



## ΣΥΜΒΑΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

### 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Η παρούσα σύμβαση διέπει την παροχή από την «ΑEGEAN BAL TIC BANK ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ» (εφεξής η «Τράπεζα») προς τους πελάτες της των υπηρεσιών πληρωμών που αναφέρονται κατωτέρω κατ' εφαρμογή του Ν.4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018) περί της ενσωμάτωσης στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των οδηγιών 2002/65/ΕΚ, 2009/110/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 και την κατάργηση της οδηγίας 2007/64/ΕΚ (εφεξής η «Σύμβαση»).

### 2. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Τράπεζα είναι πιστωτικό ίδρυμα που εδρεύει στο Δήμο Αμαρουσίου του νομού Αττικής, επί της οδού Μεγάλου Αλεξάνδρου 91 και 25<sup>ης</sup> Μαρτίου. Η Τράπεζα έχει λάβει άδεια λειτουργίας και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος (με έδρα στην Αθήνα, επί της οδού Ελευθερίου Βενιζέλου, αρ. 21) και είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης με αριθμό 4918201000. Περισσότερες πληροφορίες για την Τράπεζα μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπο, στην διεύθυνση <https://aegeanbalticbank.com/>

### 3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Σύμβαση εφαρμόζεται στις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται στην Ελλάδα και συγκεκριμένα:

(α) σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε νόμισμα κράτους μέλους, όταν τόσο ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή όσο και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ή ο μοναδικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για την πράξη πληρωμής βρίσκονται εντός των κρατών μελών, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα,

(β) σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα κράτους μέλους, όταν τόσο ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή όσο και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ή ο μοναδικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για την πράξη πληρωμής, βρίσκονται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα. Στην περίπτωση αυτή δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις των όρων 5.5.1, 5.5.2 και 5.5.3 της παρούσας.

(γ) σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε όλα τα νομίσματα, όταν μόνο ο ένας από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών βρίσκεται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα. Στην περίπτωση αυτή δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3., 7.4 και 7.6 της παρούσας.

### 4. ΟΡΙΣΜΟΙ

4.1 «**Άμεση Χρέωση**»: η υπηρεσία πληρωμών με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πληρωτή, όταν η εκκίνηση πράξης πληρωμής διενεργείται από τον Δικαιούχο βάσει της συγκατάθεσης του Πληρωτή προς τον Δικαιούχο, τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου ή τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ίδιου του Πληρωτή.

4.2 «**Δικαιούχος**»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών τα οποία αποτελούν αντικείμενο της Πράξης Πληρωμής.

4.3 «**Εντολή Πληρωμής**»: οδηγία εκ μέρους του Πληρωτή ή του Δικαιούχου προς τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με την οποία του ζητείται να εκτελέσει μια πράξη πληρωμής.

4.4 «**Εξ αποστάσεως Πράξη Πληρωμής**»: πράξη πληρωμής, η εκκίνηση της οποίας διενεργείται μέσω του διαδικτύου ή μέσω συσκευής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για επικοινωνία εξ αποστάσεως.

4.5 «**Εργάσιμη Ημέρα**»: η ημέρα κατά την οποία ο σχετικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή ή ο πάροχος



υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου που συμμετέχει στην εκτέλεση πράξης πληρωμής, ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως απαιτείται για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής.

- 4.6 **«Καταναλωτής»:** το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών που καλύπτονται από Ν.4537/2018.
- 4.7 **«Λογαριασμός Πληρωμών»:** ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής.
- 4.8 **«Μέσο Πληρωμών»:** εξατομικευμένη συσκευή και/ή σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που χρησιμοποιείται για την εκκίνηση εντολής πληρωμής.
- 4.9 **«Μεταφορά Πίστωσης»:** η υπηρεσία πληρωμών για την πίστωση λογαριασμού πληρωμών του Δικαιούχου με πράξη πληρωμής ή σειρά πράξεων πληρωμής από λογαριασμό πληρωμών του Πληρωτή, μέσω του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που τηρεί το λογαριασμό πληρωμών του Πληρωτή, βάσει εντολής του Πληρωτή.
- 4.10 **«Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής»:** ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που ασκεί την επιχειρηματική δραστηριότητα της εκκίνησης πληρωμής.
- 4.11 **«Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών Εξυπηρέτησης Λογαριασμού»:** ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ο οποίος παρέχει και τηρεί λογαριασμό πληρωμών για πληρωτή.
- 4.12 **«Πληρωτής»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από αυτό το λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής.
- 4.13 **«Πολύ Μικρή Επιχείρηση»:** επιχείρηση η οποία, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, εμπίπτει στην έννοια του άρθρου παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014.
- 4.14 **«Σταθερό Μέσο»:** το μέσο που επιτρέπει στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών να αποθηκεύει τις πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά κατά τρόπο, ώστε να συνεχίζει να έχει πρόσβαση σε αυτές μελλοντικά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και να αναπαράγει αυτούσιες τις αποθηκευμένες πληροφορίες.
- 4.15 **«Υπηρεσία Εκκίνησης Πληρωμής»:** η υπηρεσία για την εκκίνηση εντολής πληρωμής ύστερα από αίτημα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με λογαριασμό πληρωμών που τηρείται σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.
- 4.16 **«Υπηρεσία Εμβασμάτων»:** η υπηρεσία πληρωμών κατά την οποία λαμβάνεται χρηματικό ποσό από Πληρωτή, χωρίς να δημιουργείται λογαριασμός πληρωμών στο όνομα του Πληρωτή ή του Δικαιούχου, με μοναδικό σκοπό τη μεταφορά αντίστοιχου ποσού σε Δικαιούχο ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που ενεργεί για λογαριασμό του Δικαιούχου και/ή κατά την οποία αυτά τα χρηματικά ποσά λ αμβάνονται για λογαριασμό του Δικαιούχου και τίθενται στη διάθεσή του.
- 4.17 **«Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού»:** η σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (online) υπηρεσία για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών είτε σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών είτε σε περισσότερους του ενός παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.
- 4.18 **«Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής, δικαιούχος ή και με τις δύο ιδιότητες.



## 5. ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

### 5.1 Παρεχόμενες Υπηρεσιών Πληρωμών

5.1.1 Η Τράπεζα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες πληρωμών (εφεξής οι «Υπηρεσίες Πληρωμών»):

- α) υπηρεσίες που επιτρέπουν τις **τοποθετήσεις μετρητών** σε λογαριασμό πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,
- β) υπηρεσίες που επιτρέπουν τις **αναλήψεις μετρητών** από λογαριασμό πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,
- γ) **εκτέλεση πράξεων πληρωμής**, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων σε λογαριασμό πληρωμών που τηρείται στην Τράπεζα ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών:
  - αα) εκτέλεση πράξεων πληρωμής με χρεωστική κάρτα,
  - ββ) εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών,
- δ) **έκδοση μέσων πληρωμής**,
- ε) **αποδοχή πράξεων πληρωμής με μέσα πληρωμής**.

5.1.2 Η παρούσα θα διέπει και κάθε άλλη υπηρεσία που εμπίπτει στον ορισμό της υπηρεσίας πληρωμών της παρ. 3 του άρθρου 4 του Νόμου 4537/2018, όπως εκάστοτε ισχύει, εφόσον παρέχεται από την Τράπεζα.

5.1.3 Οι παραπάνω συναλλαγές διέπονται συμπληρωματικά και από τυχόν ειδικότερους όρους/συμφωνίες μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη της σχετικά με τις επιμέρους παρεχόμενες, οι οποίοι διατηρούνται σε ισχύ, εφόσον δεν έρχονται σε αντίφαση με τους παρόντες όρους. Οι παρόντες όροι υπερισχύουν μόνο εφόσον το ίδιο ζήτημα ρυθμίζεται τόσο από αυτούς, όσο και από την τυχόν ειδικότερη συμφωνία, και μόνο εφόσον διαπιστώνεται αντίφαση μεταξύ αυτών.

