



## ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

|   |    |
|---|----|
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ .....   | 3  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....                            | 3  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ. ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ/ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ .....                           | 3  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙV. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ .....   | 5  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ V. ΕΠΙΤΑΓΕΣ .....  | 9  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI. ΌΡΟΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ.....                                      | 11 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII. ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (e-Banking)..... | 17 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.....                           | 25 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙX. ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ - ΕΠΙΤΟΚΙΑ - ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΕΣ ΙΣΟΤΙΜΙΕΣ.....         | 38 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ X. ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΗ ΙΣΧΥΣ.....                      | 39 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ XI. ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ .....                  | 40 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ XII. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ.....  | 41 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ XIII. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....                                     | 41 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ XIV. ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ.....                              | 42 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ XV. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ.....                          | 42 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ XVI. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....                       | 43 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ XVII. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ.....   | 43 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....  | 44 |

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

1. Η ανώνυμη τραπεζική εταιρεία με την επωνυμία «**ΑEGEAN BALTIC BANK Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία**» και το διακριτικό τίτλο «**A.B. BANK A.E.**», με έδρα στο Μαρούσι Αττικής, επί των οδών Μεγάλου Αλεξάνδρου 91 και 25<sup>ης</sup> Μαρτίου, Α.Φ.Μ. 099937684, ΚΕΦΟΔΕ Αττικής, εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο με αριθμό 004918201000, η οποία έχει λάβει άδεια λειτουργίας πιστωτικού ιδρύματος από την Τράπεζα της Ελλάδος (εφεξής καλούμενη, για χάριν συντομίας, η «**Τράπεζα**») παρέχει τραπεζικές και λοιπές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.
2. Με τους παρόντες γενικούς όρους συναλλαγών (εφεξής «**Γ.Ο.Σ.**»), η Τράπεζα θέτει το γενικό πλαίσιο συνεργασίας με τους πελάτες της. Κάθε επιμέρους συναλλακτική σχέση της Τράπεζας με τους πελάτες της ενδέχεται να διέπεται από ειδικότερους όρους, οι οποίοι συμπληρώνουν τους παρόντες και σε περίπτωση αντίθεσης υπερισχύουν ως ειδικότεροι.
3. Ο πελάτης λαμβάνει γνώση των Γ.Ο.Σ. πριν από την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα με κάθε πρόσφορο τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής τους με ηλεκτρονικό μέσο. Η έναρξη της συναλλακτικής σχέσης, μετά τη σχετική ενημέρωση του πελάτη, συνεπάγεται αποδοχή των Γ.Ο.Σ. από τον πελάτη, χωρίς να απαιτείται κάποια περαιτέρω ενέργεια. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει ανά πάσα στιγμή τη γραπτή ή ηλεκτρονική δήλωση αποδοχής των Γ.Ο.Σ.
4. Οι Γ.Ο.Σ. καλύπτουν όλες τις έννομες σχέσεις μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της. Οι Γ.Ο.Σ. είναι διαρκώς διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Κατόπιν σχετικής αίτησής του, ο πελάτης δύναται, ανά πάσα στιγμή, να λάβει αντίγραφο των Γ.Ο.Σ.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

1. Για σκοπούς άσκησης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της, η Τράπεζα προβαίνει σε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των πελατών ή/και των εν γένει συναλλασσόμενων μαζί της, σύμφωνα με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, εφεξής «ΓΚΠΔ»), όπως ισχύει.
2. Οι κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται η Τράπεζα, οι πηγές δεδομένων, οι σκοποί της επεξεργασίας, οι νομικές βάσεις αυτής, οι αποδέκτες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το σύνολο των δικαιωμάτων του πελάτη και ο τρόπος άσκησης αυτών στο πλαίσιο του ΓΚΠΔ περιγράφονται αναλυτικά στο έντυπο «*Δήλωση Απορρήτου*», το οποίο παραδίδεται στον πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο (συμπεριλαμβανομένης της αποστολής τους με ηλεκτρονικό μέσο) κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης και σε κάθε περίπτωση, είναι διαρκώς αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.
3. Αναφορικά με την πρόσβαση και χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking) της Τράπεζας, η Τράπεζα διατηρεί το χωριστό έντυπο «*Δήλωση Απορρήτου – Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο του e-Banking*», το οποίο γνωστοποιείται στον πελάτη κατά την πρώτη είσοδό του στο Σύστημα και σε κάθε περίπτωση, είναι διαρκώς αναρτημένο στο Σύστημα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ. ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ/ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ**

1. Πριν την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης με τον πελάτη, η Τράπεζα προβαίνει σε ταυτοποίηση και πιστοποίηση/επαλήθευση των στοιχείων του και αξιολογεί την οικονομική και συναλλακτική του εικόνα (προφίλ) στο πλαίσιο τήρησης της Αρχής «Γνώρισε τον Πελάτη σου» (KYC). Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα δικαιούται να ζητήσει και ο υποψήφιος πελάτης υποχρεούται να προσκομίσει στοιχεία και έγγραφα που, κατά την κρίση της Τράπεζας, είναι απαραίτητα για τη διενέργεια του σχετικού ελέγχου. Στην περίπτωση που ο υποψήφιος πελάτης είναι νομική οντότητα, η Τράπεζα δικαιούται να ζητήσει και ο υποψήφιος πελάτης υποχρεούται να προσκομίσει στοιχεία και έγγραφα που, κατά την κρίση της Τράπεζας, αποδεικνύουν τη νόμιμη σύσταση, λειτουργία και εκπροσώπηση της νομικής οντότητας, τα στοιχεία των εκπροσώπων και των πραγματικών δικαιούχων (beneficial owners) και στοιχεία αναφορικά τη μετοχική και ιδιοκτησιακή δομή της. Για ορισμένες συναλλαγές ή υπηρεσίες ή/και ορισμένες μορφές

νομικών οντοτήτων, ενδέχεται να ζητούνται περαιτέρω νομιμοποιητικά έγγραφα.

2. Η Τράπεζα δικαιούται να ζητήσει και ο πελάτης υποχρεούται να προσκομίσει και κάθε άλλο έγγραφο, στοιχείο ή/και πληροφορία που απαιτείται προς συμμόρφωση της Τράπεζας με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο ή/και με ευρωπαϊκούς κανονισμούς και κατευθυντήριες γραμμές ευρωπαϊκών εποπτικών αρχών ή/και με το πλαίσιο των διεθνών κυρώσεων, συμπεριλαμβανομένου του πλαισίου για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, του πλαισίου για τη διεθνή φορολογική συμμόρφωση και την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών (Common Reporting Standards-CRS και Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA), της υποχρεωτικής γνωστοποίησης των δηλωτέων διασυνοριακών ρυθμίσεων (DAC6).

3. Η Τράπεζα δικαιούται να ζητά και ο πελάτης υποχρεούται να προσκομίζει ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όπως αυτά καθορίζονται από την Τράπεζα, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, έγγραφα επικαιροποίησης των ανωτέρω στοιχείων του.

4. Σε κάθε περίπτωση, ο πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να γνωστοποιεί, αμελλητί, προσηκόντως και εγγράφως, κάθε μεταβολή των ανωτέρω στοιχείων του, προσκομίζοντας τα αναγκαία προς τούτο έγγραφα. Η Τράπεζα θα καταχωρεί τις εν λόγω μεταβολές όταν και εφόσον διαπιστωθεί ότι τεκμηριώνονται επαρκώς από τα προσκομιζόμενα έγγραφα και σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της.

5. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί την κατάρτιση ή τη συνέχιση της συναλλακτικής σχέσης με πελάτη ή την εκτέλεση επιμέρους συναλλαγών σε περίπτωση κατά την οποία α) ο πελάτης ή ο εκάστοτε συναλλασσόμενος δεν υποβάλλει έγγραφα, στοιχεία ή/και πληροφορίες που του ζητούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα ανωτέρω ή β) η κατάρτιση ή η συνέχιση της συναλλακτικής σχέσης με τον πελάτη, η εκτέλεση συναλλαγών και εν γένει η παροχή των υπηρεσιών της θα συνεπαγόταν τη μη συμμόρφωση της Τράπεζας με υποχρεώσεις της που απορρέουν από το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο ή/και ευρωπαϊκούς κανονισμούς και κατευθυντήριες γραμμές ευρωπαϊκών εποπτικών αρχών ή/και το πλαίσιο των διεθνών κυρώσεων. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη συμβατική σχέση κατά τα προβλεπόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΧΙΥ. ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ.

