



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 29.11.2002  
COM(2002) 663 τελικό

**ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ  
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ**

**σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 97/5/ΕΚ  
του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Ιανουαρίου 1997 για τις  
διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα έκθεση της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων (97/5/EK), υποβάλλεται, όπως προβλέπεται στο άρθρο 12 του κειμένου της οδηγίας, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο.

Η έκθεση αυτή περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζονται οι διατάξεις της οδηγίας στα κράτη μέλη: εξετάζεται τόσο η μεταφορά της οδηγίας στην εθνική νομοθεσία όσο και η εφαρμογή στην πράξη των διατάξεων αυτών από τον τραπεζικό τομέα στα κράτη μέλη.

Εν γένει, η οδηγία 97/5 EK μεταφέρθηκε με ικανοποιητικό τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες συγκεκριμένες περιπτώσεις που δημιουργούν προβλήματα: π.χ. ορισμένα κράτη μέλη δεν έχουν πλήρως ενσωματώσει τις απαιτήσεις της οδηγίας σχετικά με τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται εκ των προτέρων και εκ των υστέρων, ορισμένα κράτη μέλη δεν έχουν μεταφέρει τις διατάξεις με τις οποίες υποχρεώνονται να εξασφαλίσουν πρόσφορες και επαρκείς διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής. Ωστόσο, σε συνολικό επίπεδο, η μεταφορά της οδηγίας στις εθνικές νομοθεσίες είναι αρκετά ικανοποιητική.

Αντίθετα, κάθε άλλο παρά ικανοποιητική είναι η κατάσταση που επικρατεί στα επιμέρους κράτη μέλη στην πράξη όσον αφορά τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων. Ενώ οι προθεσμίες εκτέλεσης των μεταφορών είναι αποδεκτές (στην αντιμετώπιση αυτού του συγκεκριμένου προβλήματος αποσκοπούσε το άρθρο 12), η συνεχιζόμενη πρακτική του διπλού καταλογισμού επιβαρύνσεων, η έλλειψη ενημέρωσης του πελάτη και η απροθυμία ορισμένων πιστωτικών ιδρυμάτων να καταβάλουν αποζημίωση για καθυστερημένες πληρωμές και να προβούν σε επιστροφή των πληρωμών που έχουν χαθεί ή των αδικαιολόγητων παρακρατήσεων, είναι ζητήματα που προκαλούν ιδιαίτερη ανησυχία.

Στα συμπεράσματα του παρόντος εγγράφου, προτείνονται κατευθύνσεις για πιθανές ενέργειες που θα μπορούσαν να ληφθούν για να βελτιωθεί περισσότερο ο τρόπος λειτουργίας των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων. Η αρχή της μη άσκησης διακρίσεων μεταξύ των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων και μεταφορών πιστώσεων σε εθνικό επίπεδο έχει ήδη θεσπιστεί από τον κανονισμό για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ (2560/2001/EK). Ο κανονισμός αυτός προβλέπει ότι οι επιβαρύνσεις που επιβάλλονται στις διασυνοριακές και τις εθνικές πληρωμές πρέπει να είναι ίσες και αναμένεται, συνεπώς, να οδηγήσει σε μείωση των επιβαρύνσεων για τις διασυνοριακές πληρωμές και ιδίως τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, που ήταν ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα. Στην παρούσα έκθεση εξετάζονται επίσης οι περαιτέρω αναγκαίες βελτιώσεις στον τομέα των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων και υποβάλλονται προτάσεις για την τροποποίηση της οδηγίας.

Ωστόσο, λαμβάνοντας υπόψη το συνολικό στόχο της "βελτίωσης των κανονιστικών ρυθμίσεων", η έκθεση προτείνει να θεσπιστεί μια συνεκτικότερη και πληρέστερη νομοθεσία για τις πληρωμές και να ενσωματωθούν οι προτάσεις για την τροποποίηση της οδηγίας σε ένα ενιαίο πλαίσιο για τις πληρωμές στην εσωτερική αγορά. Μια τέτοια πρωτοβουλία θα περιελάμβανε όλα τα νομοθετικά μέτρα που αφορούν τις πληρωμές μικρών ποσών στην εσωτερική αγορά, θέτοντας κατ'αυτόν τον τρόπο τέρμα στην παρούσα αποσπασματική προσέγγιση, με απώτερο στόχο τη θέσπιση μιας ενιαίας νομοθετικής πράξης στον τομέα αυτό.

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	6
2.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ.....	7
2.1.	Η προέλευση της οδηγίας .....	7
2.2.	Ο στόχος της οδηγίας .....	8
2.3.	Τα αποτελέσματα της οδηγίας .....	8
2.4.	Σύνδεση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Κοινότητας.....	9
2.5.	Η εφαρμογή της οδηγίας βάσει της συμφωνίας ΕΟΧ.....	9
3.	Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ, ΑΡΘΡΟ ΠΡΟΣ ΑΡΘΡΟ, ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ... 9	
3.1.	Γενικές παρατηρήσεις .....	9
3.2.	Επάρκεια της μεταφοράς - Γενικές παρατηρήσεις .....	10
3.3.	Άρθρο 1 – Πεδίο εφαρμογής.....	10
3.3.1.	Η μεταφορά στα κράτη μέλη .....	10
3.3.2.	Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	10
3.3.3.	Πιθανά προβλήματα.....	11
3.4.	Άρθρο 2 – Ορισμοί.....	11
3.4.1.	Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	11
3.4.2.	Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	12
3.4.3.	Πιθανά προβλήματα.....	13
3.5.	Άρθρο 3 – Πληροφορίες που παρέχονται εκ των προτέρων σχετικά με τους όρους των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων .....	13
3.5.1.	Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	13
3.5.2.	Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	14
3.5.3.	Πιθανά προβλήματα.....	14
3.6.	Άρθρο 4 - Πληροφορίες παρεχόμενες μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης..	14
3.6.1.	Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	14
3.6.2.	Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	15
3.6.3.	Πιθανά προβλήματα.....	16
3.7.	Άρθρο 5 – Ανάλυση ειδικών υποχρεώσεων από το ίδρυμα .....	16
3.7.1.	Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	16
3.7.2.	Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	17

3.7.2.1. Τήρηση των υποχρεώσεων που αναλήφθηκαν σχετικά με τις προθεσμίες εκτέλεσης .....	17
3.7.2.2. Τήρηση των υποχρεώσεων που αναλήφθηκαν σχετικά με τις προμήθειες και τα έξοδα .....	17
3.7.3. Πιθανά προβλήματα.....	18
3.8. Άρθρο 6 - Υποχρεώσεις σχετικά με τις προθεσμίες.....	18
3.8.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	18
3.8.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	18
3.8.3. Πιθανά προβλήματα.....	19
3.9. Άρθρο 7 – Υποχρέωση εκτέλεσης της διασυνοριακής μεταφοράς πιστώσεως σύμφωνα με τις οδηγίες .....	19
3.9.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	20
3.9.2. Η πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	20
3.9.3. Πιθανά προβλήματα.....	21
3.10. Άρθρο 8 - υποχρέωση των ιδρυμάτων προς αποκατάσταση σε περίπτωση μη ολοκλήρωσης μεταφοράς πιστώσεως .....	21
3.10.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	22
3.10.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	22
3.10.3. Πιθανά προβλήματα.....	23
3.11. Άρθρο 9 – Ανωτέρα βία .....	23
3.11.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	23
3.11.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	24
3.11.3. Πιθανά προβλήματα.....	24
3.12. Άρθρο 10 – Επίλυση των διαφορών .....	24
3.12.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη.....	24
3.12.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη.....	25
3.12.3. Πιθανά προβλήματα.....	26
3.13. Άλλα θέματα .....	26
3.13.1. Κυρώσεις.....	26
3.13.2. Δικαίωμα ακύρωσης ή διακοπής μιας μεταφοράς πίστωσης.....	27

4.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	27
4.1.	Αξιολόγηση της μεταφοράς στα κράτη μέλη.....	27
4.1.1.	Οι κυριότερες διαφορές μεταξύ των εθνικών καθεστώτων και της οδηγίας 97/5/ΕΚ.....	27
4.1.1.1.	Άρθρο 2 - ορισμοί.....	27
4.1.1.2.	Άρθρο 3 - Πληροφορίες που παρέχονται πριν από μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης.....	28
4.1.1.3.	Άρθρο 4 - Πληροφορίες που παρέχονται μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης.....	28
4.1.1.4.	Άρθρο 5 - Υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν οι τράπεζες σε σχέση με αιτήσεις διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων.....	28
4.1.1.5.	Άρθρο 9 "Ανωτέρα βία".....	28
4.1.1.6.	Άρθρο 10 "Διαδικασίες έγκρισης αξίωσης και προσφυγής".....	29
4.2.	Αξιολόγηση της εφαρμογής των διατάξεων στα κράτη μέλη.....	29
4.2.1.	Παροχή πληροφοριών πριν και μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης.....	29
4.2.2.	Χρόνος εκτέλεσης.....	29
4.2.3.	Υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για καθυστέρηση των πληρωμών.....	30
4.2.4.	Υποχρέωση εκτέλεσης της διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης σύμφωνα με τις οδηγίες.....	30
4.2.5.	Επιστροφή των επιβαρύνσεων που παρακρατούνται αδικαιολόγητα.....	30
4.2.6.	"Εγγύηση επιστροφής των χρημάτων".....	30
4.3.	Προτάσεις για την αναθεώρηση της οδηγίας.....	30

# ΕΚΘΕΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 97/5/EK  
του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Ιανουαρίου 1997  
για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η οδηγία 97/5/EK για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων<sup>1</sup> άρχισε να ισχύει στις 14 Αυγούστου 1999, δύομισι χρόνια μετά τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις 14 Φεβρουαρίου 1997 (βλ. παράρτημα 1).

Στο άρθρο 12 της οδηγίας προβλέπεται ότι η Επιτροπή θα υποβάλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας, "συνοδευόμενη, εφόσον κριθεί σκόπιμο, από προτάσεις για την αναθεώρησή της". Στη δεύτερη παράγραφο του άρθρου αυτού δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα των προθεσμιών εκτέλεσης των πληρωμών [προθεσμία που προβλέπεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1].

Με την παρούσα έκθεση, η Επιτροπή ανταποκρίνεται στην υποχρέωση αυτή και εξετάζει κατά πόσο οι διατάξεις της οδηγίας 97/5/EK έχουν πλήρως μεταφερθεί στην εθνική νομοθεσία των 15 κρατών μελών με τα κατάλληλα εθνικά νομοθετικά μέτρα. Επίσης η έκθεση αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η οδηγία εφαρμόζεται στην πράξη σε κάθε κράτος μέλος. Τέλος, η έκθεση περιλαμβάνει αρκετές προτάσεις για την αναθεώρηση της οδηγίας 97/5/EK καθώς και για την περαιτέρω ανάπτυξη της νομοθεσίας στον τομέα των πληρωμών στην εσωτερική αγορά.

Για την τεκμηρίωση της παρούσας έκθεσης ανατέθηκε σε σύμβουλο μια μελέτη για την εφαρμογή της οδηγίας 97/5/EK<sup>2</sup>. Τα μέλη της "ομάδας εθνικών εμπειρογνομόνων για τα συστήματα πληρωμών", μια ομάδα εμπειρογνομόνων στον τομέα των πληρωμών από τα κράτη μέλη που συστάθηκε για να εξετάσει θέματα πληρωμών και να παρακολουθήσει την εφαρμογή της νομοθεσίας πληρωμών, ενημερώθηκαν για τα αποτελέσματα της μελέτης και κλήθηκαν να διατυπώσουν τα σχόλιά τους. Αρκετά κράτη μέλη υπέβαλαν πρόσθετες παρατηρήσεις. Η Επιτροπή θεώρησε ότι τα πορίσματα του συμβούλου, για τα οποία δεν υποβλήθηκαν παρατηρήσεις από τα κράτη μέλη έως τις 30/9/2001, ήταν ορθά.

Η μελέτη αυτή έδειξε ότι η νομική μεταφορά της οδηγίας στην εθνική νομοθεσία ήταν εν γένει ικανοποιητική. Ωστόσο, η μελέτη έδειξε επίσης ότι κάθε άλλο παρά ικανοποιητική ήταν η πρακτική εφαρμογή της οδηγίας στις καθημερινές συναλλαγές. Η μελέτη αποκάλυψε ότι, παρά τις συνεχείς προσπάθειες και προειδοποιήσεις της Επιτροπής και του Κοινοβουλίου στον τραπεζικό τομέα για τη βελτίωση της κατάστασης, το τραπεζικό κόστος για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων παρέμεινε σε απαράδεκτα υψηλά επίπεδα.

<sup>1</sup> ΕΕ αριθ. L 43, 14/2/1997, σ. 25.

<sup>2</sup> Λεπτομέρειες της μελέτης αυτής υπάρχουν στην ιστοθεση της Επιτροπής:  
[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf).

Λόγω αυτών των ανησυχητικών αποτελεσμάτων της έρευνας, θεωρήθηκε απαραίτητη η λήψη άμεσων νομοθετικών μέτρων. Στις 25 Ιουλίου 2001, η Επιτροπή πρότεινε στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο την έκδοση κανονισμού για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ (2560/2001/EK). Ο κανονισμός αυτός εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο στις 19 Δεκεμβρίου 2001 και τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2002. Αποσκοπεί στη μείωση του κόστους των διασυνοριακών πληρωμών σε ευρώ, έτσι ώστε μέχρι την 1/7/2002, όσον αφορά τις πράξεις ηλεκτρονικών πληρωμών, και μέχρι την 1/7/2003, όσον αφορά τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, αντίστοιχα, το κόστος των συναλλαγών αυτών να ευθυγραμμιστεί με εκείνο για τις αντίστοιχες πληρωμές σε εθνικό επίπεδο.

## **2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ**

### **2.1. Η προέλευση της οδηγίας**

Το 1990, η Επιτροπή δημοσίευσε τα πρώτα γενικά έγγραφά της για τη λειτουργία των συστημάτων πληρωμών στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς: το "έγγραφο συζήτησης - οι πληρωμές στην εσωτερική αγορά"<sup>3</sup> ανέφερε ήδη ότι τα συστήματα πληρωμών λειτουργούν αρκετά καλά στο εσωτερικό κάθε κράτους μέλους, αλλά εξακολουθούσαν να μην είναι ικανοποιητικά σε διασυνοριακό επίπεδο. Το ίδιο έτος, στο έγγραφο της Επιτροπής "Σύσταση σχετικά με τη διαφάνεια των τραπεζικών όρων που εφαρμόζονται στις διασυνοριακές χρηματοοικονομικές συναλλαγές"<sup>4</sup> προτείνονται διάφορες αρχές και μέτρα για τη βελτίωση των διασυνοριακών πληρωμών.

Διάφορες μελέτες που αναλήφθηκαν από την Επιτροπή το 1993 και 1994 (βλ. υποσημείωση 4), αποσκοπούσαν στον έλεγχο της ορθής εφαρμογής και(;) της σύστασης αυτής και στην παρακολούθηση των πρακτικών ενημέρωσης του πελάτη στον τραπεζικό τομέα. Τα αποτελέσματα των μελετών αυτών, που αποκάλυψαν πολλά προβλήματα στη λειτουργία των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων και το ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 12ης Φεβρουαρίου 1993<sup>5</sup>, οδήγησαν την Επιτροπή στην απόφασή της να προτείνει μέτρα δεσμευτικά από νομική άποψη σχετικά με τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων.

Το 1994, η Επιτροπή δημοσίευσε μια ανακοίνωση για τις μεταφορές κεφαλαίων<sup>6</sup> η οποία περιελάμβανε δύο πολύ σημαντικά κείμενα: ένα προκαταρκτικό σχέδιο πρότασης οδηγίας (η οποία έγινε η οδηγία 97/5 που εξετάζεται στο παρόν έγγραφο) και ένα σχέδιο ανακοίνωσης για την εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού σ' αυτό το είδος των μεταφορών πιστώσεων<sup>7</sup>.

Μετά από μακροχρόνιες διαπραγματεύσεις, η οδηγία εκδόθηκε στις 27 Ιανουαρίου 1997. Επειδή ορισμένα κράτη μέλη θεωρούσαν ιδιαίτερα δυσχερή την ενσωμάτωση

---

<sup>3</sup> COM(90) 447 τελικό της 26/9/1990.

<sup>4</sup> Σύσταση 90/109/EEC, ΕΕ αριθ. L 67, 15/3/1990, σ. 39.

<sup>5</sup> ΕΕ αριθ. C72 της 15/3/1993.

<sup>6</sup> COM(94) 436 της 18/11/94.

<sup>7</sup> Η οποία αργότερα μετατράπηκε στην ανακοίνωση της Επιτροπής για την εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού της ΕΚ στις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων (ΕΕ αριθ. C 251, 27/9/1995, σ. 3).

της οδηγίας αυτής στην εθνική νομοθεσία, η περίοδος μεταφοράς για την εφαρμογή της οδηγίας ήταν ασυνήθιστα μεγάλη, δηλαδή 30 μήνες.

Η οδηγία για τη διασυνοριακή μεταφορά πιστώσεων εφαρμόζεται πλέον εδώ και τρία σχεδόν χρόνια, δηλαδή από τις 14 Αυγούστου 1999.