### 5.2 Πληροφορίες για την ορθή εκτέλεση της πληρωμής - Μέσα ταυτοποίησης

5.2.1 Με τη σχετική Εντολή Πληρωμής, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει στην Τράπεζα όλες τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την ορθή εκτέλεση της συναλλαγής πληρωμής. Ειδικότερα:

5.2.1.1 Για τις συναλλαγές που πραγματοποιεί ο Πελάτης ως Πληρωτής, ζητούνται κατά περίπτωση όλα ή κάποιο/κάποια από τα ακόλουθα στοιχεία για την ταυτοποίηση του Δικαιούχου («μέσα ταυτοποίησης»):

- ο αριθμός του λογαριασμού ή ο αριθμός IBAN του Δικαιούχου,
  - η επωνυμία, το κατάστημα, η διεύθυνση και ο κωδικός BIC/SWIFT του πιστωτικού ιδρύματος που τηρείται ο λογαριασμός του Δικαιούχου
  - το όνομα και η διεύθυνση του Δικαιούχου φυσικού προσώπου ή η επωνυμία και η έδρα του Δικαιούχου νομικού προσώπου
  - κάθε άλλο στοιχείο που επιβάλλεται από τυχόν ειδικότερους όρους σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών της Τράπεζας, καθώς επίσης και κάθε στοιχείο που απαιτείται από τη νομοθεσία ή /και τις οδηγίες των αρμόδιων εποπτικών αρχών.
- Εκτός από τα παραπάνω στοιχεία, ο Πελάτης γνωστοποιεί επιπλέον το ποσό και το νόμισμα της πληρωμής, τον αριθμό του λογαριασμού πληρωμών που θα χρεωθεί με το ποσό της πληρωμής, καθώς και την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.

5.2.1.2 Για τις συναλλαγές, στο πλαίσιο των οποίων ο Πελάτης είναι ο Δικαιούχος, η ταυτοποίησή του θα πραγματοποιείται από την Τράπεζα με βάση όλα ή κάποιο /κάποια από τα ακόλουθα στοιχεία («μέσα ταυτοποίησης»):

- τον αριθμό IBAN ή τον αριθμό λογαριασμού,
- κάθε άλλο στοιχείο που επιβάλλεται από τυχόν ειδικότερους όρους σχετικά με τα μέσα και τις υπηρεσίες πληρωμών της Τράπεζας, καθώς επίσης και κάθε πρόσθετο στοιχείο που απαιτείται από τη Νομοθεσία ή/και τις οδηγίες των αρμόδιων Εποπτικών Αρχών.

5.2.2 Η Τράπεζα ενδέχεται να ζητά περισσότερα ή λιγότερα στοιχεία σε σχέση με αυτά που αναφέρονται αμέσως παραπάνω, ανάλογα με το είδος και τις συνθήκες κάθε συγκεκριμένης συναλλαγής.



5.2.3 Οι εντολές πληρωμής διεκπεραιώνονται από την Τράπεζα με βάση τα στοιχεία και τα μέσα ταυτοποίησης που χορηγήθηκαν από τον Πελάτη, χωρίς να πραγματοποιείται προηγούμενη επαλήθευση ή έλεγχος της ακρίβειάς τους. Πληρωμή που εκτελέστηκε με βάση τα ανωτέρω στοιχεία και μέσα ταυτοποίησης, θεωρείται ότι εκτελέστηκε ορθά. Διευκρινίζεται ότι η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ελέγχει εάν ο αριθμός λογαριασμού, ο αριθμός IBAN και ο κωδικός BIC /SWIFT, που έχουν δοθεί από τον Πελάτη ως αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, αντιστοιχούν πράγματι στο Δικαιούχο ή το πιστωτικό ίδρυμα που τυχόν αναφέρεται στην εντολή πληρωμής.

5.2.4 Η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη για τη λανθασμένη ή μη έγκαιρη εκτέλεση της συναλλαγής, εφόσον αυτή οφείλεται σε χορήγηση λανθασμένων στοιχείων εκ μέρους του Πελάτη ή /και σε ελλείψεις της εντολής πληρωμής.

5.2.5 Δεν υπάρχει γενικό ανώτατο όριο δαπάνης ποσού για τις παρεχόμενες από την Τράπεζα υπηρεσίες πληρωμών. Υφίστανται, ωστόσο, περιορισμοί στο ανώτατο όριο ποσού ημερησίων συναλλαγών που μπορεί να διενεργηθούν από τον Πελάτη με χρεωστική κάρτα ή μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σε κάθε περίπτωση οι σχετικοί περιορισμοί και τα όρια ποσών πράξεων αναφέρονται στις επιμέρους συμβάσεις που έχει υπογράψει ο Πελάτης με την Τράπεζα για τη χρήση των εναλλακτικών μέσων πληρωμών της.

### 5.3 Συγκατάθεση για εκκίνηση/εκτέλεση Πράξης Πληρωμής

5.3.1 Η Τράπεζα διεκπεραιώνει Εντολές Πληρωμής μόνο κατόπιν προηγούμενης εντολής ή εξουσιοδότησης του Πελάτη, η οποία δίδεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

(α) Με οδηγίες στο προσωπικό των καταστημάτων της Τράπεζας για τη διενέργεια ορισμένης πληρωμής ή σειράς πληρωμών. Στην περίπτωση αυτή, προκειμένου η Τράπεζα να είναι σε θέση να εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής του Πελάτη, ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει στην Τράπεζα ειδικότερες πληροφορίες, οι οποίες διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος της σκοπούμενης συναλλαγής.

(β) Με εντολές μέσω της χρήσης χρεωστικής κάρτας. Με την επιφύλαξη των τυχόν ειδικότερων όρων που διέπουν τη χρήση της κάρτας, για να θεωρηθεί η εντολή ως πιστοποιημένη, πρέπει να παρέχονται, ανάλογα με το είδος της συναλλαγής, όλα ή κάποιο /κάποια από τα ακόλουθα στοιχεία:

i) Ο Προσωπικός Κωδικός Αναγνώρισης (PIN) του Πελάτη,  
ii) Ιδίως για Εξ Αποστάσεως Πράξεις Πληρωμής (λ.χ. συναλλαγές μέσω διαδικτύου), απαιτείται η παροχή ειδικών στοιχείων ασφάλειας της κάρτας ή και παροχή στοιχείων ταυτότητας του Πελάτη, όπως:

- ο αριθμός και η ημερομηνία λήξης της κάρτας
- ο ειδικός αριθμός αναγνώρισης (CVV2 /CVC), ο οποίος αποτελείται από τους τρεις τελευταίους αριθμούς που αναγράφονται στο πίσω μέρος της κάρτας
- το ονοματεπώνυμο του κατόχου
- κάθε άλλο απαραίτητο στοιχείο με βάση τα πρωτοκόλλα ασφαλείας που εφαρμόζονται εκάστοτε από τον οργανισμό Visa (ή άλλο αντίστοιχο οργανισμό).

(γ) Με εντολές μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας, εφόσον ο Πελάτης έχει ενεργοποιήσει την εν λόγω υπηρεσία. Για την εκτέλεση συναλλαγής μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας, για να θεωρηθεί η εντολή ως πιστοποιημένη, ο Πελάτης θα πρέπει να εισάγει στο σύστημα το όνομα χρήστη (Username) και τον απόρρητο προσωπικό κωδικό εισόδου (Password) και να ακολουθήσει τη διαδικασία δεύτερης επαλήθευσης της ταυτότητάς του με τη χρήση της συσκευής που έχει δηλώσει προς την Τράπεζα, ήτοι είτε της Αυτόματης Συσκευής Παραγωγής Κωδικών (Hard Token Device) είτε της χρήσης κωδικών με ειδοποίηση (Push Notification/Soft Token), και σύμφωνα με τις εκάστοτε εφαρμοζόμενες από την Τράπεζα διαδικασίες πρόσβασης και ασφαλείας.

(δ) Με πάγιες εντολές μεταφοράς πιστώσεων. Η εξουσιοδότηση του Πελάτη για τη διενέργεια πληρωμών σε πάγια βάση παρέχεται εξ' αποστάσεως, μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας.

(ε) Με εντολή που διαβιβάζεται στην Τράπεζα από το Δικαιούχο της συναλλαγής πληρωμής (ή από το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου), στον οποίο ο Πελάτης έχει προηγουμένως δώσει τη συναίνεσή του για την εκτέλεση της συναλλαγής.

(η) Με εντολή εκτέλεσης πληρωμής με οποιοδήποτε άλλο μέσο πληρωμών που διαθέτει ή προτίθεται να αναπτύξει στο μέλλον η Τράπεζα, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που διέπουν ή θα διέπουν το συγκεκριμένο μέσο πληρωμών.