6. Ο πελάτης δύναται να εξουσιοδοτεί τρίτα πρόσωπα να τον αντιπροσωπεύουν και να υπογράφουν για λογαριασμό του συναλλαγές του με την Τράπεζα, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στους παρόντες Γ.Ο.Σ. ή σε επί μέρους ειδικούς όρους συναλλαγών ή σε περίπτωση που η Τράπεζα δεν επιτρέπει την εκτέλεσή τους διά αντιπροσώπου για λόγους ασφάλειας συναλλαγών ή λόγω του προσωποπαγούς τους χαρακτήρα. Στην περίπτωση αντιπροσώπευσης, ο πελάτης προσκομίζει τα έγγραφα που απαιτούνται, κατά την κρίση της Τράπεζας, για την τεκμηρίωση της ιδιότητας και των εξουσιών του αντιπροσώπου. Εξουσιοδότηση που χορηγείται με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο θεωρείται ότι εξακολουθεί να ισχύει εφόσον δεν έχει δηλωθεί στην Τράπεζα εγγράφως τυχόν μεταβολή ή ανάκληση ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο λήξη της ισχύος του πληρεξουσίου. Τέτοια ρητή δήλωση απαιτείται ακόμη και στις περιπτώσεις που η μεταβολή, ανάκληση ή κατ' άλλον τρόπο λήξη της ισχύος του πληρεξουσίου προκύπτει από άλλα στοιχεία. Ο Πελάτης φέρει σε κάθε περίπτωση το βάρος της αποδείξεως της περιελεύσεως της ανωτέρω δηλώσεως στην Τράπεζα.

7. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ζημία που ήθελε προκληθεί σε πελάτη της ή σε τρίτο σε περίπτωση παραβίασης των ανωτέρω υποχρεώσεων του πελάτη και ιδίως σε περίπτωση μη προσκόμισης – ή μη έγκαιρης προσκόμισης - των αιτηθέντων εγγράφων και στοιχείων ή παράλειψης ενημέρωσης - ή μη έγκαιρης ενημέρωσης - τυχόν μεταβολών στα στοιχεία τους ή σε περίπτωση μη εκτέλεσης - ή καθυστέρησης εκτέλεσης - συναλλαγής εξαιτίας συγκεκριμένων ελέγχων που διενεργούνται είτε από την Τράπεζα είτε από ανταποκρίτρια τράπεζα στο πλαίσιο εσωτερικών πολιτικών τους και τήρησης των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

8. Σε περίπτωση θανάτου ενός από τους καταθέτες – πελάτες της Τράπεζας, δεν χωρεί υποκατάσταση αυτού από τους τυχόν κληρονόμους του έναντι της Τράπεζας, κατά της οποίας δεν μπορούν να στραφούν αυτοί επικαλούμενοι το κληρονομικό τους δικαίωμα, διότι διαφορετικά θα μεταβαλλόταν το πρόσωπο του καταθέτη χωρίς τη συγκατάθεση της Τράπεζας. Προς άσκηση των έννομων συμφερόντων τους σε σχέση με το κληρονομικό τους δικαίωμα, οι κληρονόμοι θα πρέπει να υποβάλλουν στην Τράπεζα τα έγγραφα που, κατά την κρίση της Τράπεζας,

απαιτούνται για τη νομιμοποίηση των δικαιωμάτων τους ως κληρονόμων. Η Τράπεζα δικαιούται να απαιτεί την προσκόμιση κληρονομητηρίου προς μείζονα διασφάλιση της κληρονομιαίας περιουσίας και προστασίας των κληρονόμων και της ιδίας. Αντίστοιχες υποχρεώσεις προκύπτουν από τη θέση νομικού προσώπου σε καθεστώς αφερεγγυότητας (π.χ. πτώχευσης, εκκαθάρισης, κ.λπ.)

9. Εάν τα έγγραφα που προσκομίζονται από τον πελάτη στην Τράπεζα στο πλαίσιο του παρόντος Κεφαλαίου είναι συντεταγμένα σε ξένη γλώσσα, θα πρέπει να συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα ή, σε περίπτωση που δεν είναι ευχερής η μετάφρασή τους στα ελληνικά, στην αγγλική γλώσσα. Επίσης, θα πρέπει να διασφαλίζεται η αυθεντικότητά των εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές με την αναγκαία θεώρηση επ' αυτών, εκτός εάν η Τράπεζα δύναται, κατά την κρίση της, να επιβεβαιώσει τη γνησιότητα αυτών με άλλο τρόπο.

10. Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι αλλοδαπή νομική οντότητα ή/και σε περίπτωση που ανακύπτουν νομικά ζητήματα με στοιχεία αλλοδαπότητας, η Τράπεζα δικαιούται, με έξοδα του πελάτη, να ζητά γνωμοδότηση από αρμόδιο προς τούτο πρόσωπο.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ**

### **1. Γενικά**

1.1. Με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στο Κεφάλαιο III των παρόντων Γ.Ο.Σ., κατόπιν σχετικού αιτήματος του πελάτη και με τη συμπλήρωση των ειδικών κατά περίπτωση εντύπων της Τράπεζας, ο πελάτης δύναται να ανοίξει και να διατηρεί καταθετικό λογαριασμό στην Τράπεζα. Η τελική απόφαση για το άνοιγμα ή μη του λογαριασμού καταθέσεων επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας. Καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης του με τον πελάτη, η Τράπεζα θα θεωρείται ανεκκλήτως και ανεπιφυλάκτως εξουσιοδοτημένη να πιστώνει χρηματικά ποσά, προερχόμενα από κατάθεση μετρητών, μεταφορά χρημάτων, είσπραξη επιταγών ή άλλων αξιογράφων ή από άλλες πηγές, με εντολή του πελάτη ή τρίτου, στο λογαριασμό που τηρεί ο πελάτης σε αυτήν. Η πίστωση χρηματικών ποσών σε λογαριασμό του πελάτη τελεί υπό επιφύλαξη των εκάστοτε ισχυουσών διατάξεων για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή άλλων νομοθετικών ή κανονιστικών περιορισμών. Ο πελάτης υποχρεούται, οποτεδήποτε του ζητηθεί από την Τράπεζα ή επιβάλλεται από το νόμο, να ενημερώνει την Τράπεζα για την προέλευση των ποσών που πιστώνονται στο λογαριασμό του και την αιτία τους.

1.2. Υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στην παρούσα παράγραφο, ο πελάτης δύναται να αναλαμβάνει χρηματικά ποσά από το λογαριασμό του, εφόσον το υπόλοιπο του εν λόγω λογαριασμού επαρκεί για την εν λόγω ανάληψη και δεν υφίσταται συμβατική ή άλλη νόμιμη δέσμευση αυτού. Για λόγους ασφάλειας, η Τράπεζα δικαιούται να θέτει περιορισμούς στα ποσά που ο πελάτης δύναται να αναλαμβάνει σε μετρητά και να ορίζει έναν εύλογο χρόνο ειδοποίησής της για την ανάληψη μεγάλων ποσών. Επίσης, η Τράπεζα δικαιούται να ορίζει ανώτατο όριο αναλήψεως μετρητών, πέραν του οποίου η ανάληψη των σχετικών ποσών πραγματοποιείται αποκλειστικά με τραπεζική επιταγή.