## 2.2. Ο στόχος της οδηγίας

Η οδηγία για τη διασυνοριακή μεταφορά πιστώσεων θεσπίζει ελάχιστες απαιτήσεις πληροφόρησης και ποιότητας έτσι ώστε να εξασφαλιστεί ότι η διασυνοριακή μεταφορά των ποσών από ένα τμήμα της Κοινότητας σε άλλο μπορεί να πραγματοποιηθεί με ταχύτητα, αξιοπιστία και χαμηλό κόστος.

Για το σκοπό αυτό η οδηγία περιέχει κανόνες σχετικά με:

- **Την διαφάνεια:** Η οδηγία προβλέπει υποχρεώσεις για την παροχή πληροφοριών πριν και μετά την πράξη. Έχοντας στη διάθεσή τους τις πληροφορίες αυτές σχετικά με τους όρους που εφαρμόζονται στη διασυνοριακή μεταφορά πιστώσεων, οι χρήστες των συστημάτων πληρωμών θα είναι καλύτερα σε θέση να συγκρίνουν τους όρους που υπάρχουν στην αγορά, έτσι ώστε να ενισχυθεί ο ανταγωνισμός μεταξύ των διαφόρων συστημάτων και να καταργηθούν οι αδικαιολόγητα υψηλές τιμές.
- **Την ποιότητα:** η οδηγία θεσπίζει ορισμένες αρχές που εφαρμόζονται ως τυποποιημένοι όροι για τις μεταφορές πιστώσεων, και ιδίως όσον αφορά την περίοδο εκτέλεσης, την κατανομή του κόστους και την ευθύνη της τράπεζας του εντολέα για μεταφορές πιστώσεων που "χάνονται". Συνολικά, αποτέλεσμα των κανόνων αυτών θα είναι να εξασφαλιστεί ότι οι διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων πληρούν τις απαιτήσεις μιας πραγματικής ενιαίας αγοράς με τη θέσπιση τυποποιημένων κανόνων για όλη την Κοινότητα.
- **Διαδικασίες προσφυγής:** η οδηγία προβλέπει διατάξεις για διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής. Υποχρεώνοντας τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν πρόσφορες και επαρκείς διαδικασίες προσφυγής, ο πελάτης έχει στη διάθεσή του αποτελεσματικά μέσα για να απαιτήσει την εφαρμογή των δικαιωμάτων που του παρέχονται από την οδηγία.

## 2.3. Τα αποτελέσματα της οδηγίας

Αν οι διατάξεις της οδηγίας είχαν εφαρμοστεί ορθά από όλες τις τράπεζες, η οδηγία θα είχε σημαντικότερα αποτελέσματα στη λειτουργία των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παρόλο που η εκτέλεση των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων πραγματοποιείται πλέον πολύ ταχύτερα, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι επιτεύχθηκε ο στόχος της μείωσης του κόστους και της αύξησης της αξιοπιστίας των μεταφορών αυτών. Αυτή ή μη συμμόρφωση των τραπεζών οδήγησε τελικά στην πρόταση και την έκδοση του πρόσφατου κανονισμού για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Κανονισμός 2560/2001 της 19/12/2001· ΕΕ αριθ. L 344, 28/ 12/2001, σ.13.

#### **2.4. Σύνδεση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Κοινότητας**

Η οδηγία για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων ήταν το πρώτο δεσμευτικό μέσο σε επίπεδο ΕΕ που είχε ως αντικείμενο τις πληρωμές εν γένει και ειδικότερα τις μεταφορές πιστώσεων. Στη συνέχεια, ο κανονισμός για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ ρυθμίζει περαιτέρω τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων θεσπίζοντας την αρχή ότι, μεταξύ άλλων, το κόστος για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων και τις αντίστοιχες μεταφορές πιστώσεων σε εθνικό επίπεδο θα πρέπει να είναι το ίδιο.

#### **2.5. Η εφαρμογή της οδηγίας βάσει της συμφωνίας ΕΟΧ**

Η οδηγία ισχύει στην Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία βάσει της συμφωνίας για τον ΕΟΧ. Η Εποπτεύουσα Αρχή της ΕΖΕΣ προετοιμάζει έκθεση για την εφαρμογή της οδηγίας στις χώρες αυτές.

### **3. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ, ΑΡΘΡΟ ΠΡΟΣ ΑΡΘΡΟ, ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ ΣΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ**

#### **3.1. Γενικές παρατηρήσεις**

Σύμφωνα με την μεγαλύτερη μεταβατική περίοδο που χορηγήθηκε για τη θέσπιση εθνικών μέτρων, δηλαδή 30 μήνες, η μεταφορά της οδηγίας δεν επρόκειτο να ολοκληρωθεί πριν από τις 14 Αυγούστου 1999. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θεώρησαν επιθυμητό να εφαρμοστεί η οδηγία πριν από την έναρξη της φάσης ΙΙΙ της οικονομικής και νομισματικής ένωσης (1η Ιανουαρίου 1999). Για το λόγο αυτό, τα κράτη μέλη πρόσθεσαν την ακόλουθη δήλωση στα πρακτικά του Συμβουλίου: *"Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Επιτροπή σημειώνουν ότι τα κράτη μέλη είναι αποφασισμένα να θεσπίσουν τους νόμους, τους κανονισμούς και τις διοικητικές διαδικασίες που απαιτούνται για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία μέχρι την 1η Ιανουαρίου 1999"*. Ωστόσο, παρά αυτήν την δήλωση προθέσεως, κανένα κράτος μέλος δεν τήρησε αυτή την πολιτική δέσμευση για την εφαρμογή της οδηγίας έως την 1η Ιανουαρίου 1999.

Η πλειοψηφία των κρατών μελών (11) μετέφερε την οδηγία στην εθνική τους νομοθεσία εντός της νόμιμης προθεσμίας της 14ης Αυγούστου 1999 (βλ. παράρτημα 2). Αρκετά κράτη μέλη είχαν θεσπίσει νομοθεσία πριν από την νόμιμη προθεσμία (και στην περίπτωση των Κάτω Χωρών, πριν ακόμη και από την ημερομηνία που ορίζεται στο κοινό μνημόνιο,) παρόλο που η ημερομηνία έναρξης ισχύος δεν ήταν άμεση, αλλά προβλεπόταν για αργότερα.

Τέσσερα κράτη μέλη (Βέλγιο, Ελλάδα, Ιταλία και Πορτογαλία) δεν μετέφεραν την οδηγία εντός της νόμιμης προθεσμίας που είχε ταχθεί. Σε μια περίπτωση (Ελλάδα) καταβλήθηκε προσπάθεια να διορθωθεί η καθυστερημένη μεταφορά της οδηγίας, προβλέποντας αναδρομικά αποτελέσματα στην εθνική νομοθεσία.

Σήμερα, όλα τα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας (βλ. παράρτημα 2).

### 3.2. Επάρκεια της μεταφοράς - Γενικές παρατηρήσεις

Εντοπίστηκαν ορισμένα περιορισμένα νομικά προβλήματα, π.χ. όσον αφορά τις απαιτήσεις πληροφόρησης ή τις διατάξεις σχετικά με τους μηχανισμούς προσφυγής. Κατά τα λοιπά, η μεταφορά της οδηγίας στη νομοθεσία των κρατών μελών ήταν σύμφωνη με τις υποχρεώσεις των κρατών μελών.

Στην παρούσα έκθεση επισημαίνονται επίσης ορισμένες διαφορές (χωρίς να πρόκειται για σαφή σύγκρουση) μεταξύ της νομοθεσίας των κρατών μελών και της οδηγίας. Οι διαφορές αυτές θα μπορούσαν, θεωρητικά τουλάχιστον,<sup>9</sup> να έχουν ως αποτέλεσμα να αμφισβητηθεί στο μέλλον κατά πόσο πληρούνται οι ελάχιστοι όροι όσον αφορά την ποιότητα των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων σε ένα ή περισσότερα κράτη μέλη.

### 3.3. Άρθρο 1 – Πεδίο εφαρμογής

Στο άρθρο 1 ορίζεται το πεδίο εφαρμογής. Η οδηγία εφαρμόζεται στις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων που δεν υπερβαίνουν το ποσό των 50.000 ευρώ (είτε διενεργούνται σε νομίσματα των κρατών μελών είτε σε ευρώ). Για τους σκοπούς της οδηγίας ως "διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης" νοείται μια πράξη που πραγματοποιείται με πρωτοβουλία του εντολέα μέσω πιστωτικού ιδρύματος σε ένα κράτος μέλος, με σκοπό να τεθεί στη διάθεση του δικαιούχου χρηματικό ποσό σε ίδρυμα που βρίσκεται σε άλλο κράτος μέλος. Ο εντολέας και ο δικαιούχος μπορεί να είναι το ίδιο πρόσωπο.

#### 3.3.1. Η μεταφορά στα κράτη μέλη

Ορισμένα κράτη μέλη (Φινλανδία, Γερμανία και Πορτογαλία) εκμεταλλεύτηκαν την ευκαιρία για την θέσπιση νομοθετικών ρυθμίσεων και για τις εθνικές μεταφορές πιστώσεων και όχι μόνο για τις διασυνοριακές συναλλαγές.

Δεδομένου ότι η οδηγία εφαρμόζεται εντός του ΕΟΧ, βάσει της συμφωνίας για τον ΕΟΧ και των συνδεδεμένων διαδικασιών, τα περισσότερα κράτη μέλη αναφέρουν ρητά στη νομοθεσία εφαρμογής της οδηγίας ότι θα εφαρμόζεται επίσης στην επικράτεια του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ("ΕΟΧ"). Η δανική νομοθεσία προχώρησε ένα βήμα περισσότερο επιτρέποντας την επέκταση της νομοθεσίας εφαρμογής και σε άλλες χώρες (πάντοτε με την προϋπόθεση ότι οι χώρες αυτές έχουν ισοδύναμους κανόνες).

Η Γερμανία επέκτεινε το πεδίο εφαρμογής της νομοθεσίας που θέσπισε για την μεταφορά της οδηγίας έτσι ώστε να καλυφθούν οι διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων που υπερβαίνουν το όριο των 50.000 ευρώ που προβλέπεται στην οδηγία. Οι γερμανικές διατάξεις προβλέπουν ανώτατο όριο 75.000 ευρώ.

#### 3.3.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη

Δεν αναφέρθηκαν προβλήματα όσον αφορά την πρακτική εφαρμογή του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας.

---

<sup>9</sup> Μέχρι στιγμής, δεν υπάρχει νομολογία στα κράτη μέλη για την ερμηνεία των διατάξεων είτε της οδηγίας 97/5/ΕΚ είτε της εθνικής νομοθεσίας για την εφαρμογή της.

### 3.3.3. *Πιθανά προβλήματα*

Ουδέν.

## 3.4. **Άρθρο 2 – Ορισμοί**

Στο άρθρο αυτό προτείνονται 12 ορισμοί των όρων που χρησιμοποιούνται στην οδηγία. Ορίζονται οι φορείς που συμμετέχουν σε μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης ("Ίδρυμα: πιστωτικό ίδρυμα, άλλο ίδρυμα, χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, ενδιάμεσο ίδρυμα καθώς και ο "πελάτης: ο εντολέας και ο δικαιούχος), και οι όροι που συνδέονται με μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης (διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης, εντολή διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης, επιτόκιο αναφοράς, ημερομηνία αποδοχής).

Έχει σημασία να τονισθεί ότι η οδηγία εφαρμόζεται σε οποιοδήποτε νομικό ή φυσικό πρόσωπο που πραγματοποιεί διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων σε επαγγελματικό επίπεδο. Εάν σε ένα κράτος μέλος επιτρέπεται σε μη τραπεζικά ιδρύματα και ακόμη σε μη χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να πραγματοποιούν συναλλαγές πληρωμών, τα ιδρύματα αυτά καλύπτονται από την οδηγία. Τα κράτη μέλη δύνανται (και πολλά το πράττουν) να περιορίζουν τις συναλλαγές μεταφορών πιστώσεων σε ορισμένες μόνο κατηγορίες ιδρυμάτων, και ιδίως τράπεζες.

### 3.4.1. *Μεταφορά στα κράτη μέλη*

Στη νομοθεσία ορισμένων κρατών μελών (Αυστρία, Δανία, Γερμανία, Πορτογαλία και Σουηδία) παραλείπεται το μεγαλύτερο μέρος των ορισμών της οδηγίας 97/5/EK. Στην πράξη, η απουσία ορισμών σε συγκεκριμένες περιπτώσεις δεν θεωρείται ότι προκαλεί σημαντικά νομικά προβλήματα. Σε περίπτωση διαφωνίας, θα εφαρμόζονται οι γενικότερες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας, παράλληλα με τη γενική αρχή του κοινοτικού δικαίου ότι τα εθνικά μέτρα θα πρέπει να ερμηνεύονται κατά τρόπο συνεπή με τις αντίστοιχες διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας.

Δεν εντοπίστηκαν σημαντικά νομικά προβλήματα λόγω της χρησιμοποίησης διαφορετικών ή πρόσθετων ορισμών από κάποιο κράτος μέλος.

Ένας περιορισμένος αριθμός διαφορών ως προς τους ορισμούς προκαλεί ορισμένα γενικότερα προβλήματα αρχής:

*"πιστωτικό ίδρυμα"* : η νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας σε ορισμένα κράτη μέλη (όπως η Ιταλία, η Σουηδία) δεν εφαρμόζεται σε "πιστωτικά ιδρύματα" (όπως προβλέπεται στην οδηγία), αλλά σε άλλα ιδρύματα που προσδιορίζονται. Στην Ιταλία, η νομοθεσία εφαρμόζεται σε "τράπεζες". Στη Σουηδία, η νομοθεσία εφαρμόζεται σε "τράπεζες" και "άλλες εταιρίες". Το γεγονός αυτό δεν θεωρείται πιθανό να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην πράξη.

*"χρηματοπιστωτικό ίδρυμα"*: ο ορισμός παραλείπεται στη νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας σε αρκετά κράτη μέλη (Αυστρία, Ιταλία, Πορτογαλία, Κάτω Χώρες, Γερμανία και Δανία) παρόλο που δεν θεωρείται ότι το θέμα αυτό έχει ιδιαίτερη νομική σημασία όσον αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των καταναλωτών και των πιστωτικών ιδρυμάτων.

*"τραπεζική ημέρα"*: η απουσία ενός ορισμού για την τραπεζική ημέρα από την οδηγία έγινε αντικείμενο κριτικής από τουλάχιστον ένα κράτος μέλος (Βέλγιο).

Ορισμένα κράτη μέλη πρόσθεσαν ένα ορισμό για το τι είναι μια "τραπεζική ημέρα" (Βέλγιο), "ημέρα τραπεζικών εργασιών" (Ιταλία), "εργάσιμη ημέρα τραπεζών" (Αυστρία), "ημέρα τραπεζών" (Σουηδία) ή ισοδύναμους όρους, στη νομοθεσία για την εφαρμογή της οδηγίας 97/5/ΕΚ. Οι ορισμοί αυτοί λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες εθνικές απαιτήσεις ή παραδόσεις.

"διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης": σε ορισμένα κράτη μέλη (Φινλανδία, Γερμανία και Πορτογαλία), η ευκαιρία που παρουσιάστηκε με τη μεταφορά της οδηγίας χρησιμοποιήθηκε για τη νομοθετική ρύθμιση των εσωτερικών ή εγχώριων μεταφορών πιστώσεων. Στις περιπτώσεις που συμβαίνει αυτό, οι ορισμοί που προβλέπονται στην οδηγία συμπληρώνονται με πρόσθετους ορισμούς. Στο Βέλγιο, χρησιμοποιείται ο όρος "μεταφορά χρημάτων" αντί του όρου "μεταφορά πίστωσης". Ένα αποτέλεσμα της διαφοράς αυτής ήταν να υπογραμμιστεί το γεγονός ότι οι όροι της νομοθεσίας θα εφαρμόζονται μόνο σε μεταφορές που διενεργούνται από κατάθεση, ή ανάληψη από υπάρχοντα λογαριασμό, σε αντίθεση π.χ. με τις μεταφορές χρέωσης. Εντούτοις, αυτό δεν είναι ασυμβίβαστο με την θέση της οδηγίας 97/5/ΕΚ.

"ημερομηνία αποδοχής": σε ένα κράτος μέλος (Ισπανία), ο ορισμός της "ημερομηνίας αποδοχής" συμπληρώνεται με την παραδοχή ότι θα θεωρείται ότι έχει γίνει αποδοχή εντός μιας ημέρας από τις οδηγίες που δίνονται από τον πελάτη. Σε ορισμένα άλλα κράτη μέλη, δεν μεταφέρθηκε ο ορισμός που χρησιμοποιείται στην οδηγία (Πορτογαλία, Γερμανία, Δανία και Αυστρία). Στη Ηνωμένο Βασίλειο ως "ημερομηνία έναρξης" ορίζεται η ημερομηνία κατά την οποία πληρούνται ορισμένοι όροι. Εκτός από τους όρους που προβλέπονται στην οδηγία, η νομοθεσία του Ηνωμένου Βασιλείου επιτρέπει επίσης στον πελάτη και το ίδρυμα να συμφωνήσουν μια διαφορετική, μεταγενέστερη ημερομηνία αποδοχής. Αυτή η διάταξη δεν προβλέπεται ρητά στην οδηγία.