5.3.2 Η έγκριση του Πελάτη μπορεί να δοθεί και μετά την εκτέλεση της συναλλαγής πληρωμής, μόνο κατόπιν προηγούμενης συμφωνίας της Τράπεζας.

5.3.3 Ο Πελάτης δύναται να ανακαλεί τη συγκατάθεσή του οποτεδήποτε, αλλά όχι αργότερα από το χρονικό σημείο έναρξης ισχύος του ανεκκλήτου. Ειδικότερα, ο Πελάτης δεν μπορεί να ανακαλέσει εντολή πληρωμής εάν ληφθεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή ή, σε περίπτωση που διενεργείται εκκίνηση πράξης πληρωμής από πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ή από τον Δικαιούχο ή μέσου αυτού, από το χρονικό σημείο της χορήγησης της συγκατάθεσης του Πελάτη-Πληρωτή να διενεργήσει την εκκίνηση ή να εκτελεστεί η πράξη πληρωμής προς τον Δικαιούχο, με εξαίρεση τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α. Σε περίπτωση που ο Πελάτης-Πληρωτής και η Τράπεζα συμφωνήσουν ότι η εκτέλεση της εντολής πληρωμής θα αρχίσει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης-Πληρωτής θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, ο Πελάτης δύναται να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση των χρηματικών ποσών.
- β. Με ειδική συμφωνία μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη. Στην περίπτωση του στοιχείου (α) της παρόντος όρου και σε περίπτωση που διενεργείται εκκίνηση πράξης πληρωμής από πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ή από τον Δικαιούχο ή μέσου αυτού, απαιτείται επίσης και συμφωνία του Δικαιούχου.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει χρέωση σε περίπτωσης ανάκλησης εντολής πληρωμής κατά τα παραπάνω αναφερόμενα.

## 5.4 Χρόνος λήψης της Εντολής Πληρωμής

5.4.1 Ως χρόνος λήψης της Εντολής Πληρωμής θεωρείται το χρονικό σημείο, κατά το οποίο η Τράπεζα λαμβάνει την Εντολή Πληρωμής. Εάν ο χρόνος λήψης της Εντολής Πληρωμής συμπίπτει με μη εργάσιμη ημέρα, η εντολή θα θεωρείται ως ληφθείσα την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Η εντολή δύναται να θεωρηθεί ως ληφθείσα την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα, εφόσον ληφθεί μετά το οριακό χρονικό σημείο που ορίζεται από την Τράπεζα ως χρόνος λήξης των ημερήσιων εργασιών της (cut-off time).

5.4.2 Για τις πληρωμές μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας, ως ανώτατο χρονικό οριακό σημείο κάθε Εργάσιμης Ημέρας (cut-off time) ορίζεται το πέρας του εκάστοτε συμβατικού ωραρίου των τραπεζικών καταστημάτων για το κοινό (επί του παρόντος, ώρα 14.00 μ.μ. για τις ημέρες Δευτέρα - Παρασκευή). Για τις πληρωμές που διεκπεραιώνονται με εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας (για παράδειγμα μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής ή με χρήση κάρτας), ο χρόνος λήξης των ημερήσιων εργασιών διαφοροποιείται ανάλογα με τον τρόπο διαβίβασης της εντολής προς την Τράπεζα και το είδος πληρωμής. Ο Πελάτης, πριν την εκτέλεση της συναλλαγής, μπορεί να ενημερώνεται για τα επί μέρους χρονικά σημεία λήξης εργασιών της Τράπεζας μέσω του Τιμοκαταλόγου της Τράπεζας που βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ή μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας. Διαφορετικά χρονικά σημεία λήξης εργασιών μπορούν να ορίζονται και από τους ειδικότερους όρους που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχει η Τράπεζα προς τους πελάτες της.

5.4.3 Εάν ο Πελάτης και η Τράπεζα συμφωνήσουν ότι η εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής θα αρχίσει σε συγκεκριμένη ημέρα, στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, ως χρονικό σημείο λήψης της Εντολής Πληρωμής θα θεωρείται η συμφωνηθείσα ημέρα. Σε περίπτωση που η συμφωνηθείσα ημέρα δεν είναι εργάσιμη, η εντολή πληρωμής θα θεωρείται ότι έχει ληφθεί την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

## 5.5 Μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής – Ημερομηνία Αξίας (Valeur)

5.5.1 Για πράξεις πληρωμής που:

- δεν απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος, ή
- απαιτείται μετατροπή νομίσματος μεταξύ του ευρώ και του επίσημου νομίσματος κράτους μέλους εκτός της ζώνης ευρώ, ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών μελών εκτός ζώνης ευρώ, ή
- η Τράπεζα ενεργεί με την ιδιότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών τόσο του Πληρωτή όσο και του Δικαιούχου

το χρονικό διάστημα, εντός του οποίου θα εκτελείται κάθε πληρωμή, διαμορφώνεται ως ακολούθως:





(α) Για τις πληρωμές που πραγματοποιεί ο Πελάτης ως Πληρωτής, το ποσό της πληρωμής θα πιστώνεται στον λογαριασμό του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου μέχρι το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής από την Τράπεζα. Η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί κατά μία επιπλέον Εργάσιμη Ημέρα για τις πράξεις πληρωμής των οποίων η έναρξη διενεργείται σε έντυπη μορφή.

(β) Για τις πληρωμές που λαμβάνει ο Πελάτης ως Δικαιούχος, το ποσό της πληρωμής θα καθίσταται διαθέσιμο στον λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη το αργότερο την ημέρα κατά την οποία θα πιστωθεί ο λογαριασμός του Πελάτη με το ποσό της Πράξης Πληρωμής. Εάν το ποσό της πληρωμής ληφθεί από την Τράπεζα σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή/και ώρα, το ποσό αυτό καθίσταται διαθέσιμο στον λογαριασμό του Πελάτη την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

5.5.2 Σε κάθε άλλη περίπτωση, η εκτέλεση της συναλλαγής πληρωμής θα πραγματοποιείται το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από τη λήψη της Εντολής Πληρωμής για συναλλαγές σε ΕΥΡΩ και δύο (2) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της Εντολής Πληρωμής για συναλλαγές σε ξένο νόμισμα, εκτός αν διαφορετικά έχει συμφωνηθεί με τον Πελάτη.

5.5.3 Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η τήρηση των παραπάνω χρονικών ορίων είναι εφικτή μόνο εφόσον η Τράπεζα διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της πληρωμής και υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες ελέγχου που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία (λχ. σχετικά με την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη διερεύνηση περιστατικών απάτης).

5.5.4 Ως Ημερομηνία Αξίας («Valeur») νοείται το χρονικό σημείο αναφοράς που ορίζεται από την Τράπεζα για την έναρξη ή την παύση υπολογισμού των τόκων επί των χρηματικών ποσών με τα οποία πιστώνεται ή χρεώνεται, αντιστοίχως, ο λογαριασμός πληρωμών που, κατά περίπτωση, αφορούν. Η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν θα είναι μεταγενέστερη της Εργάσιμης Ημέρας, κατά την οποία το ποσό της συγκεκριμένης πληρωμής πιστώνεται στο λογαριασμό της Τράπεζας. Αντίστοιχα, η Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών δεν θα είναι προγενέστερη του χρόνου κατά τον οποίο γίνεται η χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της πληρωμής.

5.5.5 Σε περίπτωση κατάθεσης μετρητών από Πελάτη, στο νόμισμα του συγκεκριμένου λογαριασμού πληρωμών, το ποσό αυτό καθίσταται διαθέσιμο αμέσως μετά τη λήψη του ποσού και με την αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας.

## 6. ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ - ΕΠΙΤΟΚΙΑ - ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΕΣ ΙΣΟΤΙΜΙΕΣ

6.1 Η Τράπεζα δεν επιβάλλει στον Πελάτη χρεώσεις για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που έχει ή για τα διαρθρωτικά και προληπτικά μέτρα που οφείλει να λαμβάνει σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, με την επιφύλαξη χρεώσεων σε περίπτωση αντικειμενικώς αιτιολογημένης άρνησης εκτέλεσης εντολής πληρωμής από την Τράπεζα ή ανάκλησης εντολής πληρωμής από τον Πελάτη μετά τα επιτρεπτά χρονικά όρια του άρθρου 5.5.3 ή για την ανάκτηση χρηματικών ποσών σε περίπτωση λανθασμένων μέσων ταυτοποίησης. Η Τράπεζα θα χρεώνει επιβαρύνσεις και έξοδα για επιπρόσθετες πληροφορίες ή υπηρεσίες, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Εργασιών της Τράπεζας. Ο Πελάτης μπορεί να λαμβάνει γνώση του Τιμολογίου Εργασιών της Τράπεζας από τα καταστήματα της Τράπεζας, την ιστοσελίδα της Τράπεζας, καθώς και μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking).