1.3. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες έγιναν εγγραφές πιστώσεων ή χρεώσεων σε λογαριασμό του πελάτη, οι οποίες δεν βασίζονται σε αντίστοιχες οδηγίες του, αλλά οφείλονται σε πλάνη ή λάθος υπαλλήλου της Τράπεζας ή σε δυσλειτουργία ή μειωμένη διαθεσιμότητα των συστημάτων της, η Τράπεζα έχει δικαίωμα να προβαίνει, με δική της πρωτοβουλία, σε διόρθωση (με διορθωτικές εγγραφές) ή στην ακύρωση (με αντιλογιστικές εγγραφές) τέτοιων πιστώσεων ή χρεώσεων με μεταγενέστερες εγγραφές.

1.4. Σε περίπτωση που λογαριασμός αποβίωσαντος πελάτη (υπαλλήλου, συνταξιούχου ή βοηθηματούχου) πιστώθηκε μετά το θάνατό του με ποσά μισθού, σύνταξης ή βοηθήματος, συμπεριλαμβανομένης επικουρικής σύνταξης και μερίσματος από το Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων, που δεν είχε δικαίωμα να λάβει, η Τράπεζα υποχρεούται να τα επιστρέψει στον οικείο φορέα μισθοδοσίας ή συνταξιοδότησης του πελάτη με χρέωση του συγκεκριμένου λογαριασμού σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο νόμο. Όταν τα αχρεωστήτως πιστωθέντα ποσά έχουν αναληφθεί εν όλω ή εν μέρει από τρίτα πρόσωπα, η Τράπεζα υποχρεούται, ύστερα από αίτηση του φορέα μισθοδοσίας ή συνταξιοδότησης, να γνωστοποιεί σε αυτόν το ονοματεπώνυμο και τη διεύθυνση των λοιπών συνδικαιούχων του λογαριασμού των υπαλλήλων ή συνταξιούχων που απεβίωσαν, καθώς και όποια στοιχεία έχουν για το πρόσωπο που ανέλαβε τις αχρεωστήτως πιστωθείσες αποδοχές ή συντάξεις.

1.5. Σε περίπτωση μεταβιβάσεως στην Τράπεζα αξιογράφων, για κατάθεση της αξίας τους σε λογαριασμό του πελάτη, ο σχετικός λογαριασμός πιστώνεται μόνον εφόσον και όταν τα αξιόγραφα εξοφληθούν με το ισόποσο, μετά

την αφαίρεση των τυχόν εξόδων της Τράπεζας και των λοιπών επιβαρύνσεων, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας. Πιστώσεις σε λογαριασμό τρίτων προσώπων κατ' εντολή του Πελάτη διενεργούνται από την Τράπεζα με την αποκλειστική ευθύνη αυτού ως προς την υποκείμενη έννομη σχέση που τον συνδέει με τους δικαιούχους των λογαριασμών και τις συνέπειες που οι πιστώσεις αυτές μπορούν να έχουν.

1.6. Σε περίπτωση θανάτου ή κήρυξης σε αφάνεια του πελάτη, το υπόλοιπο του λογαριασμού αποδίδεται στους νόμιμους κληρονόμους του, κατά τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στην παράγραφο 8 του Κεφαλαίου III των παρόντων και ο λογαριασμός κλείνει.

1.7. Ο πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να χρεώνει οποιονδήποτε λογαριασμό τηρεί σε αυτήν με οποιοδήποτε ληξιπρόθεσμο ποσό της οφείλει από οποιανδήποτε αιτία.

1.8. Η Τράπεζα ενδέχεται να θέτει περιορισμούς στην κίνηση του λογαριασμού πελάτη για λόγους συναλλακτικής ασφάλειας (λόγου χάριν, σε περίπτωση ανενεργού λογαριασμού, δεξ κατωτέρω παρ. 3.1) ή για λόγους προστασίας του πελάτη ή της Τράπεζας ή και για λόγους δημοσίου συμφέροντος (λ.χ. σε περίπτωση διενέργειας ελέγχου για την πρόληψη και αποφυγή απάτης).

1.9. Ο λογαριασμός του πελάτη ενδέχεται, επίσης, να δεσμευθεί:

α) σε εκτέλεση πράξεων, αποφάσεων, εντολών, διατάξεων κ.λπ. διοικητικών (λ.χ. της ΑΑΔΕ, της Αρχής Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες), εισαγγελικών ή δικαστικών αρχών, β) σε περίπτωση κατάσχεσης της απαίτησης από τον λογαριασμό στα χέρια της Τράπεζας ως τρίτης,

γ) σε περίπτωση ενεχύρασης της απαίτησης από τον λογαριασμό ή άλλης εξασφαλιστικής συμφωνίας, εφόσον έχει προηγουμένως κοινοποιηθεί η οικεία σύμβαση στην Τράπεζα και με την τήρηση των νόμιμων προϋποθέσεων και

δ) μετά από αίτημα προσώπου που νομιμοποιείται κατά την κείμενη νομοθεσία (λ.χ. Ν. 4537/2018).

Στις όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις δεν θίγεται το δικαίωμα συμψηφισμού της Τράπεζας, αδιαφόρως του ληξιπρόθεσμου της απαιτήσεώς της.

## **2. Κοινός Λογαριασμός**

2.1 Κατάθεση σε λογαριασμό που ανοίγεται/διατηρείται στο όνομα δύο ή περισσότερων προσώπων θεωρείται κατάθεση σε κοινό διαζευκτικό λογαριασμό, διεπόμενη από τον Ν. 5638/1932, όπως εκάστοτε ισχύει. Καθένας εκ των συνδικαιούχων κοινού διαζευκτικού λογαριασμού δύναται να κάνει ολική ή μερική χρήση της καταθέσεως χωρίς τη σύμπραξη ή τη συναίνεση του ή των λοιπών συνδικαιούχων και χωρίς ποσοτικούς περιορισμούς. Κάθε γεγονός που συμβαίνει σ' έναν από τους δικαιούχους του κοινού διαζευκτικού λογαριασμού ενεργεί αυτοδικαίως και έναντι των λοιπών. Κατά συνέπεια, οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση της Τράπεζας σχετική με τον κοινό λογαριασμό προς οποιονδήποτε δικαιούχο του και, αντιστρόφως, οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση οποιουδήποτε δικαιούχου σχετική με τον κοινό λογαριασμό προς την Τράπεζα ισχύει και έναντι των λοιπών δικαιούχων. Το ίδιο ισχύει και σε περίπτωση εντολής κλεισίματος του λογαριασμού από οποιονδήποτε δικαιούχο του κοινού λογαριασμού, η οποία (εντολή) θα ισχύει έναντι και των λοιπών και θα δεσμεύει την Τράπεζα, εκτός εάν ο εν λόγω λογαριασμός είναι συνδεδεμένος με προϊόν της Τράπεζας στο όνομα συνδικαιούχου άλλου από τον αιτούντα το κλείσιμο, οπότε απαιτείται και η συγκατάθεσή αυτού. Κατ' εξαίρεση, απαιτείται η σύμπραξη όλων των συνδικαιούχων για την προσθήκη νέου συνδικαιούχου σε αυτήν, καθώς και για τη σύσταση ενέχυρου και την καταπιστευτική εκχώρηση της απαίτησης από κοινό λογαριασμό.

2.2 Η περιοδική πληροφόρηση αναφορικά με τον κοινό διαζευκτικό λογαριασμό αποστέλλεται στον δικαιούχο του λογαριασμού που έχει οριστεί στην αίτηση ανοίγματος κοινού λογαριασμού ως πρώτος δικαιούχος (Α' Δικαιούχος) του λογαριασμού. Σε περίπτωση εκτέλεσης ηλεκτρονικής συναλλαγής από τον κοινό διαζευκτικό λογαριασμό, το παραστατικό συναλλαγής αποστέλλεται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) που έχει δηλωθεί από έκαστο συνδικαιούχο ως e-mail διαβίβασης αποδεικτικών συναλλαγής.