Η οδηγία 97/5/ΕΚ δεν περιλαμβάνει ειδική διάταξη για την σχετικά με την ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας (δηλαδή την ημερομηνία κατά την οποία το ποσό πιστώνεται και διατίθεται σε λογαριασμό του δικαιούχου). Ορισμένα κράτη μέλη προσδιορίζουν την έννοια της "ημερομηνία αξίας - έναρξης τοκοφορίας" (Δανία, Γερμανία, Πορτογαλία, Ηνωμένο Βασίλειο)<sup>10</sup>, αλλά οι πρακτικές που εφαρμόζονται διαφέρουν από το ένα κράτος μέλος στο άλλο.

### 3.4.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη

Δεν αναφέρθηκαν προβλήματα σχετικά με τους ορισμούς της οδηγίας όσον αφορά την πρακτική εφαρμογή της οδηγίας στα κράτη μέλη, αλλά και ούτε λόγω της χρησιμοποίησης διαφορετικών ή πρόσθετων ορισμών από τα κράτη μέλη.

Ωστόσο, αυτό δεν αποκλείει το ενδεχόμενο να προκύψουν στο μέλλον διαφορές μεταξύ των καθεστώτων διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων των διαφόρων κρατών μελών. Παρόλο που μπορεί να φαίνεται παράδοξο, είναι απολύτως δυνατό

---

<sup>10</sup> Στη Γερμανία, ο κανόνας αυτός, ο οποίος προβλέπει μεγαλύτερη προστασία του καταναλωτή από εκείνη που θεσπίζεται από την οδηγία, είναι αποτέλεσμα μιας απόφασης του Ανώτατου Ομοσπονδιακού Δικαστηρίου του 1997. Σύμφωνα με την απόφαση αυτή, ο ορισμός της ημερομηνίας αξίας-έναρξης τοκοφορίας ως η μέρα που ακολουθεί την ημέρα κατά την οποία τα χρήματα διατίθενται στο λογαριασμό του δικαιούχου, αποτελεί παραβίαση των δικαιωμάτων των καταναλωτών βάσει του γερμανικού νόμου για τους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις.

από νομική άποψη όλα αυτά τα κράτη μέλη να έχουν συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις τους βάσει της κοινοτικής νομοθεσίας. Ένα παράδειγμα μιας τέτοιας περίπτωσης θα μπορούσε να συνδέεται με τις περιόδους εκτέλεσης: η "τραπεζική ημέρα" δεν ορίζεται στην οδηγία· ωστόσο, ορισμένα κράτη μέλη έχουν υιοθετήσει ισοδύναμους ορισμούς της έννοιας αυτής στους νόμους για τη μεταφορά της οδηγίας. Ωστόσο, χωρίς να έρχονται σε σύγκρουση με την οδηγία, αυτοί οι διαφορετικοί, δηλαδή αποκλίνοντες, ορισμοί μπορεί να αποτελέσουν πηγή προβλημάτων, δεδομένου ότι ο υπολογισμός των περιόδων εκτέλεσης στηρίζεται στην έννοια των "τραπεζικών ημερών".

### 3.4.3. *Πιθανά προβλήματα*

Ο διαφορετικός ορισμός της "ημερομηνίας αποδοχής" στην Ισπανία μπορεί να οδηγήσει σε δυσχέρειες, δεδομένου ότι στην Ισπανία η αποδοχή θεωρείται ότι λαμβάνει χώρα μόνο κατά την εργάσιμη ημέρα που "ακολουθεί" την εντολή, πράγμα που έχει επιπτώσεις για τον υπολογισμό των χρόνων εκτέλεσης.

## 3.5. **Άρθρο 3 – Πληροφορίες που παρέχονται εκ των προτέρων σχετικά με τους όρους των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων**

Το άρθρο 3 της οδηγίας 97/5/EK απαιτεί τα ιδρύματα να θέτουν στη διάθεση των πελατών τους γραπτές πληροφορίες "υπό μορφή ευχερώς κατανοητή" πριν την διεξαγωγή των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να περιέχουν τουλάχιστον ένδειξη της προθεσμίας εκτέλεσης, του τρόπου υπολογισμού των προμηθειών και των εξόδων, της εφαρμοζόμενης ημερομηνίας αξίας - έναρξης τοκοφορίας, των διαδικασιών έγερσης αξίωσης και προσφυγής που είναι στη διάθεση των πελατών καθώς και, εφόσον απαιτείται, των χρησιμοποιούμενων συναλλαγματικών ισοτιμιών αναφοράς.

### 3.5.1. *Μεταφορά στα κράτη μέλη*

Σε ορισμένες χώρες, ενδέχεται να προκύψουν κάποια μικρά προβλήματα ερμηνείας. Π.χ., στην Αυστρία, δεν προσδιορίζεται ότι οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται "υπό μορφή ευχερώς κατανοητή" (αλλά αυτό θα μπορούσε να ισχυριστεί κανείς ότι υπονοείται από την αυστριακή διοικητική νομοθεσία). Στο ίδιο κράτος μέλος, δεν γίνεται μνεία της διάταξης σχετικά με την "ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας" ως μέρος των πληροφοριών που παρέχονται εκ των προτέρων. Επίσης, η Αυστρία παρέλειψε να αναφερθεί στις διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής.

Στα μέτρα ορισμένων κρατών μελών για τη μεταφορά της οδηγίας (Ιταλία, Αυστρία, Ηνωμένο Βασίλειο, Σουηδία και Γαλλία) δεν αναφέρεται ρητά ο όρος "χρησιμοποιούμενες συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς", που προβλέπεται στην τελευταία περίπτωση του άρθρου 3 της οδηγίας 97/5/EK, και αναφέρεται, αντ'αυτού, π.χ. η φράση "χρησιμοποιούμενες συναλλαγματικές ισοτιμίες".

Στη νομοθεσία της Δανίας για την μεταφορά της οδηγίας, προβλέπονται περισσότερες υποχρεώσεις πληροφόρησης από εκείνες που θεσπίζονται στην οδηγία, δεδομένου ότι τα πιστωτικά ιδρύματα απαιτείται να παρέχουν εκ των προτέρων πληροφορίες όχι μόνο για τις συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς, αλλά και για την ημερομηνία της συναλλαγματικής ισοτιμίας. Επιπλέον, η νομοθεσία της Δανίας για την μεταφορά της οδηγίας απαιτεί από τα πιστωτικά ιδρύματα να ενημερώνουν τους πελάτες όχι μόνο για τις διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής, αλλά και για

το δικαίωμα των πελατών να απαιτήσουν αποζημίωση στο πλαίσιο των διαδικασιών αυτών.

### *3.5.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη*

Μόνο 16 από τα 40 πιστωτικά ιδρύματα που ελέγχθηκαν παρέχουν στους πελάτες τους ενημερωτικό φυλλάδιο/έντυπο. Όλα τα ενημερωτικά φυλλάδια/έντυπα περιείχαν πληροφορίες για τις προβλεπόμενες επιβαρύνσεις. Δεν υπήρχαν πληροφορίες για άλλα θέματα σε πάνω από έξι φυλλάδια, ενώ οι πληροφορίες για τις διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής ήταν οι πιο σπάνια εμφανιζόμενες, αφού αναφέρονταν σε τρία μόνο φυλλάδια. Μόνο τρία ενημερωτικά φυλλάδια περιείχαν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται στο άρθρο 3 της οδηγίας 97/5/EK (2 τράπεζες του ΗΒ και 1 βελγική τράπεζα).

Όσον αφορά την ποιότητα των ενημερωτικών φυλλαδίων/εντύπων, μόνο οι πληροφορίες για τις επιβαρύνσεις μπορούν να θεωρηθούν επαρκείς έως καλές. Οι πληροφορίες των ενημερωτικών φυλλαδίων για το χρόνο εκτέλεσης, τις συναλλαγματικές ισοτιμίες και την ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας ήταν εν γένει ανεπαρκείς, ενώ οι πληροφορίες για τις διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής θα μπορούσαν μάλλον να χαρακτηριστούν ως άνευ χρησιμότητας παρά ως ανεπαρκείς.

### *3.5.3. Πιθανά προβλήματα*

Η αυστριακή νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας δεν υποχρεώνει τα ιδρύματα να ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με τις διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής. Το γεγονός αυτό θεωρείται ως πλημμελής μεταφορά του άρθρου 3 της οδηγίας 97/5/EK.

Τα άλλα πιθανά προβλήματα δεν αφορούν ανεπαρκή ή πλημμελή μεταφορά, αλλά τη μη ορθή εφαρμογή της εθνικής νομοθεσίας από τα ιδρύματα που εκτελούν τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων. Η μελέτη που πραγματοποιήθηκε για την τεκμηρίωση της παρούσας έκθεσης δείχνει σαφώς ότι οι υποχρεώσεις εκ των προτέρων ενημέρωσης που προβλέπονται από την οδηγία και την εθνική νομοθεσία για την μεταφορά της οδηγίας δεν τηρούνται από πολλά ιδρύματα.

## **3.6. Άρθρο 4 - Πληροφορίες παρεχόμενες μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης**

Μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης, τα ιδρύματα πρέπει να παρέχουν γραπτές πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με διάφορες λεπτομέρειες της μεταφοράς: στοιχεία που θα επιτρέπουν στον πελάτη να εξακριβώσει τη μεταφορά πίστωσης, το αρχικό ποσό της μεταφοράς, το ποσό όλων των εξόδων και προμηθειών, την τυχόν ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας και τη συναλλαγματική ισοτιμία, εφόσον συντρέχει λόγος. Στην περίπτωση που οι επιβαρύνσεις βαρύνουν εξ ολοκλήρου ή εν μέρει τον δικαιούχο, αυτός θα πρέπει να ενημερώνεται από το σχετικό ίδρυμα.

### *3.6.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη*

Σύμφωνα με το άρθρο 4 της οδηγίας τα ιδρύματα οφείλουν να παρέχουν "σαφείς πληροφορίες εγγράφως, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση των ηλεκτρονικών μέσων". Ορισμένα κράτη μέλη (Αυστρία, Δανία και Ιρλανδία) δεν προσδιόρισαν

ρητά ότι οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι: (α) σαφείς και/ή (β) γραπτές και/ή (γ) κατά περίπτωση, με ηλεκτρονικά μέσα.

Στην Ιρλανδία δεν υπάρχει σαφής υποχρέωση να παρέχονται οι προβλεπόμενες συγκεκριμένες κατηγορίες πληροφοριών, αλλά μόνο εν γένει να "διατίθενται".

Το άρθρο 4 επιτρέπει στους πελάτες να παραιτηθούν από τα δικαιώματά τους για την παροχή εκ των υστέρων πληροφόρησης. Η διάταξη αυτή δεν μεταφέρεται πάντοτε στη νομοθεσία των κρατών μελών. Στη Γερμανία, τη Δανία, την Ισπανία και τη Γαλλία δεν προβλέπεται δυνατότητα παραίτησης από το δικαίωμα αυτό, ενώ το δυνατότητα αυτή εξασφαλίζεται εν μέρει μόνο στη Σουηδία και το Βέλγιο. Η μη μεταφορά της διάταξης αυτής θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι οδηγεί σε μεγαλύτερη προστασία του καταναλωτή.

Το Ηνωμένο Βασίλειο έχει συμπεριλάβει διατάξεις οι οποίες προσδιορίζουν λεπτομερέστερα τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται στα πιστωτικά ιδρύματα σχετικά με την παροχή πληροφοριών μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, τα πιστωτικά ιδρύματα πρέπει να χορηγήσουν υποχρεωτικά τις πληροφορίες αυτές εντός προθεσμίας ενός μηνός. Η διάταξη αυτή παρέχει μεγαλύτερη προστασία στον καταναλωτή από εκείνη της οδηγίας. Στη Δανία, οι ελάχιστες απαιτήσεις του άρθρου 4 της οδηγίας 97/5/EK έχουν καταστεί απολύτως υποχρεωτικές (παρόλο που δεν πρόκειται αυστηρά για διάταξη που "υπερβαίνει" τις διατάξεις της οδηγίας). Η δανική νομοθεσία επιβάλλει επίσης ένα πρόσθετο όρο όσον αφορά την υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να παρέχουν πληροφορίες μετά τη μεταφορά πίστωσης: η δανική νομοθεσία προβλέπει ότι οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται "αμέσως".

### 3.6.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη

Για το 97,6% όλων των μεταφορών πιστώσεων που εκτελέστηκαν στο πλαίσιο της μελέτης, οι εντολές της διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης έλαβαν πληροφορίες για τις μεταφορές είτε με ξεχωριστά ενημερωτικά δελτία (82%) είτε στα αποσπάσματα των τραπεζικών λογαριασμών τους.

Το επίπεδο των πληροφοριών που χορηγήθηκαν στον εντολέα ήταν εν γένει καλό. Σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις χορηγήθηκαν πληροφορίες σχετικά με το αρχικό ποσό της μεταφοράς και τις επιβαρύνσεις που επιβλήθηκαν. Τα στοιχεία αναφοράς της συναλλαγής κοινοποιήθηκαν για το 74% όλων των μεταφορών, αλλά μόνο στο 50% των περιπτώσεων στο Βέλγιο, την Ιρλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο και σε καμία στην Πορτογαλία. Η ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας προσδιορίστηκε στο 75% όλων των μεταφορών, αλλά και πάλι σε ορισμένες χώρες δεν αναφέρθηκε καθόλου (στο Βέλγιο) ή σχεδόν ποτέ (στο Ηνωμένο Βασίλειο μία μόνο τράπεζα από τις τέσσερις που χρησιμοποιήθηκαν ανέφερε την ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας στα έγγραφα του αποστολέα). Η συναλλαγματική ισοτιμία προσδιορίστηκε στο 95,1% όλων των μεταφορών, ενώ μία τράπεζα στη Γερμανία και μία στο Ηνωμένο Βασίλειο δεν ανέφεραν την πληροφορία αυτή.

Το επίπεδο της πληροφόρησης των παραληπτών ήταν χαμηλότερο από εκείνο των αποστολέων: το 86,5% όλων των δικαιούχων έλαβαν πληροφορίες σε ειδοποιητήρια ή σε αποσπάσματα τραπεζικών λογαριασμών. Οι πληροφορίες για το αρχικό ποσό της μεταφοράς ήταν ελάχιστα ικανοποιητικές· οι πληροφορίες αυτές δεν υπήρχαν στα περισσότερα από τα μισά ειδοποιητήρια/αποσπάσματα τραπεζικών

λογαριασμών. Η ποιότητα των πληροφοριών για τα άλλα κριτήρια ήταν αισθητά υψηλότερη. Τα στοιχεία αναφοράς αναφέρθηκαν στο 74% των εισερχόμενων μεταφορών. Μεταξύ αυτών, το ΗΒ και η Ιρλανδία εμφάνισαν τα χαμηλότερα ποσοστά, αφού η πληροφορία αυτή αναφερόταν σε λιγότερο από το 50% των μεταφορών. Οι επιβαρύνσεις που επιβάλλονται στον δικαιούχο προσδιορίστηκαν στο 87% των μεταφορών που επιβλήθηκαν τέτοιες κρατήσεις. Όταν δεν παρέχονται οι πληροφορίες αυτές, οι αποδέκτες δεν μπορούν να είναι βέβαιοι αν η τράπεζά τους επέβαλε μεγαλύτερη επιβάρυνση, ή αν ο αποστολέας δεν απέστειλε το προβλεπόμενο ποσό. Η ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας αναφέρθηκε σε 77% των μεταφορών.

### 3.6.3. *Πιθανά προβλήματα*

Η κατάσταση σχετικά με την πρακτική εφαρμογή του άρθρου 4 είναι παρόμοια με εκείνη που περιγράφηκε για το άρθρο 3· παρόλο που οι πληροφορίες που παρέχονται από όλα τα ιδρύματα που εκτελούν διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μετά την μεταφορά είναι καλύτερες από τις πληροφορίες που παρέχονται πριν την εκτέλεση της μεταφοράς, η κατάσταση δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να χαρακτηριστεί ικανοποιητική. Η μελέτη που πραγματοποιήθηκε για την τεκμηρίωση της παρούσας έκθεσης δείχνει σαφώς ότι τα ιδρύματα δεν τήρησαν ορισμένες υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών που έπρεπε να δοθούν μετά την πραγματοποίηση της διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης.

## 3.7. **Άρθρο 5 – Ανάλυση ειδικών υποχρεώσεων από το ίδρυμα**

Το άρθρο 5 υποχρεώνει τα ιδρύματα, εφόσον το ζητήσει ο πελάτης, να κάνουν μια συγκεκριμένη προσφορά για μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης, ιδιαίτερα όσον αφορά την προθεσμία εκτέλεσης και τις προμήθειες και τα έξοδα. Βεβαίως, το ίδρυμα δεν υποχρεούται να συνάψει συμβατική σχέση με οποιονδήποτε το ζητήσει· ωστόσο, αν αναληφθεί μια τέτοια δέσμευση με σκοπό την σύναψη μιας συμβατικής σχέσης, το ίδρυμα δεσμεύεται από την προσφορά του.