6.2 Για κάθε ποσό που πιστώνεται ή χρεώνεται στο λογαριασμό του Πελάτη θα υπολογίζεται ο αντίστοιχος πιστωτικός ή χρεωστικός τόκος. Για τον υπολογισμό των τόκων εφαρμόζονται κατά περίπτωση βασικά επιτόκια και επιτόκια αναφοράς, τα οποία γνωστοποιούνται με τους ειδικότερους όρους που διέπουν τις Υπηρεσίες Πληρωμών της Τράπεζας. Πληροφορίες σχετικά με τα βασικά επιτόκια ή τα εφαρμοζόμενα επιτόκια αναφοράς καθίστανται επίσης διαθέσιμες στον Πελάτη από τα καταστήματα της Τράπεζας, την ιστοσελίδα της Τράπεζας και μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking).

6.3 Εάν ζητηθεί η εκτέλεση πληρωμής σε νόμισμα διαφορετικό από το νόμισμα που τηρείται ο λογαριασμός του Πελάτη, θα γίνεται μετατροπή νομίσματος με βάση την ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας, όπως ισχύει κατά την ημέρα και ώρα λήψης της εντολής πληρωμής. Ως προς τις πληρωμές που λαμβάνει ο Πελάτης ως Δικαιούχος, η μετατροπή νομίσματος θα πραγματοποιείται με βάση την ισχύουσα ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας κατά την ημέρα και ώρα πίστωσης του λογαριασμού. Πληροφορίες σχετικά με τις ισοτιμίες αναφοράς καθίστανται διαθέσιμες από τα καταστήματα της Τράπεζας και την ιστοσελίδα της Τράπεζας.



6.4 Για τις πληρωμές μέσω κάρτας πληρωμών σε νόμισμα διαφορετικό από το Ευρώ, η μετατροπή νομίσματος πραγματοποιείται από τον Οργανισμό Visa και οποιονδήποτε άλλο οργανισμό με τον οποίο ενδέχεται να συνεργαστεί στο μέλλον η Τράπεζα, με βάση την ισοτιμία αναφοράς που εφαρμόζουν οι εν λόγω Οργανισμοί κατά την ημέρα και ώρα εκκαθάρισης της συναλλαγής. Το ποσό της πληρωμής ενδέχεται να επιβαρύνεται με τα έξοδα που χρεώνουν οι παραπάνω Οργανισμοί για τις πράξεις μετατροπής συναλλάγματος στο εξωτερικό. Πληροφορίες αναφορικά με τις παραπάνω ισοτιμίες και χρεώσεις καθίστανται διαθέσιμες από τα Καταστήματα της Τράπεζας και τη γραμμή εξυπηρέτησης κατόχων κάρτας της Τράπεζας (τηλέφωνο επικοινωνίας 2106244955), κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί, επίσης, να ενημερώνεται σχετικά με τις ισοτιμίες αναφοράς, στην αντίστοιχη ηλεκτρονική διεύθυνση εκάστου Οργανισμού ([www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.aspx](http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx)). Διευκρινίζεται ότι η ισοτιμία που εφαρμόστηκε από τους Οργανισμούς κατά τον χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ίσχυε κατά την ημέρα και ώρα πραγματοποίησής της.

## 7. ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

### 7.1 Μέτρα Ασφαλείας αναφορικά με τα χορηγούμενα από την Τράπεζα μέσα πληρωμής

7.1.1. Ο Πελάτης οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη των μέσων πληρωμών που του χορηγεί η Τράπεζα και των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας που συνοδεύουν τη χρήση του (για παράδειγμα του προσωπικού κωδικού αναγνώρισης (PIN) της χρεωστικής κάρτας ή του προσωπικού κωδικού εισόδου στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής), σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους και συμφωνίες που διέπουν έκαστο μέσο πληρωμής. Συγκεκριμένα, ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του και να τηρεί πιστά τις διαδικασίες ασφαλείας που προβλέπονται σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, υπεξαίρεσης ή μη εγκεκριμένης χρήσης και ιδίως να ειδοποιεί την Τράπεζα χωρίς υπαίτια καθυστέρηση με τον τρόπο που ορίζεται στους ειδικότερους όρους και συμφωνίες που διέπουν έκαστο μέσο πληρωμής.

7.1.2. Η Τράπεζα λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ασφαλείας αναφορικά με τα μέσα πληρωμών που χορηγεί στους Πελάτες της και ειδικότερα:

α. Διασφαλίζει ότι τα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφαλείας δεν είναι προσβάσιμα σε τρίτους, παρά μόνο στον Πελάτη ή στους νόμιμους χρήστες των σχετικών μέσων πληρωμών σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, με την επιφύλαξη της τήρησης των υποχρεώσεων του Πελάτη-χρήστη των μέσων πληρωμών σύμφωνα με την ανωτέρω παράγραφο 7.1.1 του παρόντος όρου.

β. Δεν αποστέλλει μέσο πληρωμών χωρίς προηγούμενο σχετικό αίτημα του Πελάτη, εκτός αν η εν λόγω αποστολή αφορά αντικατάσταση υφιστάμενου μέσου πληρωμών.

γ. Διασφαλίζει ότι ο Πελάτης έχει στη διάθεσή του, σε διαρκή βάση, τα κατάλληλα μέσα που να του επιτρέπουν να προβεί σε ειδοποίηση, σύμφωνα με τον όρο 7.1.1 της παρούσας, ή σε υποβολή αιτήματος για την άρση της αναστολής της δυνατότητας χρήσης του μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τον όρο 7.2 της παρούσας. Κατόπιν σχετικού αιτήματος, η Τράπεζα παρέχει, για δεκαοκτώ (18) μήνες από την ειδοποίηση του όρου 7.1.1 της παρούσας, στον Πελάτη τα μέσα για να αποδείξει, ότι ο Πελάτης πράγματι προέβη στην εν λόγω γνωστοποίηση.

δ. Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να προβεί σε γνωστοποίηση σύμφωνα με τον όρο 7.1.1 της παρούσας, χωρίς επιβάρυνση και επιβάλλει χρέωση μόνο για το κόστος αντικατάστασης του μέσου πληρωμών.

ε. Αποτρέπει κάθε χρήση του μέσου πληρωμών από το χρονικό σημείο της γνωστοποίησης από τον Πελάτη σύμφωνα με τον όρο 7.1.1 της παρούσας.

στ. Φέρει τον κίνδυνο της αποστολής στον Πελάτη του μέσου πληρωμών ή κάθε σχετικού εξατομικευμένου διαπιστευτηρίου ασφαλείας.

### 7.2 Αναστολή χρήσης μέσου πληρωμής

7.2.1 Η Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, για λόγους που αφορούν: (α) την ασφάλεια του εν λόγω μέσου πληρωμών, (β) την ύπαρξη υπόνοιας περί μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης του, (γ) την υπέρβαση του πιστωτικού ορίου ή τον αυξημένο κίνδυνο αδυναμίας του Πελάτη να αποπληρώσει τυχόν οφειλή. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, εφόσον αυτό ζητηθεί από τις αρμόδιες εποπτικές ή δικαστικές αρχές.



7.2.2 Η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή της χρήσης του μέσου πληρωμών, καθώς και για τους λόγους που επιβάλλουν την ενέργεια αυτή, εάν είναι εφικτό πριν την αναστολή ή, το αργότερο, αμέσως μετά από αυτή, εκτός εάν προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την κείμενη ευρωπαϊκή ή εθνική νομοθεσία ή /και από οδηγίες των αρμόδιων εποπτικών αρχών. Εφόσον εκλείψουν οι λόγοι αναστολής, η Τράπεζα θα προβαίνει κατά περίπτωση, είτε σε άρση της αναστολής, είτε σε αντικατάσταση του μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τους τυχόν ειδικότερους όρους που διέπουν τη χρήση του και μετά από προηγούμενη ενημέρωση.