2.3 Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε από τους συνδικαιούχους, ο Κοινός Διαζευκτικός Λογαριασμός συνεχίζει να τηρείται στο όνομά του ή των λοιπών επιζώντων συνδικαιούχων, το δε ποσό της κατάθεσης περιέρχεται αυτοδικαίως στους λοιπούς συνδικαιούχους, μέχρι του τελευταίου από αυτούς. Σε περίπτωση περιέλευσης ενός εκ των συνδικαιούχων σε καθεστώς δικαστικής συμπαράστασης ή πτώχευσης, η σύμβαση του κοινού Λογαριασμού συνεχίζεται κανονικά μεταξύ όλων των συνδικαιούχων, εφαρμοζόμενων των διατάξεων του νόμου ως προς την

αντιπροσώπευση του συνδικαιούχου αυτού.

2.4 Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να συμψηφίζει κάθε απαίτησή της από ληξιπρόθεσμη οφειλή έναντι οποιουδήποτε από τους δικαιούχους του κοινού λογαριασμού με το σύνολο του τηρούμενου υπολοίπου του κοινού καταθετικού Λογαριασμού.

2.5 Για το άνοιγμα κοινού συμπλεκτικού (αδιαίρετου) λογαριασμού απαιτείται ειδική συμφωνία μεταξύ των συνδικαιούχων αυτού και της Τράπεζας και θα διέπεται από τους όρους αυτής. Σε κάθε περίπτωση, η αποδοχή ή μη του ανοίγματος κοινού συμπλεκτικού (αδιαίρετου) λογαριασμού εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας. Καταθέσεις σε και αναλήψεις από κοινό συμπλεκτικό λογαριασμό γίνονται μόνο με σύμπραξη όλων των συνδικαιούχων. Σε οποιαδήποτε περίπτωση αμφιβολίας για το είδος του κοινού λογαριασμού και εφόσον δεν υπάρχει αντίθετη έγγραφη συμφωνία μεταξύ των συνδικαιούχων και της Τράπεζας, ο κοινός λογαριασμός θεωρείται διαζευκτικός.

### **3. Ανενεργός και Αδρανής Λογαριασμός**

3.1 Η Τράπεζα δικαιούται, για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, να χαρακτηρίσει λογαριασμό πελάτη που δεν παρουσιάζει πραγματική συναλλαγή για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους ανενεργό θέτοντας με αυτόν τον τρόπο περιορισμούς στην κίνησή του. Ως πραγματική θεωρείται κάθε συναλλαγή που διενεργείται από τον πελάτη ή με εντολή αυτού με οποιοδήποτε μέσο, συμπεριλαμβανομένου του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και της χρήσης της κάρτας του. Πίστωση του λογαριασμού με τόκους, καθώς και η κεφαλαιοποίηση αυτών, δεν συνιστούν πραγματική συναλλαγή. Η ενεργοποίηση του λογαριασμού γίνεται κατόπιν αιτήματος του πελάτη και μετά την ολοκλήρωση της επαλήθευσης ταυτοποίησης των στοιχείων του σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις. Δεν υπάρχει προηγούμενη ενημέρωση του πελάτη με επιστολή για τον χαρακτηρισμό του λογαριασμού του ως ανενεργού.

3.2 Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4151/2013, ως ισχύει, καταθετικός λογαριασμός χαρακτηρίζεται ως αδρανής εφόσον δεν έχει πραγματοποιηθεί αποδεδειγμένα καμία πραγματική συναλλαγή από τους δικαιούχους καταθέτες για χρονικό διάστημα είκοσι (20) ετών. Η επομένη της τελευταίας πραγματικής συναλλαγής αποτελεί την έναρξη ισχύος της εικοσαετίας. Μετά την παρέλευση της ως άνω προθεσμίας τα δικαιώματα των καταθετών και των νομίμων αυτών κληρονόμων από την κατάθεση παραγράφονται υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου. Δεν συνιστά συναλλαγή διακόπτουσα την παραγραφή η πίστωση των καταθέσεων με τόκους, καθώς και η κεφαλαιοποίησή τους. Η Τράπεζα ενημερώνει τους δικαιούχους καταθέτες αναφορικά με την παραγραφή της κατάθεσης κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στον παραπάνω νόμο.

### **4. Κλείσιμο λογαριασμού**

4.1 Ο Πελάτης δικαιούται να αιτηθεί προς την Τράπεζα, οποτεδήποτε, το κλείσιμο οποιουδήποτε καταθετικού λογαριασμού που τηρεί στην Τράπεζα, με σχετική έγγραφη αίτησή του. Δεν επιτρέπεται το κλείσιμο λογαριασμού εφόσον αυτός συνδέεται με προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας (π.χ. εγγυητικές επιστολές, επιταγές, εντολές μεταφοράς ποσού, πληρωμές δόσεων δανείων) ή έχουν επιβληθεί επ' αυτού δεσμεύσεις ή απαγόρευση κίνησής του από αρμόδιες δημόσιες, ανεξάρτητες ή δικαστικές Αρχές ή βαρύνεται με δικαιώματα της Τράπεζας ή τρίτων, όπως ενδεικτικά ενέχυρο ή κατάσχεση εις χείρας της Τράπεζας κ.λπ. Σε περίπτωση που ο καταθετικός λογαριασμός συνδέεται με χρεωστική κάρτα της Τράπεζας ή με το Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της Τράπεζας, η εντολή κλεισίματος του εν λόγω λογαριασμού συνεπάγεται αυτοδικαίως και την ακύρωση της χρεωστικής κάρτας και της δυνατότητας πρόσβασης στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για το συγκεκριμένο λογαριασμό. Μετά το κατά τα ανωτέρω κλείσιμο του καταθετικού λογαριασμού, αυτός παύει να υφίσταται και οποιαδήποτε περαιτέρω επ' αυτού συναλλαγή αποκλείεται.

4.2 Η Τράπεζα δικαιούται να κλείσει καταθετικό λογαριασμό του πελάτη, με σχετική έγγραφη ειδοποίησή του, η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα μετά την παρέλευση εξήντα (60) ημερών από την κοινοποίηση της σε αυτόν, εκτός εάν συντρέχει σπουδαίος λόγος για το άμεσο κλείσιμο του εν λόγω λογαριασμού. Σπουδαίος λόγος για το άμεσο κλείσιμο του λογαριασμού συνιστά, ενδεικτικά αναφερομένων, η παραβίαση εκ μέρους του πελάτη διατάξεων του νομικού πλαισίου, συμπεριλαμβανομένου του πλαισίου για την καταπολέμηση νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, ή σε περίπτωση που η διατήρηση της συναλλακτικής σχέσης συνεπάγεται τη μη συμμόρφωση της Τράπεζας με υποχρεώσεις της που απορρέουν από το πλαίσιο αυτό, ή η παραβίαση

συμβατικών του υποχρεώσεων έναντι της Τράπεζας.

#### **5. Προθεσμιακή κατάθεση**

5.1 Η προθεσμιακή κατάθεση απευθύνεται σε πελάτη, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ημεδαπό ή αλλοδαπό, εφόσον διατηρεί στην Τράπεζα -ατομικό ή κοινό- καταθετικό λογαριασμό. Η προθεσμιακή κατάθεση εξασφαλίζει σταθερό επιτόκιο καταθέσεων επί του χρηματικού ποσού που τοποθετείται σε αυτήν (εφεξής το «**Κεφάλαιο**»), εκτός από τις περιπτώσεις που το επιτόκιο καταθέσεων αυξάνεται ή μειώνεται ανάλογα με το χρόνο διατήρησης της προθεσμιακής κατάθεσης. Η προθεσμιακή κατάθεση συνδέεται με συγκεκριμένο καταθετικό λογαριασμό του πελάτη (εφεξής ο «**Συνδεδεμένος Λογαριασμός**»), ο οποίος χρεώνεται με το Κεφάλαιο κατά την ημερομηνία έναρξης της προθεσμιακής κατάθεσης και πιστώνεται με το Κεφάλαιο και τους τόκους (μείον τους φόρους) κατά την ημερομηνία λήξης της. Το νόμισμα της προθεσμιακής κατάθεσης είναι το ίδιο με το νόμισμα του Συνδεδεμένου Λογαριασμού.