### 3.7.1. *Μεταφορά στα κράτη μέλη*

Η Ιταλία δεν έχει μεταφέρει πλήρως τη διάταξη αυτή. Στη νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας αναφέρεται μόνο η ευθύνη για την μη εκτέλεση της μεταφοράς πίστωσης εντός μιας χρονικής προθεσμίας, αλλά δεν προβλέπεται η ανάληψη δεσμεύσεων όσον αφορά την προθεσμία εκτέλεσης, τις προμήθειες και τα έξοδα.

Οι συνθήκες υπό τις οποίες ένα πιστωτικό ίδρυμα μπορεί να μην "επιθυμεί συναλλαγή με τον πελάτη" αποτελεί ένα ακόμη στοιχείο του άρθρου 5 της οδηγίας 97/5/ΕΚ: αυτό εν γένει διέπεται από άλλα εθνικά νομοθετικά μέσα (δηλ. νομοθετικές πράξεις που δεν συνδέονται με την μεταφορά της οδηγίας). Π.χ., στη Γαλλία οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα να διατηρούν ένα τραπεζικό λογαριασμό και να λαμβάνουν βασικές τραπεζικές υπηρεσίες. Σε ορισμένα κράτη μέλη (Πορτογαλία, Αυστρία, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία και Σουηδία) αυτό το στοιχείο του άρθρου 5 δεν έχει μεταφερθεί καθόλου. Ωστόσο, αυτό δεν θεωρείται ότι δημιουργεί προβλήματα για την ορθή μεταφορά της οδηγίας.

Η αυστριακή νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας προχωρεί περισσότερο από την οδηγία προβλέποντας ότι τα πιστωτικά ιδρύματα δεν μπορούν να επιβάλουν

έξοδα ή προμήθειες για την εκτέλεση της μεταφοράς πίστωσης, όταν δεν έχουν τηρηθεί συγκεκριμένες δεσμεύσεις που είχαν συμφωνηθεί μεταξύ των μερών.

### 3.7.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη

#### 3.7.2.1. Τήρηση των υποχρεώσεων που αναλήφθηκαν σχετικά με τις προθεσμίες εκτέλεσης:

Κατά της διάρκεια της μελέτης, ο σύμβουλος ζήτησε εκ των προτέρων τα ιδρύματα να προσδιορίσουν τον απαιτούμενο χρόνο για την άφιξη των μεταφορών στον προορισμό τους. Τα περισσότερα ιδρύματα προέβλεψαν μια μέγιστη προθεσμία πέντε έως επτά ημερών. Οι κυριότερες εξαιρέσεις ήταν τράπεζες στη Γαλλία και την Ιταλία οι οποίες ισχυρίστηκαν ότι οι μεταφορές θα πραγματοποιούνται σε μια μόνο ημέρα. Μια πιο προσεκτική προσέγγιση υιοθετήθηκε από δύο τράπεζες των Κάτω Χωρών οι οποίες προέβλεψαν μία προθεσμία 10 και 15 ημερών αντίστοιχα.

Σχεδόν το 90% όλων των μεταφορών πιστώσεων έφθασαν στον προορισμό τους εντός της προθεσμίας που είχε προσδιοριστεί από το ίδρυμα που ανέλαβε την εκτέλεση της μεταφοράς, ενώ 8% των μεταφορών πιστώσεων έφθασαν εντός τριών ημερών μετά την προθεσμία που προσδιορίστηκε.

Περίπου 50% των τραπεζών των δικαιούχων εφάρμοσαν ημερομηνία αξίας - έναρξης τοκοφορίας νωρίτερα από την ημερομηνία κατά την οποία η μεταφορά πιστώθηκε στο λογαριασμό του αποδέκτη. Συνολικά, αυτό παρατηρήθηκε σε ποσοστό 12,2% των μεταφορών που έλαβαν χώρα. Η πρακτική αυτή φαίνεται ότι εφαρμόστηκε συχνότερα σε μεταφορές η εκτέλεση των οποίων πραγματοποιήθηκε αργότερα από την προθεσμία που είχε αρχικά προσδιοριστεί. Εφαρμόζοντας ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας της εισερχόμενης μεταφοράς σε μια ημερομηνία εντός της περιόδου που προσδιορίστηκε από την τράπεζα του αποστολέα, οι τράπεζες προσπαθούν να ανταποκριθούν στην απαίτηση της οδηγίας που προβλέπει ότι ο αποδέκτης θα πρέπει να αποζημιώνεται για την απώλεια τόκων στην περίπτωση μεταφορών που εκτελούνται καθυστερημένα.

#### 3.7.2.2. Τήρηση των υποχρεώσεων που αναλήφθηκαν σχετικά με τις προμήθειες και τα έξοδα:

Με βάση τις πληροφορίες που χορηγήθηκαν στους αποστολείς, αναμενόταν μέσο συνολικό κόστος περίπου 20 ευρώ. Αυτό ήταν περίπου 20% χαμηλότερο από το πραγματικό μέσο κόστος που έφθασε σε 24,09 ευρώ.

Αυτή η απόκλιση μεταξύ του κόστους που είχε προσδιοριστεί πριν την μεταφορά και των πραγματικών επιβαρύνσεων οφείλονται στο γεγονός ότι οι τράπεζες δεν ε γνώριζαν εκ των προτέρων το ύψος των επιβαρύνσεων του δικαιούχου ή τα ιδρύματα προσδιόρισαν μόνο το μέρος του κόστους μεταφοράς που αφορούσε την τράπεζα του αποστολέα.

Περίπου στο ήμισυ των αποστολέων προβλέφθηκαν επιβαρύνσεις που προσέγγιζαν κατά 20% το πραγματικό ποσό. Σε ένα άλλο 25% των περιπτώσεων, το πραγματικό ποσό ήταν από 20-60% υψηλότερο από εκείνο που είχε προσδιοριστεί. Όσον αφορά τους υπόλοιπους αποστολείς (περίπου 25%) το πραγματικό κόστος ήταν άνω του 60% υψηλότερο από το ποσό που είχε προσδιοριστεί από την τράπεζά τους συνήθως επειδή δεν είχαν συμπεριληφθεί οι επιβαρύνσεις του δικαιούχου.

### 3.7.3. *Πιθανά προβλήματα*

Η Ιταλία δεν μετέφερε το άρθρο 5 στην εθνική της νομοθεσία. Το σχετικό διάταγμα δεν προβλέπει συγκεκριμένη δέσμευση των ιδρυμάτων όσον αφορά την προθεσμία, τις προμήθειες και τα έξοδα.

Ενώ οι δεσμεύσεις των ιδρυμάτων σχετικά με την προθεσμία εκτέλεσης ήταν αρκετά ικανοποιητικές, δεν συνέβη το ίδιο για τις (δεσμευτικές) προσφορές των τραπεζών όσον αφορά τις προμήθειες και τα έξοδα. Το πρόβλημα αυτό συνδέεται με το γεγονός ότι οι τράπεζες δεν γνωρίζουν το ύψος των επιβαρύνσεων της τράπεζας του δικαιούχου.

### 3.8. **Άρθρο 6 - Υποχρεώσεις σχετικά με τις προθεσμίες**

Το άρθρο 6 αφορά τις προθεσμίες για την εκτέλεση μιας διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης. Η παράγραφος 1 καλύπτει την περίοδο της μεταφοράς μεταξύ του "ιδρύματος" του εντολέα και του δικαιούχου, ενώ η παράγραφος 2 αφορά τη σχέση μεταξύ του ιδρύματος του δικαιούχου και του δικαιούχου. Η πρώτη πρόταση κάθε παραγράφου τονίζει ότι, όπως απαιτεί η αρχή της ελευθερίας σύναψης συμβάσεων, αυτό που έχει την μεγαλύτερη σημασία είναι η συμφωνηθείσα προθεσμία. Μόνο όταν δεν υπάρχει μια τέτοια προθεσμία, ισχύουν αυτόματα οι προθεσμίες που καθορίζονται βάσει του νόμου: αυτές είναι, αντίστοιχα, πέντε ημέρες (ίδρυμα εντολέα/ίδρυμα δικαιούχου) και μία ημέρα (ίδρυμα δικαιούχου/λογαριασμός δικαιούχου).

Ο εντολέας θα πρέπει να αποζημιωθεί από το ίδρυμά του εάν δεν τηρηθεί η προθεσμία που συμφωνήθηκε ή η περίοδος των πέντε ημερών προβλέπεται για το πρώτο στάδιο της μεταφοράς (ίδρυμα εντολέα/ίδρυμα δικαιούχου). Έξάλλου, ο δικαιούχος πρέπει να αποζημιωθεί από το ίδρυμά του εάν η καθυστέρηση λάβει χώρα κατά το δεύτερο στάδιο της μεταφοράς (ίδρυμα δικαιούχου/λογαριασμός δικαιούχου). Εάν η καθυστέρηση έχει προκληθεί από τον εντολέα ή τον δικαιούχο, δεν καταβάλλεται αποζημίωση (άρθρο 6 παράγραφος 3).

Η αποζημίωση λαμβάνει τη μορφή τόκου υπερημερίας. Ευρύτερη ευθύνη, ιδιαίτερα για πρόκληση ζημίας σε τρίτους, ούτε προβλέπεται αλλά και ούτε αποκλείεται από την οδηγία· εξαρτάται από τη γενική νομοθεσία που διέπει τις σχέσεις μεταξύ του εντολέα, του δικαιούχου και των αντίστοιχων ιδρυμάτων τους (βλ. άρθρο 6 παράγραφος 4). Το επίπεδο του τόκου υπερημερίας πρέπει να υπολογιστεί σύμφωνα με ένα "επιτόκιο αναφοράς" (άρθρο 2 στοιχείο ια). Το επιτόκιο αυτό πρέπει να καθορισθεί από τα κράτη μέλη σε ένα επίπεδο που "αντιστοιχεί σε αποζημίωση", δηλαδή θα πρέπει να αποτελεί ένα σύνηθες επιτόκιο αποζημίωσης, το οποίο μπορεί να είναι το νόμιμο επιτόκιο ή να στηρίζεται στα επιτόκια που χρεώνουν οι τράπεζες για επείγουσα χρηματοδότηση με σκοπό την κάλυψη καθυστερημένων μεταφορών.

#### 3.8.1. *Μεταφορά στα κράτη μέλη*

Δεν εντοπίστηκαν προβλήματα πλημμελούς ή ελλιπούς μεταφοράς στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών.

#### 3.8.2. *Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη*

Οι μεταφορές πραγματοποιήθηκαν κατά μέσο όρο εντός 2,97 ημερών. 95,4% των μεταφορών έφθασαν στον προορισμό τους εντός 6 εργάσιμων ημερών, πράγμα που

αποτελεί την εκ του νόμου προθεσμία που καθορίζεται στην οδηγία. Το 99,7% των μεταφορών έφθασε στον προορισμό του εντός 15 εργάσιμων ημερών.

Οι μεγαλύτεροι μέσοι χρόνοι εκτέλεσης ήταν στη Σουηδία (4,61 ημέρες), το ΗΒ (4,19 ημέρες) και στη Δανία (4,07 ημέρες). Οι συντομότερες ήταν από την Ιρλανδία (1,67 ημέρες), την Ελλάδα (1,82 ημέρες) και τη Γαλλία (1,99 ημέρες).

Αν ληφθούν υπόψη οι δεσμεύσεις σχετικά με τις προθεσμίες που αναλήφθηκαν από τις τράπεζες, 89,8% των μεταφορών έφθασαν έγκαιρα στον προορισμό τους και 98,4% εντός τριών ημερών από την ημερομηνία που προσδιορίστηκε από την τράπεζα του αποστολέα.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, η ημερομηνία αξίας που υπολογίζεται στον παραλήπτη ήταν η ίδια (ή μεταγενέστερη κατά μία ημέρα) με την ημερομηνία συναλλαγής στο λογαριασμό του παραλήπτη. Ωστόσο, αυτό δεν συνέβαινε πάντα. Σε ποσοστό 12,2% των περιπτώσεων (κυρίως μεταφορές με μεγαλύτερο χρόνο εκτέλεσης), η ημερομηνία αξίας ήταν αρκετές ημέρες πριν από την ημερομηνία της συναλλαγής. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η τράπεζα του εντολέα υποεκτίμησε το χρόνο που θα χρειαζόταν για να φθάσει η μεταφορά στον προορισμό της και τα χρήματα δεν ήταν στη διάθεση του δικαιούχου κατά την ημερομηνία αξίας.

Στις περιπτώσεις που οι μεταφορές καθυστέρησαν περισσότερο από μια ημέρα (σε σύγκριση με την *συμφωνηθείσα* προθεσμία), οι αποστολείς επικοινωνήσαν με την τράπεζά τους για να ρωτήσουν για ποιο λόγο οι μεταφορές έφθασαν καθυστερημένα στον προορισμό τους και κατά πόσο είχαν δικαίωμα σε αποζημίωση. Οι τράπεζες έδωσαν διάφορες απαντήσεις, και η συχνότερη ήταν ότι ο παραλήπτης θα έπρεπε να επικοινωνήσει με την τράπεζά του, δεδομένου ότι η τράπεζα του αποστολέα δεν είχε κανένα έλεγχο στην ημερομηνία συναλλαγής/ημερομηνία αξίας που εφάρμοζε η τράπεζα του αποδέκτη. Καμία τράπεζα δεν προσέφερε στον αποστολέα αποζημίωση για τις μεταφορές που έφθασαν καθυστερημένα στον προορισμό τους.

Το θέμα είχε πιο εκτεταμένες επιπτώσεις στις περιπτώσεις που οι μεταφορές πιστώσεων καθυστέρησαν υπερβολικά. Μια τράπεζα κατέβαλε εντέλει κάποια αποζημίωση ως "χειρονομία καλής θελήσεως". Σε μια άλλη περίπτωση, η αποστολέας δεν επιθυμούσε να επικοινωνήσει και πάλι με την τράπεζά της "λόγω του απαράδεκτου τρόπου με τον οποίο την αντιμετώπισαν στην προηγούμενη επαφή που είχε μαζί της".

### 3.8.3. *Πιθανά προβλήματα*

Εκτός από μεμονωμένες και πολύ ειδικές περιπτώσεις, κατά τις οποίες η μεταφορά πίστωσης εκτελέστηκε με υπερβολικά μεγάλη καθυστέρηση, η κατάσταση σχετικά με τις προθεσμίες εκτέλεσης είναι αρκετά ικανοποιητική.

Ωστόσο, τα ιδρύματα έδειξαν πολύ αρνητική αντιμετώπιση όταν τους ζητήθηκε να καταβάλουν αποζημίωση: οι τράπεζες είτε έδειξαν να αγνοούν την υποχρέωσή τους να καταβάλουν αποζημίωση είτε έδειξαν απροθυμία να το πράξουν.

## 3.9. **Άρθρο 7 – Υποχρέωση εκτέλεσης της διασυνοριακής μεταφοράς πιστώσεως σύμφωνα με τις οδηγίες**

Το ίδρυμα του εντολέα, κάθε ενδιαμέσο ίδρυμα και το ίδρυμα του δικαιούχου είναι υποχρεωμένα να εκτελέσουν τη μεταφορά πιστώσεως για ολόκληρο το ποσό της

(εκτός εάν ο εντολέας ορίσει ότι τα έξοδα της διασυνοριακής μεταφοράς πιστώσεως βαρύνουν εν όλω ή εν μέρει τον δικαιούχο). Έτσι, η επιλογή "OUR" (δηλαδή όλα τα έξοδα βαρύνουν τον εντολέα) καθίσταται ο συστηματικά εφαρμοζόμενος κανόνας, ενώ οι άλλες επιλογές<sup>11</sup> για τις μεταφορές θα πρέπει να είναι η εξαίρεση. Κατά συνέπεια, εν γένει, κάθε άλλη μείωση του μεταφερόμενου ποσού είναι παράνομη και τα σχετικά ποσά θα πρέπει να επιστρέφονται. Αυτή η διάταξη της οδηγίας 97/5/EK έχει σκοπό να καταστήσει σαφή τον επιμερισμό των δαπανών μεταξύ του εντολέα και του δικαιούχου και απαγορεύει την πρακτική της επιβολής διπλών επιβαρύνσεων.

### 3.9.1. *Μεταφορά στα κράτη μέλη*

Δεν παρατηρήθηκαν προβλήματα πλημμελούς ή ελλιπούς μεταφοράς στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών.

### 3.9.2. *Η πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη*

Σύμφωνα με τη μελέτη, το 81,7% όλων των δικαιούχων έλαβε στο ακέραιο το ποσό που αποτέλεσε το αντικείμενο της μεταφοράς. Το 16,20% των δικαιούχων έλαβε μικρότερο ποσό από το αρχικό ποσό που είχε ζητηθεί να μεταφερθεί, διότι παρακρατήθηκαν επιβαρύνσεις από την τράπεζα του δικαιούχου ή από ενδιάμεσο ίδρυμα.

Το 2,0% των δικαιούχων έλαβε μεγαλύτερο ποσό από το αναμενόμενο. Αυτό συνέβη εν γένει διότι η τράπεζα του αποστολέα απέστειλε υψηλότερο ποσό για την κάλυψη των εξόδων που επιβάλλονται από την τράπεζα του παραλήπτη. Στις περιπτώσεις που η τράπεζα του παραλήπτη δεν επέβαλε αυτές τις επιβαρύνσεις, ο παραλήπτης έλαβε υψηλότερο ποσό από το αναμενόμενο.