### 7.3 Άρνηση πρόσβασης σε λογαριασμό πληρωμών

Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού, μπορεί να αρνηθεί σε πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού ή σε πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών, για αντικειμενικά δικαιολογημένους και δεόντως τεκμηριωμένους λόγους που σχετίζονται με τη μη εγκεκριμένη ή απατηλή πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών, περιλαμβανομένης της μη εγκεκριμένης ή απατηλής εκκίνησης της πράξης πληρωμής, είτε από τον πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού είτε από το πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής. Στις περιπτώσεις αυτές, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού ενημερώνει τον πληρωτή για την άρνηση πρόσβασης στο λογαριασμό πληρωμών και τους λόγους που επιβάλλουν την ενέργεια αυτή, κατά το συμφωνηθέντα τρόπο. Η εν λόγω ενημέρωση παρέχεται στον πληρωτή, εφόσον είναι εφικτό, πριν από την άρνηση πρόσβασης και, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός αν η εν λόγω ενημέρωση προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την κείμενη ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία. Όταν εκλείψουν οι λόγοι της άρνησης κατά τα ανωτέρω ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού επιτρέπει την πρόσβαση στο λογαριασμό πληρωμών.

### 7.4 Ευθύνη Τράπεζας για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής

7.4.1 Με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στους όρους 7.4.3 και 7.4.5 κατωτέρω, σε περίπτωση μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, η Τράπεζα θα αποκαθιστά τη ζημία που υπέστη ο Πελάτης εξαιτίας της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, μόνο εφόσον ο Πελάτης ειδοποιήσει εγγράφως την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, την Τράπεζα, αμέσως μόλις αντιληφθεί μία μη εγκεκριμένη συναλλαγή και σε κάθε περίπτωση το αργότερο εντός προθεσμίας δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού με το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής. Η προθεσμία των δεκατριών (13) μηνών δεν ισχύει για όσο χρόνο η Τράπεζα δεν παρείχε ή δεν κατέστησε διαθέσιμες στον Πελάτη τις πληροφορίες ως προς τις Πράξεις Πληρωμής, σύμφωνα με το όρο 7.7 της παρούσας.

7.4.2 Με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον όρο 7.4.1 της παρούσας, σε περίπτωση μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, η Τράπεζα θα επιστρέφει στον Πελάτη το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής το αργότερο έως το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από την ημέρα που αποδεδειγμένα διαπίστωσε ή ειδοποιήθηκε για τη μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής, εκτός αν η Τράπεζα έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη και κοινοποιεί γραπτώς τους λόγους αυτούς στην Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ή στην εκάστοτε ορισθείσα αρμόδια αρχή). Εφόσον συντρέχει περίπτωση, η Τράπεζα θα επαναφέρει τον λογαριασμό του Πελάτη στην προηγούμενη κατάσταση και θα διασφαλίζει ότι η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης αυτού του λογαριασμού πληρωμών με το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής. Περαιτέρω αποζημίωση δεν αποκλείεται, εφόσον θεμελιώνεται σχετικό δικαίωμα σύμφωνα με το νόμο.

7.4.3 Κατά παρέκκλιση από τα προβλεπόμενα στον όρο 7.4.1 της παρούσας, ο Πελάτης ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) Ευρώ για ζημίες που προκλήθηκαν από μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμών, σε περίπτωση που η ζημία προκλήθηκε από τη χρήση κλαπέντος ή απολεσθέντος ή υπεξαيرهθέντος μέσου πληρωμών, εκτός εάν:  
(α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών δεν ήταν εφικτό να εντοπιστεί από τον Πελάτη πριν από τη διενέργεια πράξης πληρωμής, εκτός αν ο Πελάτης ή/και η Επιχείρηση ενήργησε με δόλο ή  
(β) η ζημία προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος ενός παρόχου υπηρεσιών πληρωμών ή οντότητας στην οποία η Τράπεζα είχε προβεί στην ανάθεση δραστηριοτήτων της.

7.4.4 Από το χρονικό σημείο ειδοποίησης της Τράπεζας σχετικά με την κλοπή, απώλεια ή υπεξαίρεση μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τον όρο 7.1.1 της παρούσας, ο Πελάτης δεν επωμίζεται οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από τη χρήση απολεσθέντος, κλαπέντος ή υπεξαيرهθέντος μέσου πληρωμών, εκτός αν έχει ενεργήσει με δόλο.





Αν η Τράπεζα δεν παρέχει στον Πελάτη τα κατάλληλα μέσα που του επιτρέπουν ανά πάσα στιγμή να προβεί σε ειδοποίηση αναφορικά με την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών, ο Πελάτης δεν ευθύνεται για τις οικονομικές συνέπειες που απορρέουν από τη χρήση του εν λόγω μέσου πληρωμών, εκτός αν έχει ενεργήσει με δόλο.

7.4.5 Κατά παρέκκλιση από τα προβλεπόμενα στον όρο 7.4.1 της παρούσας, ο Πελάτης ευθύνεται απεριόριστα για ολόκληρη τη ζημία που προκλήθηκε από μία μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής εφόσον η ζημία οφείλεται είτε σε δόλο του Πελάτη, είτε στην παράλειψη τηρήσεως από πρόθεση ή από βαριά αμέλεια των υποχρεώσεων που αναφέρονται στον όρο 7.1.1 της παρούσας.

## **7.5 Ευθύνη της Τράπεζας για μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση πράξεων πληρωμής**

### **7.5.1 Ευθύνη της Τράπεζας σε περίπτωση εκκίνησης της Πράξης Πληρωμής από τον Πληρωτή**

7.5.1.1 Με την επιφύλαξη του όρου 7.5.5 της παρούσας, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται απευθείας από τον Πληρωτή, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή, ευθύνεται έναντι του Πληρωτή για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εκτός εάν η Τράπεζα αποδείξει στον Πληρωτή και, ανάλογα με την περίπτωση, στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου έλαβε το ποσό της πράξης πληρωμής εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος υπηρεσιών του Δικαιούχου ευθύνεται έναντι αυτού για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

7.5.1.2 Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή, ευθύνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου του παρόντος όρου 7.5.1.1, επιστρέφει, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, στον Πληρωτή τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής, και, ανάλογα με την περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής.

7.5.1.3 Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, ευθύνεται σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του παρόντος όρου 7.5.1.1, θέτει αμέσως το ποσό της πράξης πληρωμής στη διάθεση του Δικαιούχου και, ανάλογα με την περίπτωση, πιστώνει το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό πληρωμών αυτού. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Δικαιούχου δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης.

7.5.1.4 Αν η πράξη πληρωμής εκτελεστεί με καθυστέρηση, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου διασφαλίζει, κατόπιν αιτήματος του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή που ενεργεί για λογαριασμό του Πληρωτή, ότι η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Δικαιούχου δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

7.5.1.5 Σε περίπτωση που η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Πληρωτή και η πράξη πληρωμής δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή, κατόπιν αιτήματος και ανεξάρτητα από τυχόν ευθύνη στο πλαίσιο της παρούσας παραγράφου, προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον Πληρωτή αναφορικά με το αποτέλεσμα. Στην παρούσα περίπτωση δεν επιβάλλεται καμία επιβάρυνση στον Πληρωτή.

### **7.5.2 Ευθύνη της Τράπεζας σε περίπτωση εκκίνησης της Πράξης Πληρωμής από τον Δικαιούχο ή μέσω αυτού**

7.5.2.1 Με την επιφύλαξη του όρου 7.5.5 της παρούσας, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Δικαιούχο ή μέσω αυτού, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, ευθύνεται έναντι του Δικαιούχου για την ορθή διαβίβαση της εντολής πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών του Πληρωτή εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε μεταξύ της Τράπεζας και του Δικαιούχου, καθιστώντας δυνατό τον διακανονισμό της, όσον αφορά την άμεση χρέωση, κατά την συμφωνηθείσα καταληκτική ημερομηνία. Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, ευθύνεται σύμφωνα με τη διάταξη του προηγούμενου εδαφίου, επαναδιαβιβάζει αμέσως αυτήν την εντολή πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή.