5.2 Η διάρκεια της προθεσμιακής κατάθεσης επιλέγεται από τον πελάτη εντός των χρονικών ορίων που θέτει η Τράπεζα, όπως ισχύουν κατά την ημερομηνία υποβολής αιτήματος απόκτησης προθεσμιακής κατάθεσης και γνωστοποιούνται σε αυτόν από την Τράπεζα. Η διάρκεια της προθεσμιακής κατάθεσης λαμβάνει υπόψη τις πραγματικές ημέρες της προθεσμιακής κατάθεσης από την ημερομηνία έναρξης μέχρι την ημερομηνία λήξης της.

5.3 Το επιτόκιο της προθεσμιακής κατάθεσης συμφωνείται μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη πριν την ημερομηνία έναρξης της προθεσμιακής κατάθεσης και καθορίζεται ανάλογα με το Κεφάλαιο και τη διάρκεια της Προθεσμιακής Κατάθεσης. Το επιτόκιο παραμένει σταθερό καθ' όλη τη διάρκεια της προθεσμιακής κατάθεσης, εκτός από τις περιπτώσεις που το επιτόκιο καταθέσεων αυξάνεται ή μειώνεται ανάλογα με το χρόνο διατήρησης της προθεσμιακής κατάθεσης. Ο τόκος της προθεσμιακής κατάθεσης πιστώνεται στο Συνδεδεμένο Λογαριασμό του πελάτη κατά την ημερομηνία λήξης. Αν η ημερομηνία λήξης συμπίπτει με μη εργάσιμη ημέρα, η απόδοση των τόκων πραγματοποιείται την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ο υπολογισμός των τόκων της προθεσμιακής κατάθεσης γίνεται ως εξής:  $K ( \text{Κεφάλαιο} ) * \Delta ( \text{Διάρκεια} ) * E ( \text{Επιτόκιο} ) / \text{βάση έτους } 360 \text{ ημερών (για όλα τα νομίσματα) ή } 365 \text{ ημερών (για τις Λίρες Αγγλίας)}$ . Από τον τόκο της προθεσμιακής κατάθεσης παρακρατείται υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου φόρος, όπως καθορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα φορολογική νομοθεσία.

5.4 Ο πελάτης έχει το δικαίωμα (ολικής ή μερικής) πρόωρης απόδοσης του Κεφαλαίου, κατόπιν σχετικού αιτήματος του, υπό την προϋπόθεση καταβολής του Κόστους Πρόωρης Απόδοσης Κεφαλαίου. Το Κόστος Πρόωρης Απόδοσης Κεφαλαίου διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος προθεσμιακής κατάθεσης που επιλέγεται από τον Πελάτη και εξειδικεύεται στο αντίστοιχο έντυπο προσυμβατικής ενημέρωσης.

5.5 Τα ειδικά χαρακτηριστικά των διαφόρων ειδών προθεσμιακών καταθέσεων, συμπεριλαμβανομένου τυχόν ελαχίστου ορίου Κεφαλαίου, περιγράφονται στα αντίστοιχα έντυπα προσυμβατικών ενημερώσεων.

#### **6. Εγγύηση Καταθέσεων**

6.1 Οι χρηματικές καταθέσεις προστατεύονται, υπό προϋποθέσεις, από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), του οποίου η Τράπεζα είναι μέλος. Επιλέξιμες για υπαγωγή στην προστασία του ΤΕΚΕ είναι όλες οι καταθέσεις πλην αυτών που ειδικά μνημονεύονται στο άρθρο 8 του Ν. 4370/2016, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει. Το ανώτατο όριο κάλυψης του πελάτη για τις επιλέξιμες καταθέσεις του στην Τράπεζα ανέρχεται στις εκατό χιλιάδες (100.000) ευρώ. Το όριο αυτό ισχύει για το σύνολο των επιλέξιμων καταθέσεων του πελάτη που τηρούνται στην Τράπεζα, ανεξάρτητα από τον αριθμό των καταθέσεων, το νόμισμα και τον τόπο κατάθεσης. Σε περίπτωση κοινού λογαριασμού, το τμήμα που αναλογεί σε κάθε συνδικαιούχο θεωρείται ως χωριστή κατάθεση και καλύπτεται μέχρι το ανώτατο όριο κάλυψης των 100.000 ευρώ, συνυπολογιζομένων και των λοιπών καταθέσεων του στην Τράπεζα.

6.2 Δεν καταβάλλεται αποζημίωση από το ΤΕΚΕ σε περίπτωση που δεν έχει λάβει χώρα συναλλαγή σχετική με την κατάθεση τους τελευταίους είκοσι τέσσερις (24) μήνες και η αξία της κατάθεσης είναι μικρότερη από το διοικητικό κόστος που θα προκαλούσε στο ΤΕΚΕ η καταβολή της αποζημίωσης αυτής. Ως συναλλαγή θεωρείται κάθε πραγματική συναλλαγή δικαιούχου καταθέτη ή τρίτου κατ' εντολή οποιουδήποτε δικαιούχου. Η πίστωση των καταθέσεων με τόκους, καθώς και η κεφαλαιοποίησή τους, δεν συνιστούν συναλλαγή.

6.3 Περισσότερη αναλυτική πληροφόρηση αναφορικά με την προστασία των καταθέσεων από το ΤΕΚΕ, καθώς και τις εξαιρέσεις ορισμένων κατηγοριών καταθέσεων, παρέχεται στον πελάτη μέσω σχετικού ενημερωτικού δελτίου, το οποίο είναι διαθέσιμο μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας, άλλως σχετικές πληροφορίες μπορούν να αναζητηθούν στο διαδικτυακό τόπο του ΤΕΚΕ ([www.teke.gr](http://www.teke.gr)).

## **7. Ανταλλαγή χρηματοοικονομικών πληροφοριών – CRS/FATCA/DAC6**

7.1 Με το Ν. 4170/2013, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, περί διοικητικής συνεργασίας στο φορολογικό τομέα ορίζονται οι κανόνες και οι διαδικασίες σύμφωνα με τους οποίους τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα οφείλουν να συλλέγουν και να κοινοποιούν στην αρμόδια αρχή της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με πελάτες τους φορολογικούς κατοίκους άλλου κράτος μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Περαιτέρω με το ν. 4428/2016 κυρώθηκε η Πολυμερής Συμφωνία Αρμόδιων Αρχών για την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών Χρηματοοικονομικών Λογαριασμών του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) και ενσωματώνεται στο ελληνικό δίκαιο το Κοινό Πρότυπο Αναφοράς («ΚΠΑ») του ΟΟΣΑ (εφεξής «CRS») σχετικά με τους κανόνες υποβολής στοιχείων και δέουσας επιμέλειας όσον αφορά στις πληροφορίες επί των χρηματοοικονομικών λογαριασμών φορολογικών κατοίκων του άλλου συμβαλλόμενου κράτους τόσο μεταξύ των Κρατών - Μελών της ΕΕ όσο και με τις Χώρες - Μέλη του ΟΟΣΑ.

7.2 Αντίστοιχα, ως προς τις ΗΠΑ εφαρμόζεται ο Ν. 4493/2017, με τον οποίο κυρώθηκε το Μνημόνιο Συνεννόησης και της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής για τη βελτίωση της διεθνούς φορολογικής συμμόρφωσης και την εφαρμογή του νόμου περί Φορολογικής Συμμόρφωσης Λογαριασμών της Αλλοδαπής (FATCA) που σχεδιάστηκε από τις φορολογικές αρχές των ΗΠΑ (Υπηρεσία Εσόδων ή Internal Revenue Service «IRS») ευρύτερα γνωστός ως νόμος «FATCA». Σκοπός του FATCA είναι ο εντοπισμός των φυσικών και νομικών προσώπων που είναι φορολογικά υπόχρεα στις ΗΠΑ λόγω υπηκοότητας, κατοικίας ή άλλων κριτηρίων και διατηρούν κεφάλαια σε λογαριασμούς χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων εκτός ΗΠΑ και η συλλογή και κοινοποίηση σχετικών με τα πρόσωπα και τους λογαριασμούς αυτών πληροφοριών στις Αμερικάνικες φορολογικές αρχές.