Ο συχνότερος λόγος για τον οποίο επιβλήθηκαν επιβαρύνσεις στους παραλήπτες είναι επειδή οι μεταφορές πιστώσεων δεν είχαν σταλεί ως μεταφορές "OUR". Ορισμένες τράπεζες δεν εκτέλεσαν την μεταφορά πίστωσης με τη μέθοδο "OUR", παρά τις οδηγίες του εντολέα. Ορισμένες τράπεζες ενημέρωσαν τους πελάτες τους ότι δεν ήταν σε θέση να εκτελέσουν μεταφορές πίστωσης "OUR". Ορισμένες τράπεζες δεν εκτέλεσαν τις μεταφορές πίστωσης με τη μέθοδο "OUR", παρά το γεγονός ότι η οδηγία ορίζει να χρησιμοποιείται η μέθοδος αυτή όταν δεν υπάρχει διαφορετική ρύθμιση.

Σε αυτές τις 239 περιπτώσεις στις οποίες επιβλήθηκαν επιβαρύνσεις στον δικαιούχο, ο αποστολέας απευθύνθηκε στην τράπεζά του για να ρωτήσει κατά πόσο η μεταφορά είχε αποσταλεί με τη μέθοδο "OUR". Η συντριπτική πλειοψηφία των μεταφορών αυτών δεν είχε αποσταλεί με τη μέθοδο "OUR", παρά το γεγονός ότι οι τράπεζες ήταν υποχρεωμένες να το πράξουν, εφόσον δεν υπήρχε διαφορετική ρητή συμφωνία. Μόνο τρεις τράπεζες (που αντιπροσωπεύουν 37 μεταφορές πιστώσεων) συμφώνησαν να επιστρέψουν αμέσως τις επιβαρύνσεις που επιβλήθηκαν στον παραλήπτη.

16 τράπεζες αποστολής (που αντιπροσωπεύουν 42 μεταφορές πιστώσεων) επιβεβαίωσαν ότι οι μεταφορές είχαν αποσταλεί με την μέθοδο "OUR" και

---

<sup>11</sup> Ειδικότερα η επιλογή "SHARE", όταν κάθε μέρος καταβάλλει τα έξοδα που το βαρύνουν, και "BEN", όταν όλα τα έξοδα βαρύνουν το δικαιούχο.

υπέδειξαν στους παραλήπτες να έρθουν σε επαφή με τις τράπεζές τους. Μετά από περαιτέρω έρευνες, η συνηθέστερη απάντηση που δόθηκε από τις τράπεζες των παραληπτών ήταν ότι η μεταφορά δεν είχε αποσταλεί με τη μέθοδο OUR, διαψεύδοντας όσα είχαν λεχθεί στον αποστολέα από την τράπεζα του εντολέα. Άλλες παραλήπτριες τράπεζες ισχυρίστηκαν ότι δεν είχαν παρακρατήσει επιβαρύνσεις οι οποίες, κατά την άποψή τους, θα πρέπει να έγιναν από κάποια ενδιάμεση τράπεζα. Τέλος, μια τράπεζα στη Γερμανία, μια στο Ηνωμένο Βασίλειο και μια στην Ισπανία επέστρεψαν στους παραλήπτες όλες τις παρακρατήσεις.

### 3.9.3. *Πιθανά προβλήματα*

Παρόλο που το πρόβλημα της επιβολής διπλών επιβαρύνσεων έχει βελτιωθεί σημαντικά, δεν τηρούνται πλήρως από τον τραπεζικό τομέα οι διατάξεις της οδηγίας που αποσκοπούν στην πλήρη κατάργηση της πρακτικής επιβολής επιβαρύνσεων από την τράπεζα του δικαιούχου (εκτός εάν υπάρχουν σαφείς οδηγίες του εντολέα). Κατ'αναλογία με τις παρατηρήσεις που έγιναν στο σημείο 1.7.3., η αδυναμία αυτή συνδέεται με την άγνοια των τραπεζών σχετικά με τις πραγματικές επιβαρύνσεις που θα επιβληθούν από την παραλήπτρια τράπεζα.

Ωστόσο, είναι ανησυχητικό το γεγονός ότι ορισμένα ιδρύματα αγνοούν ή δεν συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις επιστροφής επιβαρύνσεων που επιβλήθηκαν αδικαιολόγητα, πράγμα που προβλέπεται τόσο στην οδηγία όσο και στις εθνικές νομοθεσίες για τη μεταφορά της.

### 3.10. **Άρθρο 8 - Υποχρέωση των ιδρυμάτων προς αποκατάσταση σε περίπτωση μη ολοκλήρωσης μεταφοράς πίστώσεως**

Στο άρθρο αυτό θεσπίζεται η αρχή της απόλυτης ευθύνης της τράπεζας του εντολέα να προβεί σε αποκατάσταση σε περίπτωση που μια μεταφορά "χάνεται". Αυτή η "εγγύηση επιστροφής των χρημάτων" περιορίζεται σε ένα ποσό μέχρι 12.500 ευρώ και δεν μπορεί να προβλεφθεί παρέκκλιση από την εφαρμογή της με συμφωνία. Πρόκειται για "ευθύνη που δεν συνδέεται με υπαιτιότητα" και, συνεπώς, η υποχρέωση αποκατάστασης δεν περιορίζεται στις περιπτώσεις σφάλματος ή παράνομης συμπεριφοράς εκ μέρους των σχετικών τραπεζών· αρκεί μια μεταφορά πίστωσης να μην φθάσει στον προορισμό της για να τεθεί σε εφαρμογή ο μηχανισμός: ο εντολέας αποζημιώνεται από την τράπεζά του, η οποία μπορεί να ανακτήσει το ποσό από το υπεύθυνο ίδρυμα. Χάρη στον μηχανισμό αυτό, οι χρήστες των συστημάτων πληρωμών δεν χρειάζεται να έρθουν σε επαφή με πολλές τράπεζες σε μια αλυσίδα μεταφοράς πίστωσης προκειμένου να προσδιοριστεί ποιος είναι ο υπεύθυνος, διαδικασία για την οποία οι τράπεζες είναι πολύ καλύτερα εξοπλισμένες από ό,τι οι πελάτες τους.

Η ευρύτερη ευθύνη, και ιδιαίτερα η ευθύνη για την πρόκληση ζημίας σε τρίτους, ούτε εισάγεται αλλά ούτε και αποκλείεται από την οδηγία· στο άρθρο 8 αναφέρεται ρητά ότι η επιστροφή των χρημάτων πραγματοποιείται "υπό την επιφύλαξη κάθε άλλης δυνατής αξίωσης". Έτσι, τυχόν αξιώσεις για ποσά που υπερβαίνουν τα 12.500 ευρώ, καθώς για την αποκατάσταση άλλων ζημιών που προκύπτουν από την μη ολοκλήρωση της μεταφοράς υπόκεινται στις κανονικές δικαστικές διαδικασίες και διέπονται από την γενική νομοθεσία καθορίζει τις σχέσεις μεταξύ του εντολέα, του δικαιούχου και των αντίστοιχων ιδρυμάτων τους.

### 3.10.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη

Στις Κάτω Χώρες, υπάρχει διαφορετικό ανώτατο όριο επιστροφής χρημάτων από εκείνο της οδηγίας (12.500 ευρώ). Στην ολλανδική νομοθεσία, η εγγύηση επιστροφής των χρημάτων ισχύει για ποσό μέχρι 50.000 ευρώ.

Βάσει της ισπανικής νομοθεσίας, ένα ενδιάμεσο ίδρυμα υπόκειται στην υποχρέωση απόδοσης του ποσού βάσει του άρθρου 8 μόνο όταν το ίδιο έχει "λάβει" την μεταφορά της πίστωσης (σε αντίθεση με την πρόβλεψη να έχει "αποδεχθεί την εντολή διασυνοριακής μεταφοράς πιστώσεως" (βάσει της οδηγίας)). Σε άλλες νομοθεσίες για την μεταφορά της οδηγίας αναφέρονται περιπτώσεις κατά τις οποίες η μεταφορά "δεν έφθασε στον προορισμό της" (Αυστρία) "δεν εκτελέστηκε" (Γερμανία), "η πληρωμή δεν μεταφέρθηκε" (Φινλανδία) "το ποσό δεν πιστώθηκε" (Ηνωμένο Βασίλειο).

Η οδηγία δεν περιλαμβάνει ειδικές διατάξεις όσον αφορά τις συνθήκες υπό τις οποίες η υπαιτιότητα ενός ενδιάμεσου πιστωτικού ιδρύματος (π.χ. σε περίπτωση καθυστέρησης μιας μεταφοράς πιστώσεως) συνεπάγεται ευθύνη για το πιστωτικό ίδρυμα του εντολέα. Σε ορισμένα κράτη μέλη (Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο) προβλέπονται συγκεκριμένες διατάξεις σχετικά με το θέμα αυτό. Στη Γερμανία, π.χ., το πιστωτικό ίδρυμα του εντολέα θα είναι υπεύθυνο για σφάλμα του ενδιάμεσου πιστωτικού ιδρύματος εκτός εάν τη βασική υπαιτιότητα έχει το ενδιάμεσο πιστωτικό ίδρυμα που έχει επιλεγεί από τον πελάτη.<sup>12</sup>

Μεταξύ των παραδειγμάτων μη-εκτέλεσης μιας μεταφοράς πιστώσεως που αναφέρονται στην οδηγία, το άρθρο 8 προβλέπει ιδιαίτερα ότι όταν μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης δεν ολοκληρωθεί λόγω της μη εκτέλεσής της εκ μέρους του ενδιάμεσου ιδρύματος που έχει επιλεγεί από τον εντολέα, το ίδρυμα αυτό θα πρέπει να προσπαθήσει "κατά το δυνατόν" ώστε να αποδώσει το ποσό της μεταφοράς πιστώσεως. Αυτό σημαίνει ότι η οδηγία δεν προβλέπει ότι το ενδιάμεσο ίδρυμα έχει ευθύνη έναντι του εντολέα. Η νομοθεσία της Γερμανίας δημιουργεί επιπρόσθετα άμεση ευθύνη του ενδιάμεσου ιδρύματος έναντι του πελάτη. Αυτό υπερβαίνει την προστασία που προσφέρεται στον πελάτη από την οδηγία 97/5/EK. Η γερμανική νομοθεσία περιλαμβάνει παρόμοιες διατάξεις που προβλέπουν την άμεση ευθύνη του ενδιάμεσου ιδρύματος έναντι του ιδρύματος του εντολέα.

### 3.10.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη

Δύο από τις 1480 μεταφορές που εκτελέστηκαν στο πλαίσιο της έρευνας για την παρούσα έκθεση δεν έφθασαν ποτέ στο δικαιούχο.

Η "εγγύηση επιστροφής των χρημάτων" δεν λειτούργησε: για μια από τις μεταφορές που χάθηκαν το ποσό δεν αποδόθηκε στο δικαιούχο από την τράπεζα του εντολέα για διάστημα μεγαλύτερο των έξι μηνών αφότου ο εντολέας ζήτησε την απόδοση του ποσού· όσον αφορά την άλλη μεταφορά που χάθηκε, το ποσό αποδόθηκε-απρόθυμα - στον εντολέα.

---

<sup>12</sup> Εκτός εάν πρόκειται για ενέργεια εκ προθέσεως ή για σοβαρή αμέλεια, ή για κινδύνους που γίνονται ρητά αποδεκτοί από ένα πιστωτικό ίδρυμα.

### 3.10.3. Πιθανά προβλήματα

Ενώ η διάταξη σχετικά με την "επιστροφή των χρημάτων" μεταφέρθηκε ικανοποιητικά στην εθνική νομοθεσία, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι σε όλες τις περιπτώσεις που χάθηκαν οι μεταφορές, τα ιδρύματα που είχαν αναλάβει την εκτέλεση αυτών των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων είτε αγνοούσαν την υποχρέωσή τους να αποδώσουν το ποσό των πληρωμών που χάθηκαν ή ήταν απρόθυμα να το πράξουν.

Το γεγονός ότι η εγγύηση επιστροφής χρημάτων στην περίπτωση της Ολλανδίας προβλέπει ένα πολύ υψηλότερο ανώτατο όριο από ό,τι στα άλλα κράτη μέλη, ενδέχεται να έχει επιπτώσεις οι οποίες θα πρέπει να εξετασθούν αναλυτικότερα.

### 3.11. Άρθρο 9 – Ανωτέρα βία

Στο άρθρο αυτό προσδιορίζεται ότι τα ιδρύματα που συμμετέχουν στην εκτέλεση εντολής διασυνοριακής μεταφοράς πιστώσεως ελευθερώνονται από τις υποχρεώσεις τους σε δύο περιπτώσεις: πρώτον, όταν υπάρχει υποψία νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και, δεύτερον, όταν υπάρχει ανωτέρα βία.

#### 3.11.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη

Ορισμένα κράτη μέλη μετέφεραν τον ορισμό της "ανωτέρας βίας" κατά τρόπο που διαφέρει σαφώς από το κείμενο της οδηγίας, δηλαδή ως "ασυνήθεις και απρόβλεπτες καταστάσεις που είναι ξένες προς τη βούληση εκείνου που τις επικαλείται, των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν όση επιμέλεια και αν είχε καταβληθεί". Στις χώρες οι διατάξεις μεταφοράς των οποίων αποκλίνουν (Ιταλία, Πορτογαλία και Σουηδία), το επίπεδο προστασίας που προσφέρεται στους καταναλωτές στο πλαίσιο των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων είναι χαμηλότερο ή υψηλότερο από εκείνο που προβλέπεται στην κοινοτική νομοθεσία. Π.χ., στη Γερμανία επιβάλλεται υποχρέωση απόδοσης του ποσού της μεταφοράς ακόμη και όταν το ποσό της μεταφοράς πίστωσης δεν είναι πλέον διαθέσιμο.

Ορισμένα κράτη μέλη (Βέλγιο, Φινλανδία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Πορτογαλία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο) αναφέρονται ρητά στην οδηγία για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (οδηγία 91/308/ΕΟΚ) ή σε ισοδύναμες διατάξεις, κατά την εφαρμογή του άρθρου 9 της οδηγίας 97/5/ΕΚ. Σε δύο περιπτώσεις (Φινλανδία και Ηνωμένο Βασίλειο), οι διατάξεις εφαρμογής προβλέπουν ρητά τον περιορισμό της ευθύνης όταν ένα ίδρυμα δεν έχει συμμορφωθεί στις διατάξεις της οδηγίας 97/5/ΕΚ λόγω μιας ενδεχόμενης νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Σε ένα κράτος μέλος (Σουηδία), επιτρέπεται στα ιδρύματα να διαθέσουν μεγαλύτερο χρόνο για την εκτέλεση της διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης.

Άλλα κράτη μέλη (Αυστρία, Δανία, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Κάτω Χώρες και Ισπανία) δεν αναφέρονται ρητά στη νομοθεσία για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες στις διατάξεις που έχουν θεσπίσει για την εφαρμογή του άρθρου 9. Στην πράξη, η απουσία μνείας στην εθνική νομοθεσία για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες δεν δημιουργεί νομικά προβλήματα και δεν θεωρείται ότι αποτελεί πλημμελή μεταφορά της οδηγίας 97/5/ΕΚ.

Η οδηγία 91/308/ΕΟΚ έχει μεταφερθεί πλήρως στα κράτη μέλη. Παρά την απουσία σαφούς μνείας στην οδηγία 91/308/ΕΟΚ σε ορισμένους νόμους για την μεταφορά της οδηγίας 97/5/ΕΚ, οι όροι της είναι δεσμευτικοί και αποτελούν θέμα δημόσιας πολιτικής. Κατά συνέπεια, στις περιπτώσεις που προκύπτει θέμα εκπλήρωσης μιας υποχρέωσης βάσει της οδηγίας 97/5/ΕΚ λόγω μιας βάσιμης υποψίας ότι η διασυνοριακή μεταφορά της πίστωσης ήταν, στην πραγματικότητα, πράξη για την νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, το ίδρυμα θα μπορέσει, κατά πάσα πιθανότητα, να επικαλεσθεί για την υπεράσπισή του, λόγους δημόσιας πολιτικής βάσει της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ. Η επιτυχία μιας τέτοιας υπερασπιστικής θέσης θα εξαρτηθεί από τα συγκεκριμένα γεγονότα, τις περιστάσεις και τις εθνικές διατάξεις που θα επικαλεσθεί το ίδρυμα, δεδομένου ότι η συμμόρφωση με τους κανόνες σχετικά με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες δεν θα πρέπει να αποτελέσει γενικό πρόσχημα για την αποφυγή των υποχρεώσεων βάσει της οδηγίας 97/5/ΕΚ.

### *3.11.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη*

Δεν αναφέρθηκαν προβλήματα σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 9 της οδηγίας στα κράτη μέλη.