7.5.2.2 Σε περίπτωση που η εντολή πληρωμής διαβιβαστεί με καθυστέρηση, το χρηματικό ποσό θα έχει ημερομηνία αξίας στον λογαριασμό πληρωμών του Δικαιούχου όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως εάν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.

7.5.2.3 Με την επιφύλαξη του όρου 7.5.5 της παρούσας, αν η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Δικαιούχου για τη διεκπεραίωση πράξης πληρωμής σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που υπέχει με βάση τα όσα προβλέπονται στην παρούσα σύμβαση σχετικά με την ημερομηνία αξίας και τη διαθεσιμότητα των χρηματικών ποσών, τότε διασφαλίζει ότι το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στο Δικαιούχο αμέσως μόλις αυτό πιστωθεί στο λογαριασμό της. Το χρηματικό ποσό έχει ημερομηνία αξίας στον λογαριασμό πληρωμών του Δικαιούχου όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως εάν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.

7.5.2.4 Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής για την οποία η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών του Δικαιούχου, δεν ευθύνεται κατά τους όρους 7.5.2.1 και 7.5.2.3, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής του Πληρωτή ευθύνεται έναντι του Πληρωτή και τότε, ανάλογα με την περίπτωση, και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, επιστρέφει στον Πληρωτή το χρηματικό ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και επαναφέρει το λογαριασμό πληρωμών που χρεώθηκε στην πρότερη κατάσταση. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής. Η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει για τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή, εφόσον ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή, αποδεικνύει ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου έχει λάβει το ποσό της πράξης πληρωμής, ακόμη και αν η πράξη πληρωμής έχει εκτελεστεί με ελάχιστη καθυστέρηση. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου ορίζει για το ποσό ημερομηνία αξίας στον λογαριασμό πληρωμών του Δικαιούχου όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως εάν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.

7.5.2.5 Σε περίπτωση που η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Δικαιούχο ή μέσω του Δικαιούχου και η πράξη πληρωμής δεν εκτελεστεί ή έχει εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών του Δικαιούχου, ύστερα από αίτημα και ανεξάρτητα από ευθύνη στο πλαίσιο του όρου 7.5.2, προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον δικαιούχο για το αποτέλεσμα, χωρίς να επιβάλλει καμία επιβάρυνση στο δικαιούχο για τις ενέργειες που καθορίζονται στο παρόν εδάφιο.

### 7.5.3 Ευθύνη της Τράπεζας για χρεώσεις/τόκους

Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν χρεώσεις για τις οποίες φέρει ευθύνη, καθώς και για τόκους που τον επιβαρύνουν ως συνέπεια της μη εκτέλεσης ή της εσφαλμένης, συμπεριλαμβανομένης της καθυστερημένης, εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

### 7.5.4 Ευθύνη της Τράπεζας στην περίπτωση των υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής

7.5.4.1 Όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Πελάτη-Πληρωτή μέσω παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, η Τράπεζα, ως ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών Εξυπηρέτησης Λογαριασμού, επιστρέφει στον Πελάτη-Πληρωτή, με την επιφύλαξη του όρου 7.5.5 (β) της παρούσας, τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση. Ο πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής φέρει το βάρος να αποδείξει ότι η εντολή πληρωμής ελήφθη από την Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού του Πελάτη-πληρωτή, και ότι, μέσα στο πεδίο αρμοδιότητάς του, έχει ταυτοποιηθεί η γνησιότητα της πράξης πληρωμής και ότι αυτή έχει καταγραφεί επακριβώς και δεν έχει επηρεαστεί από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία που συνδέεται με μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση της συναλλαγής.

7.5.4.2 Εάν ο πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ευθύνεται για τη μη εκτέλεση, την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής, αποζημιώνει αμέσως, ύστερα από σχετικό αίτημα, την Τράπεζα ως Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών Εξυπηρέτησης Λογαριασμού για ζημιές που έχει υποστεί ή χρηματικά ποσά που έχει καταβάλει ως αποτέλεσμα της επιστροφής στον Πληρωτή.



#### 7.5.5 Αποκλεισμός ευθύνης Τράπεζας

Η Τράπεζα δεν ευθύνεται κατά τα ανωτέρω, εφόσον συντρέχει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- (α) Ο Πελάτης δεν έχει ειδοποιήσει εγκαίρως την Τράπεζα κατά τα προβλεπόμενα στον όρο 7.4.1 της παρούσας,
- (β) Το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο Πελάτης είναι εσφαλμένο,
- (γ) Σε ασυνήθεις και απρόβλεπτες περιστάσεις, οι οποίες είναι πέρα από τον έλεγχο της Τράπεζας και των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρόλες τις προσπάθειες για το αντίθετο ή σε περίπτωση που η Τράπεζα δεσμεύεται από άλλες νομικές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο νόμο ή στο κοινοτικό δίκαιο.

#### 7.6 Επιστροφή χρηματικών ποσών για πράξεις πληρωμής που εκκινούνται από το Δικαιούχο ή μέσω αυτού

7.6.1 Ο Πελάτης-Πληρωτής δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα, ως οικείο πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, την επιστροφή χρηματικών ποσών, που αφορούν εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, η οποία εκκινήθηκε από το Δικαιούχο ή μέσω αυτού και έχει ήδη εκτελεστεί, εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- (α) κατά το χρονικό σημείο της έγκρισης δεν προσδιορίστηκε το ακριβές χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής, και
- (β) το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής υπερβαίνει το χρηματικό ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης-Πληρωτής, λαμβάνοντας υπόψη τις προηγούμενες συνήθειες εξόδων του, τους όρους της παρούσας σύμβασης-πλασιού και τις σχετικές περιστάσεις της υπόθεσης.

7.6.2 Κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, ως παρόχου υπηρεσιών πληρωμής, ο Πελάτης-Πληρωτής φέρει το βάρος απόδειξης της εκπλήρωσης των παραπάνω όρων. Η υποχρέωση επιστροφής χρηματικών ποσών, σύμφωνα με τον παρόντα όρο, αφορά ολόκληρο το ποσό της εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη- Πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών με το ποσό της πράξης πληρωμής. Με την επιφύλαξη του όρου 7.6.4 της παρούσας, ο Πελάτης-Πληρωτής διατηρεί επιπλέον του δικαιώματος της παρούσας παραγράφου για τις άμεσες χρεώσεις, σύμφωνα με την έννοια του άρθρου 1 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 260/2012 «σχετικά με την καθιέρωση τεχνικών απαιτήσεων και επιχειρηματικών κανόνων για τις μεταφορές πίστωσης και τις άμεσες χρεώσεις σε ευρώ και με την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 924/2009», ανεπιφύλακτο δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών μέσα στα χρονικά όρια που προβλέπονται στον όρο 7.6.5 της παρούσας.

7.6.3 Ωστόσο, για τους σκοπούς του στοιχείου (β) του όρου 7.6.1 της παρούσας, ο Πελάτης-Πληρωτής δεν δικαιούται να επικαλεστεί λόγους που συνδέονται με τη μετατροπή συναλλάγματος, αν εφαρμόστηκε η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς, την οποία έχει συμφωνήσει με την Τράπεζα.

7.6.4 Κατ' εξαίρεση, ο Πελάτης-Πληρωτής δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών, στις περιπτώσεις που:

(α) ο Πελάτης-Πληρωτής έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής απευθείας στην Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του, και

(β) ανάλογα με την περίπτωση, οι πληροφορίες για τη μελλοντική πράξη πληρωμής έχουν παρασχεθεί ή έχουν τεθεί στη διάθεση του Πελάτη-Πληρωτή, κατά το συμφωνηθέντα τρόπο, τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης είτε από την Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, είτε από το Δικαιούχο.

7.6.5 Ο Πελάτης-Πληρωτής μπορεί να υποβάλει αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών, σύμφωνα με τον παρόντα όρο, το οποίο αφορά εγκεκριμένη πράξη πληρωμής που εκκινήθηκε από το Δικαιούχο ή μέσω αυτού, εντός προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του με τα αντίστοιχα χρηματικά ποσά. Εντός προθεσμίας δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής αιτήματος επιστροφής χρηματικών ποσών, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, υποχρεούται (α) είτε να επιστρέψει ολόκληρο το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής, (β) είτε να αιτιολογεί την άρνησή της για ανταπόκριση στο αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών, υποδεικνύοντας στον Πελάτη-Πληρωτή τους φορείς στους οποίους μπορεί να προσφύγει, αν ο Πελάτης-Πληρωτής δεν αποδέχεται την αιτιολόγηση που παρέχεται από την Τράπεζα. Το δικαίωμα της Τράπεζας, ως παρόχου



υπηρεσιών πληρωμών, να αρνείται την επιστροφή χρηματικών ποσών δεν υφίσταται στην περίπτωση του τελευταίου εδαφίου του όρου 7.6.2 της παρούσας.