7.3 Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα συλλέγει κατά το άνοιγμα λογαριασμών των πελατών της τα στοιχεία και τις πληροφορίες που είναι απαραίτητα για να διαπιστωθεί εάν συντρέχει περίπτωση εφαρμογής των ανωτέρω νόμων.

7.4 Αν ο πελάτης - δικαιούχος του λογαριασμού είναι φορολογικός κάτοικος σε χώρα «Συμμετέχουσας Δικαιοδοσίας» για τους σκοπούς του CRS, η Τράπεζα ενδέχεται να υποχρεούται να παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες για τον πελάτη και τους χρηματοοικονομικούς λογαριασμούς του, στις ελληνικές φορολογικές αρχές, οι οποίες δύνανται στη συνέχεια να ανταλλάσσουν τις πληροφορίες αυτές με φορολογικές αρχές άλλων δικαιοδοσιών. Ως «Συμμετέχουσα Δικαιοδοσία» έναντι της Ελλάδας νοείται α) κάθε άλλο κράτος-μέλος ΕΕ, β) οποιαδήποτε άλλη δικαιοδοσία i) με την οποία η Ελλάδα έχει συνάψει συμφωνία σύμφωνα με την οποία η εν λόγω δικαιοδοσία θα παρέχει τις πληροφορίες που ορίζονται στο Τμήμα Ι του Παραρτήματος Ι του ν. 4170/2013 όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει, και ii) η οποία περιλαμβάνεται σε κατάλογο που δημοσιεύεται από την Ελλάδα και κοινοποιείται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, γ) οποιαδήποτε άλλη δικαιοδοσία i) με την οποία η Ένωση έχει συνάψει συμφωνία σύμφωνα με την οποία η εν λόγω δικαιοδοσία θα παρέχει τις πληροφορίες που ορίζονται στο Τμήμα Ι του άνω νόμου και ii) η οποία περιλαμβάνεται σε κατάλογο που δημοσιεύεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

7.5 Αν ο πελάτης - δικαιούχος του λογαριασμού είναι υπήκοος ή κάτοικος ΗΠΑ, ενδέχεται η Τράπεζα να υποχρεούται να παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες για τον πελάτη και τους χρηματοοικονομικούς λογαριασμούς του στις Ελληνικές φορολογικές αρχές, οι οποίες δύνανται στη συνέχεια να ανταλλάσσουν τις πληροφορίες αυτές με τη φορολογική αρχή των ΗΠΑ.

7.6 Επιπλέον, με το Ν. 4714/2020, με τον οποίο τροποποιήθηκε ο Ν. 4170/2013 και ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία ΕΕ 2018/822 (γνωστή ως DAC6), προβλέπει την υποχρέωση υποβολής πληροφοριών επί ορισμένων δυνητικά επιθετικών φορολογικών ρυθμίσεων, οι οποίες, βάσει συγκεκριμένων χαρακτηριστικών και στοιχείων τους που παρατίθενται στον ανωτέρω νόμο (των λεγόμενων «διακριτικών»), παρέχουν ισχυρές ενδείξεις φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής («δηλωτές διασυνοριακές ρυθμίσεις»). Σύμφωνα με το εν λόγω πλαίσιο και υπό τις προβλεπόμενες σε αυτό προϋποθέσεις, η Τράπεζα, υπό την ιδιότητα της ως ενδιάμεσου, υποχρεούται να υποβάλει συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με δηλωτές διασυνοριακές ρυθμίσεις που έχουν περιέλθει σε γνώση, στην κατοχή ή στον έλεγχο αυτής στην αρμόδια εγχώρια αρχή, η οποία περαιτέρω θα κοινοποιήσει τις εν λόγω πληροφορίες μέσω αυτόματης ανταλλαγής στις αρμόδιες αρχές των λοιπών κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ V. ΕΠΙΤΑΓΕΣ**

1. Η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη να διαθέτει τα κεφάλαια του/των λογαριασμού/ών του με

την έκδοση επιταγών, παραδίδοντας σε αυτόν, κατόπιν σχετικής αίτησής του, βιβλιάριο επιταγών. Με την παραλαβή του βιβλιαρίου επιταγών τεκμαίρεται ότι ο πελάτης έχει ελέγξει την πληρότητά του, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί, για σκοπούς ασφάλειας των συναλλαγών ή έτερο σπουδαίο λόγο, την παράδοση βιβλιαρίου επιταγών ή άλλως να ζητήσει την επιστροφή χορηγηθέντος προκειμένου να το ακυρώσει. Στην τελευταία περίπτωση, ο πελάτης υποχρεούται πάραυτα να απόσχει από την έκδοση νέων επιταγών και να παραδώσει, υπ' ευθύνη του, στην Τράπεζα το βιβλιάριο επιταγών με τα αχρησιμοποίητα στελέχη αυτού. Επί καταγγελίας ή καθ' οποιουδήποτε άλλο τρόπο λύσης της μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας συναλλακτικής σχέσεως, ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στην Τράπεζα τα αχρησιμοποίητα στελέχη του βιβλιαρίου επιταγών που του είχε χορηγηθεί. Σε περίπτωση μη προσκόμισης των αχρησιμοποίητων στελεχών εντός της προθεσμίας που τάχθηκε από την Τράπεζα, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να προβεί σε ακύρωση των αχρησιμοποίητων στελεχών χωρίς περαιτέρω ειδοποίηση του πελάτη.

2. Οι επιταγές είναι κατά νόμο πληρωτέες με την εμφάνισή τους. Το ίδιο ισχύει και για τυχόν μεταχρονολογημένες επιταγές. Η Τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αρνηθεί την εξόφληση επιταγής σε περίπτωση που, ενδεικτικά αναφερομένων:

- (α) η επιταγή δεν προέρχεται από δικό της βιβλιάριο επιταγών,
- (β) η υπογραφή του εκδότη δεν ανταποκρίνεται στο παρ' αυτής φυλασσόμενο δείγμα υπογραφής,
- (γ) δεν υπάρχουν διαθέσιμα κεφάλαια στο λογαριασμό του πελάτη επί του οποίου σύρεται,
- (δ) δεν φέρει τα απαιτούμενα, κατά το νόμο, τυπικά στοιχεία εγκυρότητας ή επί εμφανίσεως της από τον τελευταίο κομιστή εξ' οπισθογραφήσεως, ο τελευταίος δεν στηρίζει το δικαίωμά του επί αδιάκοπης σειράς οπισθογραφήσεων,
- ε) έχει περιέλθει στην Τράπεζα πράξη της δικαστικής αρχής περί μη μεταβολής της νομικής ή και της πραγματικής κατάστασης της επιταγής ή περί μη πληρωμής της εν γένει, καθώς και
- στ) για κάθε άλλο σπουδαίο λόγο.

3. Υπό την επιφύλαξη των ανωτέρω αναφερόμενων και εφόσον δεν έχει περιέλθει στην Τράπεζα έγγραφη ανάκληση της εντολής πληρωμής των επιταγών, η Τράπεζα δύναται να πληρώνει τις επιταγές και μετά την πάροδο της νόμιμης προθεσμίας εμφάνισής τους. Τυχόν εντολή ανάκλησης εντός της νόμιμης προθεσμίας εμφάνισής τους προς πληρωμή δεν υποχρεώνει την Τράπεζα σε μη πληρωμή των επιταγών.