### *3.11.3. Πιθανά προβλήματα*

Ουδέν

## **3.12. Άρθρο 10 – Επίλυση των διαφορών**

Η οδηγία προβλέπει ορισμένα πρότυπα για την εκτέλεση των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων. Εάν οι πελάτες μπορούν να απαιτήσουν την εφαρμογή των προτύπων αυτών μόνο με δικαστικές διαδικασίες, η οδηγία δεν θα αποτελούσε βελτίωση της κατάστασης για αυτούς· δεν θεωρείται πιθανό ότι κάποιος θα ακολουθούσε τη δικαστική οδό για κάποια καταγγελία που αφορά π.χ. την περίπτωση διπλής επιβολής επιβαρύνσεων 20 ευρώ.

Το άρθρο 10 της οδηγίας 97/5/ΕΚ σκοπό έχει να θέσει στη διάθεση των πελατών ένα αποτελεσματικό εργαλείο για να διεκδικούν τα δικαιώματά τους βάσει της οδηγίας, υποχρεώνοντας τα κράτη μέλη να "μεριμνούν ώστε να υπάρχουν πρόσφορες και επαρκείς διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής για την επίλυση των τυχόν διαφορών" μεταξύ των πελατών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι υπάρχουσες διαδικασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν, όταν αυτό κρίνεται σκόπιμο.

Οι διαδικασίες πρέπει να είναι *πρόσφορες και επαρκείς*: η υποβολή καταγγελίας σε ένα τέτοιο εναλλακτικό φορέα για την επίλυση των διαφορών σχετικά με τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων πρέπει να είναι πιο αποτελεσματική και λιγότερο δαπανηρή για τους πελάτες από ό,τι η προσφυγή σε δικαστήριο, δηλαδή η διαδικασία θα πρέπει να αποτελεί πράγματι μια εναλλακτική δυνατότητα.

### *3.12.1. Μεταφορά στα κράτη μέλη*

Οι πρακτικές διαφέρουν από το ένα κράτος μέλος στο άλλο όσον αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στα συστήματα έγερσης αξίωσης και προσφυγής. Οι διαφορές αυτές αφορούν την πρόσβαση στο καθεστώς έγερσης αξίωσης και προσφυγής (μόνο εφόσον εξαντληθούν τα υπάρχοντα μέσα ή κατά πόσο και υπό ποιες συνθήκες μπορεί να υπάρξει άμεση πρόσβαση), τις διατυπώσεις για την έγερση

αξίωσης, τις επιπτώσεις (εάν υπάρχουν) σε ξεχωριστές νομικές διαδικασίες, κατά πόσο οι αποφάσεις είναι δεσμευτικές ή μη δεσμευτικές, κ.λ.π. Ωστόσο, οι διαφορές αυτές δεν δημιουργούν προβλήματα εφόσον οι διαδικασίες αυτές καθαυτές είναι "πρόσφορες και επαρκείς". Οι λεπτομέρειες των διαφορών καθεστώτων στα κράτη μέλη υπάρχουν στο παράρτημα 3.

Κατά την εφαρμογή του άρθρου 10 της οδηγίας, τα κράτη μέλη χρησιμοποίησαν ως επί το πλείστον ήδη υπάρχουσες διαδικασίες για τις τραπεζικές ή τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες εν γένει. Δεν θέσπισαν ειδικά καθεστάτα έγερσης αξίωσης ή προσφυγής για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, εκτός από την Ιταλία όπου ένα διάταγμα<sup>13</sup> προβλέπει τη θέσπιση ειδικών καθεστώτων για την επίλυση διαφορών στο πλαίσιο των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων. Επίσης, το γερμανικό καθεστώς είναι, εν μέρει, ειδικά σχεδιασμένο για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων (ενώ συγχρόνως καλύπτει το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και τα συστήματα διακανονισμού αξιολογίων (οδηγία 98/26/ΕΚ)).

Οι πελάτες εκπροσωπούνται σε ελάχιστα μόνο από τα καθεστάτα έγερσης αξίωσης/προσφυγής που εφαρμόστηκαν βάσει του άρθρου 10.

Αρχικά, η Γαλλία εξακολουθούσε να στηρίζεται στα υπάρχοντα καθεστάτα που είχαν δημιουργηθεί από τις μεμονωμένες τράπεζες· ωστόσο, αυτό δεν κάλυπτε όλα τα ιδρύματα που εκτελούσαν διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων. Κατά συνέπεια, η Γαλλία καθυστέρησε όσον αφορά τη μεταφορά της διάταξης αυτής. Εν τω μεταξύ "ο νόμος Muccef"<sup>14</sup> θα καταστήσει υποχρεωτική την διαμεσολάβηση σε διαφορές μεταξύ πελατών και πιστωτικών ιδρυμάτων, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων.

Η Αυστρία δεν είχε ακόμη θεσπίσει καθεστώς έγερσης αξίωσης και προσφυγής, αλλά έχει απλώς προβεί στη σύσταση μιας ομάδας εργασίας για την δημιουργία ενός τέτοιου καθεστώτος. Συνεπώς, η Αυστρία έχει καθυστερήσει όσον αφορά την εφαρμογή της διάταξης αυτής.

Η Πορτογαλία δεν έχει ακόμη θεσπίσει ένα καθεστώς διαμεσολαβητή. Η νομοθεσία μεταφοράς επιτρέπει στα μέρη να προσφύγουν σε διαιτησία, αλλά, στην πράξη, αυτό συχνά δεν μπορεί να εφαρμοστεί λόγω των υψηλών δαπανών που συνεπάγεται. Τα υφιστάμενα πορτογαλικά καθεστάτα διαμεσολαβητή για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες έχουν δικαιοδοσία σε περιορισμένες μόνο γεωγραφικές περιοχές και για αξιώσεις μικρού ύψους. Συνεπώς, η Πορτογαλία έχει καθυστερήσει όσον αφορά τη μεταφορά της διάταξης.

### 3.12.2. Πρακτική εφαρμογή της διάταξης στα κράτη μέλη

Μέχρι το Δεκέμβριο του 2001 παραπέμφθηκαν ελάχιστες διαφορές σχετικά με διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων στα εθνικά καθεστάτα έγερσης αξίωσης και προσφυγής. Αυτό οφείλεται εν μέρει στο γεγονός ότι οι πελάτες φαίνονται απρόθυμοι να δώσουν μεγαλύτερη συνέχεια σε ζητήματα που προκύπτουν εκτός από προφορικές ή γραπτές καταγγελίες προς την τράπεζα. Σε πολλές περιπτώσεις, το

---

<sup>13</sup> Προεδρικό διάταγμα αριθ. 456 της 13ης Δεκεμβρίου 2001, για τη μεταφορά στην ιταλική νομοθεσία του άρθρου 10 της οδηγίας 97/5/ΕΚ (ΕΕ της 3ης Ιανουαρίου 2002).

<sup>14</sup> Νόμος αριθ. 2001-1168 της 11ης Δεκεμβρίου 2001 (ΕΕ της 12ης Δεκεμβρίου 2001).

ποσό για το οποίο υπάρχει διαφορά είναι μάλλον χαμηλό σε σύγκριση με το χρόνο και τις δαπάνες που απαιτούνται για τις διοικητικές διατυπώσεις· αυτό αποθαρρύνει τους πελάτες από την ανάληψη περαιτέρω ενεργειών. Πολλοί πελάτες φαίνεται επίσης ότι φοβούνται να μην "θίξουν" την τράπεζά τους, ή να διαταράξουν τις μελλοντικές σχέσεις με την τράπεζά τους.

Εξάλλου, οι πελάτες σπάνια γνωρίζουν την ύπαρξη καθεστώτων έγερσης αξίωσης και προσφυγής· η πληροφόρηση που παρέχουν τα ιδρύματα στους πελάτες σχετικά με το θέμα αυτό είναι σχεδόν ανύπαρκτη (βλ. σημεία 3.5.2).

### 3.12.3. Πιθανά προβλήματα

Η έλλειψη κατάλληλων διαδικασιών προσφυγής στην Αυστρία και την Πορτογαλία προκαλεί σοβαρές ανησυχίες.

Υπάρχει γενική έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με την ύπαρξη καθεστώτων έγερσης αξίωσης και προσφυγής: όταν οι πελάτες δεν γνωρίζουν σχετικά με τις δυνατότητες διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους που τους παρέχονται από την οδηγία και τους εθνικούς νόμους για την εφαρμογή της, δεν γνωρίζουν πώς να αντιδράσουν στην περίπτωση οποιασδήποτε δυσλειτουργίας ή πλημμελούς εφαρμογής των σχετικών διατάξεων. Τις περισσότερες φορές θεωρείται απίθανο να απευθυνθούν σε δικαστήριο για τις καταγγελίες τους, οι οποίες συνήθως αφορούν μικρά ποσά. Ωστόσο, η καλύτερη πληροφόρηση σχετικά με τα δικαιώματα και τις διαδικασίες που προβλέπονται από την οδηγία θα συνέβαλε στην τόνωση του ανταγωνισμού και τη βελτίωση της παρούσας μη ικανοποιητικής κατάστασης.

## 3.13. Άλλα θέματα

### 3.13.1. Κυρώσεις

Η οδηγία δεν προβλέπει ειδική υποχρέωση για τα κράτη μέλη να επιβάλουν κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τους όρους της εθνικής νομοθεσίας για την μεταφορά της οδηγίας. Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι η υποχρέωση να προβλεφθούν οι κατάλληλες κυρώσεις δεν χρειάζεται να αναφέρεται σε νομικό κείμενο της ΕΕ. Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων αποφάνθηκε ήδη σε σχετική απόφασή του<sup>15</sup> ότι τα κράτη μέλη ήταν υποχρεωμένα να προβλέπουν κυρώσεις στους σχετικούς νόμους για την μεταφορά κοινοτικών πράξεων, ανεξάρτητα αν οι κυρώσεις αυτές αναφέρονται ρητά στην αρχική οδηγία ή όχι.

Μόνο λίγα κράτη μέλη, όπως η Αυστρία, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Δανία έχουν συμπεριλάβει μια ειδική αναφορά σε κυρώσεις στη σχετική νομοθεσία τους. Επιπλέον, σε σχέση με τις συγκεκριμένες δεσμεύσεις που αναλαμβάνονται έναντι των πελατών, η αυστριακή νομοθεσία προβλέπει μια άλλη μορφή "κύρωσης": όταν οι συγκεκριμένες δεσμεύσεις που ζητήθηκαν από έναν πελάτη δεν έχουν τηρηθεί, τα αυστριακά πιστωτικά ιδρύματα δεν μπορούν να επιβάλουν τέλη/προμήθειες για την εκτέλεση της μεταφοράς πίστωσης.

Ένα άλλο σημαντικό θέμα (που προκύπτει από τη βελγική νομοθεσία) είναι κατά πόσο θα πρέπει να επιβληθούν κυρώσεις για την μη συμμόρφωση με όλες ή με ορισμένες μόνο από τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την οδηγία 97/5/ΕΚ. Στο

---

<sup>15</sup> C-354/99 της 18 Οκτωβρίου 2001.

Βέλγιο, π.χ., η νομοθεσία δεν προβλέπει ρητά κυρώσεις σε περίπτωση που το πιστωτικό ίδρυμα δεν χορηγήσει πληροφορίες στους πελάτες μετά από μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης.

Ορισμένα κράτη μέλη (π.χ. η Δανία) αναφέρονται σε ποινικές κυρώσεις που επιβάλλονται από άλλες νομοθεσίες που δεν αφορούν ειδικά τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων. Για προφανείς λόγους, οι διατάξεις σχετικά με ποινικές κυρώσεις δεν υπάρχουν στην κοινοτική νομοθεσία και δεν αναφέρονται στην οδηγία 97/5/EK.

### 3.13.2. Δικαίωμα ακύρωσης ή διακοπής μιας μεταφοράς πίστωσης

Η οδηγία δεν προβλέπει καμία διάταξη όσον αφορά το δικαίωμα των πιστωτικών ιδρυμάτων να ακυρώσουν μεταφορές πιστώσεων που έχουν κανονικά ζητηθεί από τον πελάτη. Στη Γερμανία, έχουν προβλεφθεί ειδικές διατάξεις για το ενδεχόμενο αυτό.

Η γερμανική νομοθεσία προβλέπει επίσης λεπτομερείς διατάξεις που επιτρέπουν στον πελάτη να ακυρώσει μια μεταφορά πίστωσης που έχει ζητήσει καθώς και διατάξεις για το δικαίωμα τόσο του πιστωτικού ιδρύματος όσο και του πελάτη να διακόψουν μια μεταφορά πίστωσης.

## 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

### 4.1. Αξιολόγηση της μεταφοράς στα κράτη μέλη

Η προθεσμία που είχε ταχθεί για τη μεταφορά της οδηγίας 97/5/EK έληγε την 14η Αυγούστου 1999. Τα περισσότερα κράτη μέλη τήρησαν την προθεσμία αυτή και έκτοτε όλα τα κράτη μέλη μετέφεραν την οδηγία.

Υπάρχουν ορισμένες διαφορές μεταξύ των εθνικών καθεστώτων και του καθεστώτος που θεσπίζεται από την οδηγία 97/5/EK. Οι διαφορές αυτές προσδιορίστηκαν στο τμήμα 3 ανωτέρω.

#### 4.1.1. Οι κυριότερες διαφορές μεταξύ των εθνικών καθεστώτων και της οδηγίας 97/5/EK

##### 4.1.1.1. Άρθρο 2 - ορισμοί

Οι διαφορές αφορούν την παράλειψη **ορισμών του άρθρου 2** της οδηγίας, ή τη χρησιμοποίηση διαφορετικών ορισμών από εκείνους της οδηγίας. Οι περισσότερες από αυτές τις παραλείψεις ή τις διαφορές δεν θεωρείται ότι αποτελούν πλημμελή μεταφορά της οδηγίας. Ο διαφορετικός ορισμός της "ημερομηνίας αποδοχής" στην Ισπανία ενδέχεται να προκαλέσει δυσχέρειες· εν προκειμένω ως αποδοχή θεωρείται η εργάσιμη ημέρα που "ακολουθεί" την εντολή, και όχι την ημερομηνία κατά την οποία πληρούνται όλες οι προϋποθέσεις για την εκτέλεση της εντολής. Έτσι, ο υπολογισμός του χρόνου εκτέλεσης αρχίζει μια ημέρα αργότερα από το χρόνο που προβλέπεται από την οδηγία.

#### 4.1.1.2. Άρθρο 3 - Πληροφορίες που παρέχονται πριν από μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης

Επίσης, προσδιορίστηκαν ορισμένα προβλήματα που συνδέονται με τις **πληροφορίες που παρέχονται πριν από μια αίτηση διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης, βάσει του άρθρου 3** της οδηγίας 97/5/EK. Τα προβλήματα αυτά αφορούν κυρίως την Αυστρία: η αυστριακή νομοθεσία δεν προβλέπει υποχρέωση για την παροχή πληροφοριών υπό μορφή "ευχερώς κατανοητή", και δεν υπάρχει οποιαδήποτε μνεία στην "ημερομηνία αξίας-έναρξης τοκοφορίας" καθώς και σε πληροφορίες σχετικά με καθεστώτα έγερσης αξίωσης και προσφυγής (γεγονός που αντανακλάται στην απουσία τέτοιων καθεστώτων στην Αυστρία).

#### 4.1.1.3. Άρθρο 4 - Πληροφορίες που παρέχονται μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης

Η διάταξη σχετικά με τις **πληροφορίες που παρέχονται μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης βάσει του άρθρου 4** της οδηγίας 97/5/EK δεν μεταφέρθηκε πλήρως από την Αυστρία, τη Δανία και την Ιρλανδία. Σε κάθε μια από αυτές τις χώρες, υπάρχει παράλειψη ή περιορισμός των δικαιωμάτων, πράγμα που αποτελεί πλημμελή μεταφορά της οδηγίας η οποία θα μπορούσε να έχει ουσιαστικές επιπτώσεις: π.χ. η μερική ή πλημμελής μεταφορά εκ μέρους της Αυστρίας και της Ιρλανδίας της απαίτησης για την παροχή σαφών πληροφοριών εγγράφως, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση ηλεκτρονικών μέσων (στην περίπτωση της Δανίας, έχει παραλειφθεί μόνο η φράση "κατά περίπτωση", πράγμα που πιθανότητα δεν θα έχει επιπτώσεις).

#### 4.1.1.4. Άρθρο 5 - Υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν οι τράπεζες σε σχέση με αιτήσεις διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων

Πλημμελής μεταφορά από την Ιταλία: παρά τη γενική υποχρέωση βάσει του ιταλικού νόμου για την παροχή πληροφοριών πριν από τη μεταφορά πίστωσης, η ιταλική νομοθεσία δεν προβλέπει ότι το ίδρυμα δεσμεύεται από τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει (εφόσον προβλέπονται) σε σχέση με το χρόνο, τις προμήθειες και τα έξοδα.

#### 4.1.1.5. Άρθρο 9 "Ανωτέρα βία"

Όσον αφορά την **νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες**, θα πρέπει να σημειωθεί ότι αρκετά κράτη μέλη δεν αναφέρονται συγκεκριμένα στην οδηγία 91/308/ΕΟΚ, κατά την μεταφορά των διατάξεων περί **ανωτέρας βίας** του άρθρου 9 της οδηγίας 97/5/EK. Τα ιδρύματα που πρέπει να επιλέξουν μεταξύ των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τις εθνικές διατάξεις για τη μεταφορά της οδηγίας 97/5/EK και των εθνικών διατάξεων για την μεταφορά της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ, είναι πιθανό να δώσουν προτεραιότητα στη συμμόρφωση με τις διατάξεις σχετικά με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Η επιλογή αυτή τους παρέχει αμυντικά επιχειρήματα για λόγους δημόσιας πολιτικής σε περίπτωση που εγερθεί αξίωση για τη μη εφαρμογή διατάξεων σχετικά με τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων. Το θέμα αυτό εξετάζεται στο τμήμα 2.6.5 ανωτέρω.