## 7.7 Πληροφόρηση Πελάτη πριν και μετά την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής

7.7.1 Πριν από την εκτέλεση κάθε επιμέρους πράξης, της οποίας η εκκίνηση διενεργείται από τον Πελάτη, και κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, η Τράπεζα παρέχει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης, τις επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβληθούν από τον Πελάτη και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των ποσών των τυχόν επιβαρύνσεων.

7.7.2 Μετά τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη, η Τράπεζα παρέχει ή καθιστά διαθέσιμες στον Πελάτη αμελλητί τις ακόλουθες πληροφορίες:

(α) Για τις πληρωμές που πραγματοποιεί ο Πελάτης ως Πληρωτής:

- στοιχείο αναφοράς που επιτρέπει στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την Πράξη Πληρωμής και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν τον Δικαιούχο
- το ποσό της πράξης πληρωμής, στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο Λογαριασμός Πληρωμών του Πελάτη ή το νόμισμα που χρησιμοποιείται για την Εντολή Πληρωμής,
- το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων που οφείλει να καταβάλει ο Πελάτης, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, ανάλυση των επιβαρύνσεων αυτών ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης,
- (εφόσον συντρέχει περίπτωση) τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε για τη μετατροπή νομίσματος και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος
- την Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση ή την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής.

(β) Για τις πληρωμές που λαμβάνει ο Πελάτης ως Δικαιούχος:

- στοιχεία αναφοράς που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει τη συγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής και τον Πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάζεται με την Πράξη Πληρωμής,
- το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα που πιστώθηκε στον λογαριασμό του Πελάτη,
- το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων που οφείλει να καταβάλει ο Πελάτης, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, ανάλυση των επιβαρύνσεων ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης,
- τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος,
- την Ημερομηνία Αξίας του ποσού της πληρωμής στον λογαριασμό του Δικαιούχου.

7.7.3 Οι πληροφορίες της παραγράφου 7.7.2 καθίστανται άμεσα διαθέσιμες χωρίς καμία επιβάρυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να απαιτεί οι εν λόγω πληροφορίες να του παρέχονται ή να καθίστανται διαθέσιμες περιοδικά, τουλάχιστον μία φορά το μήνα, χωρίς επιβάρυνση, με τρόπο που θα συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη και που θα επιτρέπει στον Πελάτη να αποθηκεύει και να αναπαράγει αυτούσιες τις πληροφορίες. Για παροχή πληροφοριών σε συχνότερη βάση, και εφόσον αυτή είναι εφικτή, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με την τυχόν χρέωση που ορίζεται στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Εργασιών της Τράπεζας.

## 8. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

8.1 Ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τις πράξεις πληρωμών είτε από τα καταστήματα της Τράπεζας, είτε από αλληλογραφία που του αποστέλλεται στη δηλωθείσα από αυτόν ηλεκτρονική διεύθυνση, είτε με χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας, σε περίπτωση που έχει ενεργοποιήσει τη σχετική υπηρεσία.

8.2 Οι πληροφορίες κίνησης των λογαριασμών πληρωμών του Πελάτη είναι διαθέσιμες από τα καταστήματα μέσα στο επίσημο ωράριο συναλλαγών, καθώς και με χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας, σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενεργοποιήσει τη σχετική υπηρεσία, είκοσι τέσσερις (24) ώρες το εικοσιτετράωρο. Οι πληροφορίες της κίνησης είναι διαθέσιμες άμεσα μετά την πραγματοποίησή τους. Ο Πελάτης δύναται, επίσης, να ενημερώνεται για την κίνηση του λογαριασμού πληρωμών του μέσω του μηνιαίου αντίγραφου κίνησης λογαριασμού που του αποστέλλει η Τράπεζα στη διεύθυνση επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο Πελάτης στην Τράπεζα ή μέσω του

-12-





συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας, σε περίπτωση που έχει ενεργοποιήσει τη σχετική υπηρεσία, Επίσης ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει την εκτύπωση πρόσφατης κίνησης του λογαριασμού του από οποιοδήποτε κατάσταση σε κάθε χρονική στιγμή μέσα στο επίσημο ωράριο συναλλαγών, καθώς και πλήρη εκτύπωση των στοιχείων συγκεκριμένης πρόσφατης πράξης από οποιοδήποτε κατάσταση. Σε περίπτωση που πράξεις γίνονται στο κατάσταση με αίτηση του Πελάτη, τα πλήρη στοιχεία της πράξης πληρωμής αναφέρονται στο παραστατικό που παραδίδεται. Σε περίπτωση που η πράξη δεν γίνεται με φυσική παρουσία του Πελάτη, η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Πελάτη τα πλήρη στοιχεία της πράξης όταν αυτή εκτελεστεί στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει στην Τράπεζα.

8.3 Ο Πελάτης δικαιούται να λαμβάνει, ανά πάσα στιγμή, κατόπιν αιτήματός του, τους συμβατικούς όρους της παρούσας σύμβασης-πλαίσιο σε έντυπη μορφή ή σε άλλο Σταθερό Μέσο. Για οποιαδήποτε πληροφορία, διευκρίνιση ή αίτημα σχετικά με την παρούσα Σύμβαση- Πλαίσιο, ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται σε οποιοδήποτε τραπεζικό κατάσταση της Τράπεζας.

8.4 Η γλώσσα της παρούσας σύμβασης είναι η ελληνική. Σε περίπτωση μεταφράσεως σε άλλη γλώσσα και σύγκρουσης των όρων της παρούσας με το μεταφρασμένο κείμενο, υπερισχύει η ελληνική έκδοση.

## 9. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

9.1 Κάθε τροποποίηση των όρων της παρούσας γνωστοποιείται στον Πελάτη σε έντυπη μορφή ή με άλλο Σταθερό Μέσο, τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Ο Πελάτης μπορεί είτε να αποδεχτεί είτε να απορρίψει τις τροποποιήσεις πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Ο Πελάτης θεωρείται ότι αποδέχεται τις εν λόγω τροποποιήσεις των όρων της παρούσας, εκτός εάν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους ότι δεν τις αποδέχεται. Σε αυτή την περίπτωση ο Πελάτης έχει δικαίωμα να λύσει την παρούσα χωρίς επιβάρυνση και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση.

9.2 Κατ' εξαίρεση η Τράπεζα εφαρμόζει μεταβολές σε επιτόκια και συναλλαγματικές ισοτιμίες αμέσως και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, εφόσον οι μεταβολές αυτές βασίζονται σε επιτόκια αναφοράς και σε συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς, που έχουν συμφωνηθεί κατά την προηγούμενη γενική ενημέρωση ή, σε κάθε περίπτωση, αν τούτο προβλέπεται ειδικά στις επιμέρους σχετικές συμβάσεις του Πελάτη με την Τράπεζα. Ο Πελάτης ενημερώνεται το ταχύτερο δυνατόν, γενικώς για κάθε αλλαγή του επιτοκίου είτε από αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας πληροφοριακό έντυπο, είτε από σχετική καταχώρηση στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας. Ωστόσο, οι αλλαγές στο επιτόκιο ή τις συναλλαγματικές ισοτιμίες που είναι ευνοϊκότερες για τον Πελάτη, μπορούν να εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση.

9.3 Η παρούσα σύμβαση είναι αορίστου χρόνου.

9.4 Ο Πελάτης μπορεί να λύσει την παρούσα οποτεδήποτε με έγγραφη προειδοποίηση ενός (1) μηνός. Η λύση της παρούσας δεν συνεπάγεται επιβάρυνση για τον Πελάτη, εκτός αν η σύμβαση-πλαίσιο βρίσκεται σε ισχύ για λιγότερο από έξι μήνες.