4. Σε περίπτωση που τα διαθέσιμα κεφάλαια του πελάτη δεν επαρκούν για την πληρωμή επιταγής, η Τράπεζα δεν υποχρεούται σε μερική πληρωμή της. Σε περίπτωση που τα διαθέσιμα κεφάλαια στο λογαριασμό του πελάτη που σύρεται η επιταγή δεν επαρκούν για την πληρωμή περισσότερων επιταγών που εμφανίζονται εντός της ίδιας ημέρας προς πληρωμή, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πληρώσει, κατά την κρίση της, οποιαδήποτε από τις εμφανιζόμενες επιταγές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία έκδοσης ή τη σειρά εμφάνισής τους, ή να εκτελέσει την εντολή. Ομοίως και στην περίπτωση που εντός της ίδιας ημέρας που εμφανίζεται επιταγή προς πληρωμή, ο πελάτης έχει δώσει εντολή για χρέωση του λογαριασμού επί του οποίου αυτές σύρονται. Σε περίπτωση που η Τράπεζα για οποιονδήποτε λόγο, έστω και από αμέλειά της, πληρώσει επιταγές που εκδόθηκαν από τον πελάτη επί λογαριασμού στον οποίο δεν υπήρχαν αρκετά διαθέσιμα κεφάλαια, ο πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στην Τράπεζα αμέσως και σε πρώτη ζήτησή της το ποσό των επιταγών αυτών εντόκως από την ημέρα της πληρωμής.

5. Σε περίπτωση μη πληρωμής της επιταγής είτε λόγω έλλειψης διαθεσίμων κεφαλαίων ή για οποιονδήποτε άλλο νόμιμο λόγο, η Τράπεζα οφείλει να βεβαιώσει το γεγονός αυτό επί της επιταγής ή επί άλλου εγγράφου που συνοδεύει την επιταγή. Επιπλέον, η Τράπεζα ανάλογα με την περίπτωση, αναγγέλλει τα στοιχεία του εκδότη στο οικείο διατραπεζικό αρχείο οικονομικής συμπεριφοράς.

6. Ο πελάτης οφείλει να φυλάσσει κατά τρόπο ασφαλή το βιβλιάριο επιταγών και τα στελέχη αυτού, να αποτρέπει την κατοχή τους από μη δικαιούχους και να ειδοποιεί την Τράπεζα πάραυτα σε κάθε περίπτωση κλοπής ή απώλειας του βιβλιαρίου επιταγών ή οποιουδήποτε στελέχους αυτού. Υπό την επιφύλαξη των διατάξεων του νόμου, ο πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για κάθε ζημία που υποστεί ο ίδιος, η Τράπεζα, ή τρίτος από την πληρωμή ή μη πληρωμή επιταγών που έχουν καθ' οιονδήποτε τρόπο απωλεσθεί, κλαπεί, υπεξαιρεθεί, πλαστογραφηθεί ή αλλοιωθεί.

7. Σε περίπτωση εμφάνισης επιταγής προς πληρωμή σε άλλη τράπεζα, η πληρωμή γίνεται, κατά κανόνα, με

βάση τους κανόνες της διατραπεζικής υπηρεσίας ηλεκτρονικού συμψηφισμού επιταγών, δηλαδή χωρίς τη μετακίνηση του σώματος της επιταγής. Συνεπώς, ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα αδυνατεί, στην περίπτωση αυτή, για αντικειμενικούς λόγους, να ελέγξει το σώμα της επιταγής καθώς και την υπογραφή του εκδότη ή τη γνησιότητα ή οποιοδήποτε άλλο τυπικό στοιχείο του κύρους και της κυκλοφορίας της και αποδέχεται κάθε σχετική πληρωμή ως έγκυρη.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI. ΟΡΟΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ**

### **1. Η κάρτα – Χορήγηση - Φύλαξη**

1.1 Η υποβολή αίτησης του πελάτη για τη χορήγηση χρεωστικής κάρτας (εφεξής «**Κάρτα**») και η συνακόλουθη αποδοχή της από την Τράπεζα λογίζεται ως σύναψη σύμβασης για τη χορήγηση κάρτας διεπόμενη από τους όρους και τις προϋποθέσεις του παρόντος Κεφαλαίου (εφεξής η «**Σύμβαση χορήγησης Κάρτας**»), τους οποίους ο πελάτης αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα με την υπογραφή της σχετικής αίτησης. Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι νομική οντότητα, η Τράπεζα εκδίδει εταιρική κάρτα στο όνομα του πελάτη – νομικής οντότητας και ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να την παραδώσει στο φυσικό πρόσωπο που έχει εξουσιοδοτηθεί από τον πελάτη να κάνει χρήση της εταιρικής αυτής Κάρτας (εφεξής ο «**Κάτοχος**»). Σε αυτή την περίπτωση, η αίτηση χορήγησης εταιρικής κάρτας υπογράφεται τόσο από τον πελάτη όσο και από τον Κάτοχο, ο οποίος θεωρείται ότι αποδέχεται και ο ίδιος ανεπιφύλακτα τους όρους του παρόντος Κεφαλαίου.

1.2 Η Κάρτα έχει διττό χαρακτήρα κάρτας αυτόματης συναλλαγής και χρεωστικής κάρτας και επιτρέπει στον πελάτη ή στον Κάτοχο να πραγματοποιεί: α) Συναλλαγές όλο το 24ωρο, όλες τις ημέρες του έτους, μέσω του δικτύου των μηχανημάτων αυτόματης συναλλαγής (ATM) στο εσωτερικό και στο εξωτερικό, β) Αγορές αγαθών ή υπηρεσιών στις επιχειρήσεις με το σήμα VISA που διαθέτουν μηχανήματα EFT/POS, στο εσωτερικό και το εξωτερικό, γ) Συναλλαγές από απόσταση, μέσω διαδικτύου ή μετά από τηλεφωνική-ταχυδρομική παραγγελία, σε επιχειρήσεις που φέρουν το σήμα VISA και αποδέχονται την Κάρτα ως μέσο πληρωμής, δ) Ανέπαφες («contactless») συναλλαγές, όπως περιγράφονται στο άρθρο 6.4. πιο κάτω, σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ειδικές συσκευές αποδοχής τέτοιων συναλλαγών (Contactless EFT/POS), ε) πάγιες ή μη εντολές για την εξόφληση περιοδικών ή μεμονωμένων υποχρεώσεων του. Η Κάρτα, τόσο κατά την αρχική της έκδοση, όσο και κατά την αντικατάσταση ή ανανέωσή της, αποστέλλεται στον πελάτη με απλό ταχυδρομείο στη διεύθυνση που έχει δηλώσει στην αίτησή του ο πελάτης ή ο κάτοχος ή με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο (π.χ. εταιρεία ταχυμεταφορών, παραλαβή από κατάστημα), απενεργοποιημένη και ενεργοποιείται από τον πελάτη ή τον Κάτοχο τηλεφωνικά στο 210 6244955 τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Εάν ο πελάτης ή ο Κάτοχος δεν προβεί στην ενεργοποίηση της Κάρτας του εντός έξι (6) το πολύ μηνών από την έκδοσή της, η Τράπεζα δύναται να ακυρώσει την Κάρτα.

1.3 Η Κάρτα, στην οποία είναι αποτυπωμένο το όνομα του πελάτη, ανήκει και παραμένει στην κυριότητα της Τράπεζας. Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι νομική οντότητα, στην Κάρτα αποτυπώνονται τόσο η επωνυμία ή ο διακριτικός τίτλος του πελάτη όσο και τα στοιχεία του Κατόχου. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος αποκτά το δικαίωμα χρήσης της Κάρτας σύμφωνα με τους όρους κατοχής και χρήσης, ως εκάστοτε ισχύουν. Η μεταβίβαση της Κάρτας, καθώς επίσης και κάθε μορφής εκχώρηση του δικαιώματος της κατοχής και της χρήσης της σε οποιοδήποτε τρίτο απαγορεύεται αυστηρά.

1.4 Ο πελάτης ή ο Κάτοχος, γνωρίζοντας ότι η κάρτα ισοδυναμεί ουσιαστικά με χρήμα, υποχρεούται να τη φυλάσσει σε ασφαλές μέρος, να τη διατηρεί σε καλή κατάσταση για την ομαλή λειτουργία της και να τη χρησιμοποιεί σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήσης της.