#### 4.1.1.6. Άρθρο 10 "Διαδικασίες έγκρισης αξίωσης και προσφυγής"

Τρία κράτη μέλη φαίνεται ότι δεν έχουν εφαρμόσει ορθά το **άρθρο 10** σύμφωνα με το οποίο τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε να υπάρχουν "**πρόσφορες και επαρκείς διαδικασίες έγερσης αξίωσης και προσφυγής**", και συγκεκριμένα:

- Η Γαλλία, η οποία εξακολουθεί να προβλέπει μεμονωμένα καθεστάτα. Ωστόσο, στο μεταξύ διάστημα το πρόβλημα αυτό επιλύθηκε με την έκδοση του "loi Murcef", σύμφωνα με τον οποίο η διαμεσολάβηση θα καταστεί υποχρεωτική στην περίπτωση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και πιστωτικών ιδρυμάτων.
- Η Αυστρία έχει απλώς ορίσει μια ομάδα εργασίας με σκοπό την δημιουργία ενός τέτοιου καθεστώτος. Η πρόβλεψη αυτή συνιστά πλημμελή μεταφορά της οδηγίας.
- Η Πορτογαλία έχει διάφορα καθεστάτα διαιτησίας, αλλά, λαμβάνοντας υπόψη τις δυσχέρειες που παρουσιάζονται κατά την επίλυση διαφορών με διαιτησία, οι οποίες συχνά αφορούν μικρά ποσά, στην ουσία δεν έχει κανένα καθεστώς κατάλληλο για την αντιμετώπιση των αξιώσεων που εγείρονται στο πλαίσιο των διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων βάσει της οδηγίας 97/5/EK. Το καθεστώς που κοινοποιήθηκε προσωρινά για την αντιμετώπιση των αξιώσεων που εγείρονται στο πλαίσιο διασυνοριακών μεταφορών και πιστώσεων είναι μόνο αρμόδιο για διαιτησία και διαμεσολάβηση στη Λισσαβόνα.

## 4.2. Αξιολόγηση της εφαρμογής των διατάξεων στα κράτη μέλη

### 4.2.1. Παροχή πληροφοριών πριν και μετά τη διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης

Οι επιδόσεις των ιδρυμάτων όσον αφορά τη διάταξη **παροχής πληροφοριών** δεν είναι ικανοποιητική:

Μόνο σε 16 από τους 40 εντολές χορηγήθηκε ενημερωτικό φυλλάδιο ή κάποια άλλη **μορφή εντύπου με πληροφορίες πριν** από τη διεξαγωγή των μεταφορών πιστώσεων. Οι έντυπες πληροφορίες που χορηγήθηκαν ανέφεραν στοιχεία σχετικά με το κόστος της μεταφοράς, αλλά δεν περιείχαν στοιχεία σχετικά με το χρόνο εκτέλεσης, τις συναλλαγματικές ισοτιμίες, τις ημερομηνίες αξίας-έναρξης τοκοφορίας και τις διαδικασίες προσφυγής, όπως προβλέπεται στην οδηγία.

Οι **πληροφορίες** που χορηγήθηκαν στους εντολές και τους παραλήπτες **μετά την ολοκλήρωση των μεταφορών** ήταν γενικά ικανοποιητικές. Η συχνότερη παράλειψη ήταν ότι το αρχικό ποσό της μεταφοράς προσδιορίστηκε σε λιγότερους από τους μισούς παραλήπτες.

### 4.2.2. Χρόνος εκτέλεσης

Η επίδοση των ιδρυμάτων σχετικά με το **χρόνο εκτέλεσης** βρισκόταν κατά μέσο όρο εντός των ορίων που προσδιορίζει η οδηγία: 95,4% μεταφορών έφθασαν στον προορισμό τους εντός 6 εργάσιμων ημερών και 99,7% των μεταφορών έφθασαν στον προορισμό τους εντός 15 εργάσιμων ημερών. Ο μέσος χρόνος εκτέλεσης των μεταφορών ήταν 2,97 ημέρες. Αυτό αποτελεί αισθητή μείωση σε σχέση με προηγούμενες μελέτες.

#### 4.2.3. Υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για καθυστέρηση των πληρωμών

Ωστόσο, η **υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης** σε περίπτωση καθυστέρησης των πληρωμών δεν τηρήθηκε εν γένει από τα ιδρύματα: καμία τράπεζα δεν προσέφερε αποζημίωση στον εντολέα για μεταφορές που έφθασαν καθυστερημένα στον προορισμό τους. Όταν ζητήθηκε η καταβολή αποζημίωσης, τα ιδρύματα εν γένει φάνηκε να αγνοούν ή αρνήθηκαν οποιαδήποτε υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για την καθυστέρηση των πληρωμών.

#### 4.2.4. Υποχρέωση εκτέλεσης της διασυνοριακής μεταφοράς πίστωσης σύμφωνα με τις οδηγίες

Οι επιδόσεις των ιδρυμάτων όσον αφορά την **κατανομή των επιβαρύνσεων** βελτιώθηκε επίσης, σε σύγκριση με προηγούμενες μελέτες. Ωστόσο, σε 16,2% των μεταφορών πιστώσεων παρατηρήθηκαν και πάλι μη αναμενόμενες παρακρατήσεις από τον αποδέκτη, τις περισσότερες φορές λόγω **διπλής επιβολής επιβαρύνσεων**. Οι περισσότερες από τις μεταφορές αυτές δεν είχαν αποσταλεί με την μέθοδο "OUR-mode" (δηλ. όταν όλες οι επιβαρύνσεις καλύπτονται από τον εντολέα).

#### 4.2.5. Επιστροφή των επιβαρύνσεων που παρακρατούνται αδικαιολόγητα

Εν γένει, οι πελάτες χρειάστηκε να δείξουν ιδιαίτερη επιμονή για να τους επιστραφούν **αδικαιολόγητα παρακρατηθείσες επιβαρύνσεις**. Ενώ ορισμένες από τις τράπεζες που επέβαλαν διπλές επιβαρύνσεις διόρθωσαν τις σχετικές μεταφορές πιστώνοντας εκ νέου τις επιβαρύνσεις που παρακρατήθηκαν από τους παραλήπτες, άλλες δεν βοήθησαν τους πελάτες τους με οποιοδήποτε τρόπο όπως όφειλαν να το πράξουν. Αντίθετα, ισχυρίστηκαν ότι οι επιβαρύνσεις είχαν επιβληθεί από την τράπεζα του παραλήπτη ή από ενδιάμεσες τράπεζες. Πολύ συχνά, οι πελάτες παραιτήθηκαν από την προσπάθειά τους να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους λόγω της αγενούς συμπεριφοράς των ιδρυμάτων.

#### 4.2.6. "Εγγύηση επιστροφής των χρημάτων"

Όσον αφορά την **"εγγύηση επιστροφής των χρημάτων"**, οι επιδόσεις των τραπεζών δεν ήταν ικανοποιητικές. Οι δύο περιπτώσεις της έρευνας που θα έπρεπε να είχαν θέσει σε λειτουργία το μηχανισμό επιστροφής των χρημάτων, δεν αντιμετωπίστηκαν σύμφωνα με τον τρόπο που προβλεπόταν στην οδηγία. Σε μια μεταφορά πίστωσης που χάθηκε, δεν αποδόθηκε ποτέ το σχετικό ποσό, ενώ σε μια δεύτερη περίπτωση, το ποσό αποδόθηκε απρόθυμα μετά από αρκετούς μήνες και "ως ένδειξη καλής θελήσεως".

### 4.3. Προτάσεις για την αναθεώρηση της οδηγίας

Όπως ήδη ανακοινώθηκε από τον επίτροπο Bolkestein στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το φθινόπωρο του 2000 (συζήτηση της έκθεσης Peijs<sup>16</sup> κατά την ολομέλεια), η Επιτροπή σκοπεύει να προτείνει να μειωθεί ο μέγιστος προβλεπόμενος χρόνος εκτέλεσης από τις έξι εργάσιμες τραπεζικές ημέρες σε μια πολύ συντομότερη περίοδο. Λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνικές δυνατότητες της βελτιωμένης υποδομής,

---

<sup>16</sup> Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την ανακοίνωση της Επιτροπής το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σχετικά με τις πληρωμές μικρών ποσών στην ενιαία αγορά της 26ης Οκτωβρίου 2000· COM(2000) 36 - C5-0103/2000-2000/2018(COS).

θεωρείται λογικό να υπάρχουν συντομότερες προθεσμίες, οι οποίες θα προσεγγίζουν περισσότερο αυτές των τρεχουσών πρακτικών σε εθνικό επίπεδο. Λαμβάνοντας υπόψη την μέση σημερινή προθεσμία των 2,97 ημερών για μια διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης, η μείωση των προθεσμιών δεν θα πρέπει να προκαλέσει μεγάλες δυσκολίες στον τραπεζικό τομέα.

Επιπλέον, η Επιτροπή υποσχέθηκε να αυξήσει το όριο της εγγύησης επιστροφής των χρημάτων σε 50.000 ευρώ, έτσι ώστε να εναρμονισθεί με το γενικό πεδίο εφαρμογής της οδηγίας.

Και τα δύο μέτρα αποσκοπούν στην περαιτέρω ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς για μικρές πληρωμές και στην ευθυγράμμιση των όρων των εθνικών και των διασυνοριακών πληρωμών. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο δήλωσε ήδη ότι θα υποστηρίξει την Επιτροπή όσον αφορά αυτές τις τροποποιήσεις της οδηγίας 97/5/EK στο ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τις πληρωμές μικρών ποσών στην ενιαία αγορά<sup>17</sup>.

Επιπλέον, στην έκθεση αυτή εντοπίστηκαν ορισμένα άλλα προβλήματα, τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Ωστόσο, η Επιτροπή δεν θεωρεί σκόπιμο να προτείνει απλώς μια αναθεώρηση της οδηγίας για τα λίγα θέματα που εντοπίζονται στην παρούσα έκθεση. Υπάρχουν αρκετοί πρόσθετοι λόγοι που επιτάσσουν την αναθεώρηση της νομοθεσίας της ΕΕ που διέπει τις πληρωμές στην εσωτερική αγορά εν γένει, έτσι ώστε να επιτευχθεί μια πραγματική ενιαία αγορά πληρωμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα σε μια ευρεία διαβούλευση σε ένα συνεκτικό και περιεκτικό νομικό πλαίσιο που προχωρεί πέρα από ορισμένες μεμονωμένες και αποσπασματικές προτάσεις. Οι κυριότεροι πρόσθετοι λόγοι μιας τέτοιας πρωτοβουλίας είναι:

- Με την έκδοση του "κανονισμού για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ"<sup>18</sup> προσδιορίστηκε ένα βασικό στοιχείο του πώς πρέπει να προσφέρονται στους πελάτες οι υπηρεσίες πληρωμών (σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο): οι διακρίσεις τιμών είναι παράνομες και η εσωτερική αγορά πληρωμών πρέπει να θεωρηθεί ως μια "εγχώρια" αγορά. Ωστόσο, η οδηγία επιβάλλει στις τράπεζες ορισμένες απαιτήσεις για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων που δεν ισχύουν για τις εγχώριες μεταφορές. Ένα παράδειγμα είναι ότι η οδηγία προβλέπει ότι θα ισχύει η μέθοδος "OUR" για την μεταφορά πιστώσεων, στην περίπτωση που δεν δίνονται συγκεκριμένες οδηγίες από τον εντολέα· ωστόσο, στα περισσότερα, αν όχι σε όλα τα κράτη μέλη, η μέθοδος "OUR" δεν χρησιμοποιείται συχνά για την εκτέλεση των εγχώριων μεταφορών πιστώσεων. Συνεπώς, η Επιτροπή θα πρέπει να ερευνήσει περαιτέρω πώς θα μπορούσε να βρεθεί μια συμβιβαστική λύση και να προτείνει μια συνεκτική λύση για τη διενέργεια των πληρωμών στην εσωτερική αγορά.
- Μια μελέτη που ολοκληρώθηκε το 2001, για την μεταφορά και την εφαρμογή της "σύστασης σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής"<sup>19</sup>, καταλήγει στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν σοβαρές ελλείψεις που

---

<sup>17</sup> COM(2000) 36τελικό.

<sup>18</sup> Κανονισμός 2560/2001 της 19ης Δεκεμβρίου 2002 (ΕΕ 344 της 28ης Δεκεμβρίου 2001, σ.13).

<sup>19</sup> Σύσταση 97/489 της 30ης Ιουλίου 1997 (ΕΕ L 208 της 2ας Αυγούστου 1997, σ. 52).

πρέπει να αντιμετωπιστούν. Στη σύσταση αυτή αναφέρεται ότι, εάν η Επιτροπή διαπιστώσει ότι η εφαρμογή δεν είναι ικανοποιητική, προτίθεται να προτείνει κατάλληλη δεσμευτική νομοθεσία.

- Η Επιτροπή θα υποβάλει προτάσεις σχετικά με το θέμα της "επιστροφής των χρημάτων" που καλύπτεται από τη σύσταση 97/489 και άλλες νομοθετικές πράξεις της ΕΕ.
- Τα μέσα πληρωμών και τα συστήματα πληρωμών εξακολουθούν σε μεγάλο βαθμό να διέπονται από διαφορετικούς εθνικούς κανόνες. Η κατάσταση αυτή μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο για έναν αποτελεσματικό ενιαίο χώρο πληρωμών στην εσωτερική αγορά, από το οποίο θα προκύψουν δυσλειτουργίες ή κωλύματα στην ολοκλήρωση της αναγκαίας υποδομής και περαιτέρω παγίωσης προκειμένου να μειωθεί το κόστος των συναλλαγών. Μια στρατηγική που θα στοχεύει σε μια αγορά ευρύτερη από την εθνική αγορά στον τομέα των πληρωμών θα μπορούσε να οδηγήσει σε "συνεργασία στην αναζήτηση πηγών" (collaborative sourcing) και σε "οικονομίες κλίμακας". Επίσης υπάρχει το φαινόμενο της εξωτερικής ανάθεσης και συγκέντρωσης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων πληρωμής στα λεγόμενα "κέντρα συναλλαγών" (transaction factories). Επιπλέον, στις αγορές πληρωμών αναζητούν πρόσβαση νέοι παίκτες οι οποίοι - ως εξωτραπεζικοί φορείς - συχνά συναντούν "ρυθμιστικά εμπόδια" ή αντιμετωπίζουν "έλλειψη ασφάλειας δικαίου". Τα προβλήματα αυτά πρέπει να αναλυθούν.
- Οι εξελίξεις στην τεχνολογία της πληροφορίας (ΤΠ) έχουν σημαντική επιρροή στην ανάπτυξη των μέσων, των υποδομών και των αγορών πληρωμής. Το τεράστιο κόστος της ΤΠ για αυτή την επιχειρηματική δραστηριότητα απαιτεί να λαμβάνονται καλά τεκμηριωμένες στρατηγικές αποφάσεις, κατά την εξέταση των εξελίξεων του πλαισίου υποδομής (πρότυπα, τεχνικές πλατφόρμες κλπ) και των δυνατοτήτων συνεργασίας. Οι οργανισμοί ηλεκτρονικού χρήματος και η πληθώρα προτάσεων για νέα ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής είναι φαινόμενα των οποίων πρέπει να εξεταστούν οι συνέπειες στο νομικό πλαίσιο.
- Σημειωτέον ότι ως απάντηση στον κανονισμό για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, οι ευρωπαϊκές τράπεζες προέβαλαν πρόσφατα μια κοινή θεώρηση για την "Euroland - ενιαίο χώρο πληρωμών", όπου γίνεται έκκληση για ένωση των δυνάμεων προς όφελος των ευρωπαίων καταναλωτών, της βιομηχανίας και των τραπεζών και ζητείται μια δέσμευση εκ μέρους των ρυθμιστικών φορέων να διαδραματίσουν το ρόλο που τους αρμόζει. Το ρυθμιστικό σχέδιο για τον ενιαίο ευρωπαϊκό χώρο πληρωμών (ΕΕΧΠ) αναμένεται να περιλαμβάνει μια σειρά νομικών προϋποθέσεων ή επιθυμητών εξελίξεων που απευθύνονται στις δημόσιες αρχές, περιλαμβανομένων και των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων. Η Επιτροπή προτίθεται να εξετάσει αυτές τις ιδέες, μόλις γίνουν γνωστές, κατά τη συζήτηση σχετικά με αυτό το νομικό πλαίσιο.