9.5 Η Τράπεζα μπορεί να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση-πλαίσιο με έντυπη ειδοποίηση τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν.

9.6 Οι επιβαρύνσεις για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών που χρεώνονται σε τακτική βάση καταβάλλονται από τον Πελάτη μόνον κατ' αναλογία προς το χρόνο μέχρι τη λύση της σύμβασης. Εάν οι επιβαρύνσεις καταβληθούν προκαταβολικά, επιστρέφονται κατ' αναλογία.

## 10. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ/ΠΑΡΕΚΚΛΙΣΕΙΣ

10.1 Εάν ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, τότε η Τράπεζα και ο Πελάτης-μη καταναλωτής ή μη πολύ μικρή επιχείρηση μπορεί να συμφωνήσουν ότι δεν εφαρμόζονται εν όλω ή εν μέρει οι όροι

-13-

Κεντρικό Κατάστημα: Μεγάλου Αλεξάνδρου 91 & 25<sup>ης</sup> Μαρτίου, 151 24 Μαρούσι, Ελλάδα, Τ.: +30 210 62 34 110, F: +30 210 62 34 192 - 3

Κατάστημα Πειραιάς: Ακτή Μισούλη 93, 185 38 Πειραιάς, Ελλάδα, Τηλ: +30 210 42 91 730, F: +30 210 62 34 191

Κατάστημα Γλυφάδας: Λ. Ποσειδώνος 93, 166 74 Γλυφάδα, Ελλάδα, Τηλ.: +30 210 89 84 000, F: +30 210 80 10 094



6.1, 5.3.3, 7.4.3, 7.4.4, 7.4.5, 7.5, 7.6 της παρούσας, καθώς και το άρθρο 72 του Ν. 4537/2018 περί του βάρους απόδειξης ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξης πληρωμής. Επίσης, τα χρονικά περιθώρια για τη γνωστοποίηση μη εγκεκριμένων ή εσφαλμένα εκτελεσθεισών πράξεων πληρωμής σύμφωνα με τον όρο 7.4.1 της παρούσας μπορεί να συμφωνηθούν σε οκτώ (8) εβδομάδες αντί για δεκατρείς (13) μήνες που προβλέπονται στον εν λόγω όρο. Οι τυχόν ειδικοί όροι που θα ισχύουν για τα ως άνω θέματα θα συμφωνούνται με ξεχωριστή έγγραφη συμφωνία μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη-μη καταναλωτή ή μη πολύ μικρής επιχείρησης.

10.2 Στις περιπτώσεις μέσω πληρωμών τα οποία αφορούν αποκλειστικά επιμέρους πράξεις πληρωμής που δεν υπερβαίνουν τα τριάντα (30) ευρώ ή έχουν όριο είτε δαπανών εκατόν πενήντα (150) ευρώ είτε αποθήκευσης χρηματικών ποσών που δεν υπερβαίνουν ποτέ τα εκατόν πενήντα (150) ευρώ (και για εγχώριες πράξεις πληρωμών, το διπλάσιο των εν λόγω ποσών), συμφωνούνται ότι θα ισχύουν τα ακόλουθα:

- α) δεν θα εφαρμόζονται οι όροι 7.4.1 και 7.4.4 της παρούσας, αν το μέσο πληρωμής δεν μπορεί να ανασταλεί ή δεν μπορεί να αποτραπεί η περαιτέρω χρήση του,
- β) το άρθρο 72 του Ν. 4537/2018 (περί του βάρους απόδειξης ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξης πληρωμής) και ο όρος 7.4 της παρούσας, αν το μέσο πληρωμής χρησιμοποιείται ανώνυμα ή η Τράπεζα δεν είναι σε θέση, για άλλους λόγους που είναι εγγενείς στο μέσο πληρωμής, να αποδείξει ότι μια πράξη πληρωμής είναι εγκεκριμένη,
- γ) κατά παρέκκλιση της παραγράφου 1 του άρθρου 79 του Ν.4537/2018, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ενημερώσει το χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για την άρνηση εκτέλεσης εντολής πληρωμής, αν ο λόγος μη εκτέλεσης είναι πρόδηλος με βάση τις συνθήκες της συγκεκριμένης περίπτωσης,
- δ) κατά παρέκκλιση του όρου 5.3.3 της παρούσας, ο Πελάτης-Πληρωτής δεν μπορεί να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής μετά από τη διαβίβαση της εντολής πληρωμής ή από τη συγκατάθεσή του να εκτελεστεί η πράξη πληρωμής προς τον Δικαιούχο,
- ε) κατά παρέκκλιση του όρου 5.5 της παρούσας, ισχύουν άλλες προθεσμίες εκτέλεσης πράξεων πληρωμής.

10.3 Ο όρος 7.4.4 της παρούσας εφαρμόζεται και στο ηλεκτρονικό χρήμα, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 10 του ν. 4021/2011, εκτός αν η Τράπεζα ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή δεν έχει τη δυνατότητα να προβαίνει σε δέσμευση του λογαριασμού πληρωμών στον οποίο είναι αποθηκευμένο το ηλεκτρονικό χρήμα ή σε αναστολή χρήσης του μέσου πληρωμών.

## 11. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Για τους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Για τη συλλογή, τήρηση και την εν γένει επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη ισχύουν τα αναφερόμενα στη Δήλωση Απορρήτου – Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, η οποία είναι διαθέσιμη στα Καταστήματα του Δικτύου και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

## 12. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

10.1 Η παρούσα σύμβαση-πλαίσιο διέπεται από το Ελληνικό δίκαιο και προεχόντως από τις διατάξεις του Νόμου 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018). Οποιαδήποτε διαφορά απορρέει από ή σχετίζεται με την παρούσα σύμβαση-πλαίσιο υπάγεται στην δικαιοδοσία των αρμοδίων δικαστηρίων της Ελλάδας.

10.2 Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στη Γενική Γραμματεία Εμπορίας και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ) ή στην εκάστοτε αρμόδια αρχή για παράβαση των όρων της παρούσας σύμβασης, εκτός της περίπτωσης του όρου 7.3 της παρούσας.

10.3 Η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά, σε έγχαρτη μορφή ή σε άλλο Σταθερό Μέσο, σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κάθε περίπτωση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της καταγγελίας (ή εντός των προθεσμιών που ορίζει το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο). Κατ' εξαίρεση, σε περίπτωση που η απάντηση δεν μπορεί να δοθεί μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες (ή εντός των προθεσμιών που ορίζει το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο), για λόγους που δεν οφείλονται στην Τράπεζα, η

-14-



Τράπεζα θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη αποστέλλοντας προσωρινή απάντηση, αναφέροντας τους λόγους για την καθυστέρηση της απάντησης της καταγγελίας και προσδιορίζοντας την προθεσμία μέσα στην οποία θα λάβει την τελική απάντηση ο Πελάτης, η οποία, σε κάθε περίπτωση, δεν θα υπερβαίνει τις τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας (ή το ανώτατο χρονικό όριο που ορίζει το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο).

10.4 Περαιτέρω για κάθε διαφορά ή διένεξη, ο Πελάτης έχει στη διάθεσή του ειδικές διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, απευθυνόμενος στο Συνήγορο του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr).

### 13. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

12.1 Οι όροι της παρούσας σύμβασης υπερισχύουν κάθε αντίθετης προηγούμενης συμφωνίας μεταξύ των συμβαλλομένων μερών.

12.2 Ο Πελάτης αναγνωρίζει και δηλώνει με την παρούσα σύμβαση ότι ενημερώθηκε προσυμβατικά παραλαμβάνοντας αντίγραφο του σχεδίου της παρούσας σύμβασης, το οποίο ανέγνωσε προσεκτικά πριν αποδεχθεί και υπογράψει τους όρους της παρούσας.

12.3 Η παρούσα σύμβαση, αφού αναγνώστηκε από τον Πελάτη - ο οποίος δηλώνει ότι γνωρίζει καλά την ελληνική γλώσσα - και έγινε πλήρως κατανοητή από αυτόν ως προς όλους τους όρους της, υπογράφεται όπως ακολουθεί σε δύο αντίτυπα, ένα εκ των οποίων παρέλαβε ο Πελάτης.

[Τόπος]....., [Ημερομηνία]...../...../.....

**ΓΙΑ ΤΗΝ AEGEAN BALTIC BANK A.E.**

**Ο ΠΕΛΑΤΗΣ/ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**