Οι υπηρεσίες της Επιτροπής - στο πνεύμα της ανακοίνωσης για την καλύτερη νομοθεσία - έχουν ήδη κυκλοφορήσει ευρύτατα ένα ανεπίσημο έγγραφο συζητήσεων προκειμένου να συγκεντρωθούν ιδέες και προτάσεις για ένα τέτοιο πιθανό πλαίσιο. Με βάση τις συνεισφορές αυτές, η Επιτροπή θα συντάξει ένα έγγραφο διαβούλευσης στο οποίο θα παρουσιάζεται η εκτίμησή της για τις πιθανές μελλοντικές προβλέψεις μιας νομοθετικής πρότασης που θα υποβληθεί στο Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο το 2003.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 – Εθνικά μέτρα για την μεταφορά της οδηγίας - κατάσταση στις 27 Σεπτεμβρίου 2002**

**Πίνακας 1: Πίνακας των εθνικών μέτρων μεταφοράς (με τους σχετικούς τίτλους και τις διαθέσιμες πρόσθετες λεπτομέρειες)**

ΚΡΑΤΟΣ ΜΕΛΟΣ	ΜΕΤΡΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<b>Αυστρία</b>	Ομοσπονδιακός νόμος για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, αριθ. 123: <i>Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen</i> , που εγκρίθηκε από το Κοινοβούλιο και δημοσιεύτηκε στις 22 Ιουλίου 1999 ( <i>Überweisungsgesetz – Bundesgesetzblatt</i> , Μέρος I, σελίδα 159).
<b>Βέλγιο</b>	Νόμος για τη διασυνοριακά εμβάσματα: <i>Loi relative aux virements d'argent transfrontaliers</i> , που εκδόθηκε στις 9 Ιανουαρίου 2000, δημοσιεύτηκε και συμπληρώθηκε από το βασιλικό διάταγμα για την τροποποίηση του βασιλικού διατάγματος της 23ης Μαρτίου 1995 σχετικά με τις ενδείξεις τιμών για ομοιογενείς χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.
<b>Δανία</b>	Νόμος για την διασυνοριακή μεταφορά πιστώσεων, αριθ. 237: <i>Lov om graenseoverskridende pengeoverforsler</i> της 21ης Απριλίου 1999.
<b>Φινλανδία</b>	Νόμος για τις μεταφορές πιστώσεων, αριθ. 821/1999: <i>Tilisiirtolaki</i> , που εκδόθηκε στις 28 Ιουλίου 1999, και δημοσιεύτηκε στις 4 Αυγούστου 1999.
<b>Γαλλία</b>	Νόμος σχετικά με την αποταμίευση και την χρηματοπιστωτική ασφάλεια αριθ. 99-532: <i>Loi relative à l'épargne et à la sécurité financière</i> (τμήμα 78, μέρος 2, κεφάλαιο V) που δημοσιεύτηκε στις 29 Ιουνίου 1999 ( <i>JOFR</i> σελίδα 9507), που συμπληρώθηκε από τον κανονισμό εφαρμογής αριθ. 99-09, που δημοσιεύτηκε στις 27 Ιουλίου 1999 ( <i>JOFR</i> σελίδες 11160-11161), με διορθωτικό της 21ης Αυγούστου 1999 ( <i>JOFR</i> σελίδες 12559-12560), και που κωδικοποιήθηκε στον Γαλλικό Νομισματικό και Χρηματοπιστωτικό κώδικα ως τμήμα L 133-1.
<b>Γερμανία</b>	Νόμος για τα τραπεζικά εμβάσματα: <i>Überweisungsgesetz</i> , που εκδόθηκε την 21η Ιουλίου 1999 ( <i>Überweisungsgesetz, BGBl, Teil IS. 1642</i> ).
<b>Ελλάδα</b>	Προεδρικό διάταγμα 33/2000, που εκδόθηκε στις 8 Φεβρουαρίου 2000 και δημοσιεύτηκε στις 16 Φεβρουαρίου 2000 ( Εφημερίδα της Κυβερνήσεως φύλλο αριθ. 27, τόμος Α).
<b>Ιρλανδία</b>	Statutory Instrument N°. 231: The European Communities (Cross-Border Credit Transfers) Regulations 1999.
<b>Ιταλία</b>	Διάταγμα αριθ. 253: <i>Attuazione della direttiva 97/5/CEE sui bonifici transfrontalieri</i> , που εκδόθηκε στις 28 Ιουλίου 2000, δημοσιεύτηκε στις 11 Σεπτεμβρίου 2000 ( <i>Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie General, N° 212</i> ).
<b>Λουξεμβούργο</b>	Νόμος που εκδόθηκε στις 29 Απριλίου 1999, για την τροποποίηση του νόμου της 5ης Απριλίου 1999 για τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Δημοσίευση στο Μémorial της 12ης Μαΐου 1999. Έναρξη ισχύος στις 16 Μαΐου 1999.
<b>Κάτω Χώρες</b>	Νόμος για τις διασυνοριακές συναλλαγές: <i>Wet grensoverschrijdende betaaldiensten</i> , που εκδόθηκε τον Οκτώβριο του 1998 και δημοσιεύτηκε στις 12 Νοεμβρίου 1998 ( <i>Gazette</i> 686/1998), και εφαρμόστηκε από το Βασιλικό Διάταγμα της 28ης Ιουλίου 1999 ( <i>Stb.</i> 1999, 341).

<b>Πορτογαλία</b>	Νομοθετικό διάταγμα 41/2000 της 17ης Μαρτίου 2000. <i>Decreto-Lei n° 41/2000 de 17 de Março</i> , που δημοσιεύτηκε στις 17 Μαρτίου 2000, ( <i>Diario da republica, Serie A, N° 65, σελίδα 1022</i> ).
<b>Ισπανία</b>	Νόμος 9/1999: <i>Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre estados miembros de la unión Europea</i> , που εκδόθηκε στις 12 Απριλίου 1999, και δημοσιεύτηκε στις 19 Απριλίου (Gazette αριθ. 88, σελίδα 13653), και συμπληρώθηκε από το προεδρικό διάταγμα της 16ης Νοεμβρίου 2000: <i>Orden de 16 de noviembre de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados Miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general</i> .
<b>Σουηδία</b>	Νόμος SFS αριθ. 1999:268 για τις μεταφορές πιστώσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης: <i>Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet</i> , που εκδόθηκε στις 12 Μαΐου 1999 και δημοσιεύτηκε την 1η Ιουνίου 1999.
<b>Ηνωμένο Βασίλειο</b>	Statutory Instrument N°. 1876: The Cross-Border Credit Transfers Regulations 1999, που εκδόθηκαν στις 30 Ιουνίου 1999.

## Πίνακας 2: Εθνικά μέτρα εφαρμογής (κατά ημερομηνία εφαρμογής):

ΚΡΑΤΟΣ ΜΕΛΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΝΟΜΙΜΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ (14 ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 1999)	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗ (1Η ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 1999)
<b>Αυστρία</b>	13 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι
<b>Βέλγιο</b>	9 Φεβρουαρίου 2000	Όχι <sup>20</sup>	Όχι
<b>Δανία</b>	21 Απριλίου 1999	Ναι	Όχι
<b>Φινλανδία</b>	14 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι
<b>Γαλλία</b>	14 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι
<b>Γερμανία</b>	14 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι
<b>Ελλάδα</b>	8 Φεβρουαρίου 2000 <sup>21</sup>	Όχι	Όχι
<b>Ιρλανδία</b>	14 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι

<sup>20</sup> Αξίζει ωστόσο να σημειωθεί ότι πριν από την έναρξη ισχύος της βελγικής νομοθεσίας για την μεταφορά της οδηγίας, η Βελγική Ένωση Τραπεζών συνέστησε στα μέλη της ότι θα έπρεπε να εφαρμόζουν τις διατάξεις της οδηγίας 97/5/EK πριν από τη θέσπιση επίσημων νομικά δεσμευτικών μέτρων.

<sup>21</sup> Η κατάσταση στην Ελλάδα, είναι πιο πολύπλοκη από ό,τι στα άλλα κράτη μέλη. Η ελληνική νομοθεσία για την μεταφορά της οδηγίας εκδόθηκε στις 8 Φεβρουαρίου 2000, αλλά αναφέρεται ρητά ότι έχει αναδρομική ισχύ, και ότι "άρχισε να ισχύει" στις 14 Αυγούστου 1999. Παρά ταύτα, το γεγονός παραμένει ότι η Ελλάδα δεν συμμορφώθηκε με την υποχρέωσή της να θέσει σε εφαρμογή την οδηγία 97/5/EK μέχρι τη νόμιμη προθεσμία της 14ης Αυγούστου 1999.

<b>Ιταλία</b>	26 Σεπτεμβρίου 2000 <sup>22</sup>	Όχι	Όχι
<b>Λουξεμβούργο</b>	16 Μαΐου 1999	Ναι	Όχι
<b>Κάτω Χώρες</b>	14 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι
<b>Πορτογαλία</b>	23 Μαρτίου 2000	Ναι	Όχι
<b>Ισπανία</b>	3 Μαΐου 1999	Ναι	Όχι
<b>Σουηδία</b>	14 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι
<b>Ηνωμένο Βασίλειο</b>	14 Αυγούστου 1999	Ναι	Όχι

---

<sup>22</sup> Αυτή είναι η ημερομηνία έναρξης ισχύος για τα βασικότερα μέτρα της ιταλικής νομοθεσίας μεταφοράς. Υπάρχουν ορισμένες εξαιρέσεις όσον αφορά αυτήν την ημερομηνία μεταφοράς (περισσότερες λεπτομέρειες στο τμήμα 9 του μέρους II της παρούσας έκθεσης). Οι εξαιρέσεις αυτές αφορούν, π.χ. , την ημερομηνία έναρξης ισχύος των διατάξεων με τις οποίες θεσπίζεται η υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να παρέχουν πληροφορίες σε καταναλωτές υπηρεσιών διασυνοριακών μεταφορών πιστώσεων. Η ημερομηνία έναρξης ισχύος αυτών των διατάξεων είναι η μεταγενέστερη ημερομηνία της 12ης Οκτωβρίου 2000.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - Εθνικά καθεστώτα έγερσης αξίωσης και προσφυγής - Ενημερώθηκε στις 27 Σεπτεμβρίου 2002**

**Αυστρία:**

Arbeitskreis "Ombudsstellen der österreichischen Kreditwirtschaft"  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstrasse 63  
A-1045 Wien  
Τηλ. +43.1.501.05.31.32  
Φαξ. +43.1.501.05.272  
e-mail: [BSBV@WKOESK.WK.OR.AT](mailto:BSBV@WKOESK.WK.OR.AT)

**Βέλγιο:**

Association Belge des Banques (ABB)  
Square de Meêus 35  
B – 1040 Bruxelles  
Τηλ. +32.2.507.68.11  
Φαξ +32.2.507.69.79  
email: [ombudsman@abb.bvb.be](mailto:ombudsman@abb.bvb.be)

Médiateur auprès de la Poste  
Dienst Ombudsman De Post  
W.T.C. Tour II  
Chaussée d'Anvers/Antwerpsesteenweg 59  
B - 1000 Bruxelles/Brussel  
Τηλ. +32.2.204.81.00 (FR)  
Τηλ. +32.2.204.82.00 (NL)  
Τηλ. +32.2.204.83.00 (DE)  
Φαξ +32.2.204.84.00

**Δανία:**

Pengeinstitutankenævnet  
Østerbrogade 64, 4  
DK - 2100 København Ø  
Τηλ. +45.35.43.63.33  
Φαξ +45.35.43.71.04

**Φινλανδία:**

Advisory office for Bank Consumers  
Museokatu 8 A 7  
FIN - 00100 Helsinki  
Τηλ. +358.9.4056.1230  
Φαξ+358.9.4056.1235  
e-mail: [pankkialan.asiakasneuvonta@rahoitusalan.fi](mailto:pankkialan.asiakasneuvonta@rahoitusalan.fi)

Consumer Complaint Board  
Box 306  
Kaikukatu 3  
FIN - 00531 Helsinki  
Τηλ. +358.9.7726.7900  
Φαξ +358.9.753.4880  
e-mail: [kirjaamo@kuluttajavl.fi](mailto:kirjaamo@kuluttajavl.fi)

**Γαλλία:**

Κανονικά κάθε τράπεζα έχει τη δική της υπηρεσία διαμεσολάβησης. - Η Γαλλική Ένωση Τραπεζών μπορεί να δώσει πληροφορίες για την αρμόδια υπηρεσία.

Association Française des Banques  
18 rue La Fayette  
75009 Paris  
Τηλ: +33.1.48.00.52.52  
Φαξ: +33.1.42.46.76.40

**Γερμανία:**

Deutsche Bundesbank  
Schlichtungsstelle  
Postfach 10 06 02  
D - 60006 Frankfurt am Main  
Τηλ. +49.69.9566-40.50  
Φαξ +49.69.9566-40.56  
email: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Bundesverband Deutscher Banken  
Ombudsmann  
Postfach 040307  
D - 10062 Berlin  
Τηλ: +49 30 16633161 (or 62)  
Φαξ: +49 30 16633169  
email: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)

Bundesverband Öffentlicher Banken  
Ombudsmannsystem für den grenzüberschreitenden Überweisungsverkehr  
Postfach 110272  
D - 10832 Berlin  
Τηλ: +49 30 81920  
Φαξ: +49 30 8192222  
email: [Postmaster@voeb.de](mailto:Postmaster@voeb.de)

**Ελλάδα:**

Επιτροπή για την Προστασία του Καταναλωτή όσον αφορά Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς

Υπό την προεδρία του Γενικού Γραμματέα Εμπορίου  
Κάνιγκος 20,  
GR - 101 81 Athens  
Τηλ: + 301 383.79.82  
Τηλ. + 301 384.17.73  
Φαξ: + 301 382.96.40

Τραπεζικός Μεσολαβητής  
Καραγιώργη Σερβίας 12-14  
GR - 105 52 Athens  
Τηλ. +30.1.33.76.700  
Φαξ +30.1.32.38.821  
e-mail: [contact@bank-omb.gr](mailto:contact@bank-omb.gr)

**Ιρλανδία:**

The Ombudsman for the Credit Institutions  
8 Adelaide Court  
IRL - Dublin 8  
Τηλ. +353.1.478.37.55  
Φαξ +353.1.478.01.57

**Ιταλία:**

Ombudsman Bancario  
Via delle Botteghe Oscure 46  
I - 00186 Roma  
Τηλ. +39.06.67.67.353  
Φαξ +39.06.67.67.400  
e-mail: [abi@abi.it](mailto:abi@abi.it)

**Λουξεμβούργο:**

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
110, Route d'Arlon  
L - 2991 Luxembourg  
Τηλ. +352.26.251.203  
Φαξ: +352.26.251.601  
e-mail: [banques@cssf.lu](mailto:banques@cssf.lu) , [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

**Κάτω Χώρες:**

Stichting Geschillencommissie Bankzaken  
Surinamstraat 24  
NL - 2585 GJ 's Gravenhage  
Τηλ. +31.70.310.53.10  
Φαξ +31.70.365.88.14

### **Πορτογαλία:**

Θα ιδρυθεί ένας ειδικός τραπεζικός μεσολαβητής.  
Μέχρι τότε, τα παράπονα θα απευθύνονται στο:  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo  
Mercado Chão de Loureiro (1st floor)  
Largo do Chão do Loureiro  
P - 1100 Lisboa  
Τηλ. +351.1.888.36.23  
Φαξ +351.1.888.37.67  
e-mail: [lis-arbitragem@ip.pt](mailto:lis-arbitragem@ip.pt)

### **Ισπανία:**

Banco de España  
Servicio Jurídico / Servicio de Reclamaciones  
Alcalá, 50  
E - 28014 Madrid  
Τηλ. +34.91.338.57.58  
Φαξ +34.91.338.65.22

### **Σουηδία:**

The National Board for Consumer Complaints  
P.O. Box 174  
S - 101 23 Stockholm  
Τηλ. +46.8.783.17.00  
Φαξ +46.8.783.17.01  
e-mail: [staffan.lind@arn.se](mailto:staffan.lind@arn.se)

### **Ηνωμένο Βασίλειο**

Financial Ombudsman Service  
South Quay Plaza  
183, Marsh Wall  
London E14 9SR  
Τηλ. +44.207.942.0942  
Φαξ +44.207.942.0943  
e-mail: [enquiries@financial-ombudsman.org.uk](mailto:enquiries@financial-ombudsman.org.uk)

### **Χώρες ΕΖΕΣ**

#### **Ισλανδία:**

Customer Complaint Committee  
c/o Financial Supervisory Authority  
Suðurlandsbraut 32  
IS-108 Reykjavík  
Τηλ.: (354) 525-2700  
Φαξ: (354) 525-2727  
e-mail: [urskfjarm@fme.is](mailto:urskfjarm@fme.is)

**Νορβηγία:**

The Norwegian Banking Complaints Board  
Universitetsgaten 8  
Post Box 6855, St. Olavs Plass  
N - 0130 OSLO  
Τηλ. +47.22.20.30.14  
Φαξ +47.22.20.31.90  
e-mail: [per.fiskerud@bankklagenemnda.no](mailto:per.fiskerud@bankklagenemnda.no)

**Λιχτενστάιν:**

Financial Services Authority  
Herrengasse 8  
FL-9490 Vaduz  
Principality of Liechtenstein  
Τηλ.: +423.236.62.21  
Φαξ: +423.236.62.24  
e-mail: [isolde.sigmeth@afd.llv.li](mailto:isolde.sigmeth@afd.llv.li)