### **2. Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (P.I.N.)**

2.1 Η Τράπεζα χορηγεί, με ασφαλή τρόπο, στον πελάτη ή στον Κάτοχο, Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (Personal Identification Number και εφεξής «PIN»), ο οποίος ισοδυναμεί με την υπογραφή του. Ο PIN παράγεται ηλεκτρονικά κάτω από απόλυτα ελεγχόμενες συνθήκες ασφάλειας που καθιστούν παντελώς αδύνατη την αναπαραγωγή του και γνωστοποιείται στον πελάτη ή στον Κάτοχο με έναν από τους τρόπους που περιγράφονται στο έντυπο παράδοσης της κάρτας του. Ο PIN χρησιμοποιείται μόνο σε συνδυασμό με την Κάρτα στην οποία αντιστοιχεί.

2.2 Ο πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να τον αντικαταστήσει οποτεδήποτε με άλλον της επιλογής του σε οποιοδήποτε ATM του διατραπεζικού δικτύου ΔΙΑΣNET στο εσωτερικό, ακολουθώντας τις οδηγίες που εμφανίζονται

στην οθόνη του ATM. Ο αριθμός αυτός είναι αυστηρά προσωπικός και ο πελάτης ή ο Κάτοχος υποχρεούται να τον απομνημονεύει, να μην τον αναγράφει, ούτε συγκεκαλυμένα, στην κάρτα του ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο, να καλύπτει το πληκτρολόγιο του ATM ή του EFT/POS κατά τη χρήση της Κάρτας και να φροντίζει να μη διαρρεύσει σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο. Η φύλαξη του PIN σε οποιαδήποτε αναγνώσιμη μορφή συνιστά βαριά αμέλεια εκ μέρους του Κατόχου.

### **3. Σύνδεση της Κάρτας με Καταθετικό Λογαριασμό / Όρια Συναλλαγών**

3.1. Προϋπόθεση χρήσης της Κάρτας είναι η σύνδεσή της με έναν ή περισσότερους, διαφορετικού είδους, καταθετικούς λογαριασμούς του πελάτη, τους οποίους ο ίδιος τηρεί στην Τράπεζα ως μοναδικός δικαιούχος ή συνδικαιούχος. Σε περίπτωση περισσότερων του ενός συνδεδεμένων με την Κάρτα λογαριασμών, ένας από τους λογαριασμούς αυτούς ορίζεται, κατά την αίτηση έκδοσης χρεωστικής Κάρτας, ως κύριος λογαριασμός, στον οποίο χρεώνονται οι αναλήψεις που γίνονται κατά τη λειτουργία «Ανάληψη» στο δίκτυο των ATM άλλων τραπεζών ημεδαπών ή αλλοδαπών που συνεργάζονται με τη ΔΙΑΣ ή φέρουν το σήμα εκάστου Οργανισμού καθώς και οι συναλλαγές στα EFT/POS που φέρουν το σήμα του Οργανισμού.

3.2. Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο εφόσον η χρήση του συνδεδεμένου με αυτήν λογαριασμού δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευθεί για οποιονδήποτε λόγο και εφόσον υφίσταται επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο (πραγματικό ή κατόπιν έγγραφης χορήγησης από την Τράπεζα δικαιώματος δημιουργίας χρεωστικού υπολοίπου) στον/στους ως άνω συνδεδεμένο/ους λογαριασμό/ους για την κάλυψη του ποσού της συναλλαγής και τυχόν προβλεπόμενων χρεώσεων/αμοιβών/εξόδων και σε κάθε περίπτωση για ποσά που δεν υπερβαίνουν τα ημερήσια όρια αναλήψεων/αγορών, ως αυτά έχουν εγκριθεί από την Τράπεζα. Το όριο χρήσης της Κάρτας στη διάρκεια του εικοσιτετράωρου αφορά αθροιστικά όλους τους συνδεδεμένους με την Κάρτα λογαριασμούς του πελάτη. Εάν το δικαίωμα χρήσης των ημερήσιων ορίων αναλήψεων/αγορών δεν ασκηθεί μία μέρα, δεν μεταφέρεται ως δικαίωμα τις επόμενες ημέρες. Το Όριο Ημερήσιων Συναλλαγών έχει τεθεί για ασφάλεια του πελάτη και των συναλλαγών του και η Τράπεζα δικαιούται να το τροποποιήσει (αυξήσει, μειώσει, μηδενίσει) για λόγους ασφαλείας ή/και λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς του πελάτη ή του Κατόχου, γνωστοποιώντας την απόφασή της στον πελάτη ή/και στον Κάτοχο με επιστολή της, ή εφόσον πρόκειται για γενικού περιεχομένου χαρακτήρα μέτρο ασφαλείας, μέσω του ιστοτόπου της.

3.3. Ο πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να ζητήσει τη μεταβολή των Ορίων Ημερήσιων Συναλλαγών του από την Τράπεζα, η οποία αποφασίζει σχετικά κατά την κρίση της.

### **4. Συναλλαγές σε ATM στο Εσωτερικό**

4.1 Ο πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί, μέσω του δικτύου των μηχανημάτων αυτόματης συναλλαγής (ATM), να πραγματοποιεί με χρήση της Κάρτας του σε συνδυασμό με τον PIN συναλλαγές από τον καταθετικό λογαριασμό του άρθρου 3.1. πιο πάνω, όπως αναλήψεις μετρητών μέσα στα εκάστοτε καθοριζόμενα όρια, ερώτηση υπολοίπου, καθώς και κάθε άλλη συναλλαγή με τους όρους και προϋποθέσεις που ανακοινώνει κάθε φορά η Τράπεζα.

4.2 **Ανάληψη:** Το ημερήσιο όριο ανάληψης κατά τη διάρκεια του 24ώρου, δεν μπορεί να υπερβεί το ποσό που έχει γνωστοποιήσει η Τράπεζα στον πελάτη ή στον Κάτοχο, αθροιστικά για όλους τους λογαριασμούς που συνδέονται με την Κάρτα. Αναλήψεις μετρητών μπορούν να γίνουν μόνο σε ακέραια πολλαπλάσια του ευρώ. Η ανάληψη μετρητών, καθώς και η συναλλαγή ερώτησης υπολοίπου και το κόστος διατραπεζικής συναλλαγής, μέσω του δικτύου των μηχανημάτων αυτόματης συναλλαγής (ATM) επιβαρύνεται σύμφωνα με το εκάστοτε σε ισχύ Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας το οποίο είναι διαρκώς διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

4.3 **Κατάθεση:** Ο πελάτης ή ο Κάτοχος δεν μπορεί να πραγματοποιεί στα ATM καταθέσεις μετρητών σε χαρτονομίσματα και επιταγών επί της Τράπεζας, σε λογαριασμό του συνδεδεμένο με την Κάρτα.

4.4 Τα στοιχεία κάθε συναλλαγής με Κάρτα στα ATMs καταγράφονται και τηρούνται στη μνήμη του ηλεκτρονικού υπολογιστή της Τράπεζας και απεικονίζονται στις αποδείξεις που εκδίδονται από τα ATMs, αποτελούν δε πλήρη απόδειξη για τις συναλλαγές αυτές, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών από τον πελάτη ή τον Κάτοχο ισχύουν τα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ των παρόντων όρων.

4.5 Η Τράπεζα δύναται να αναστέλλει τη χρήση της Κάρτας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 11 της παρούσας.

4.6 Ο πελάτης ή ο Κάτοχος, για λόγους προστασίας και ασφάλειας των συμβαλλομένων και των συναλλαγών, παρέχει τη συγκατάθεσή του για τη βιντεοσκόπηση των συναλλαγών του στα ΑΤΜ άλλων Τραπεζών, καθώς και για τη μαγνητοφώνηση των τηλεφωνικών του συνδιαλέξεων με την Τράπεζα στις περιπτώσεις δήλωσης κλοπής ή απώλειας της Κάρτας ή του PIN του σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ XV. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ των παρόντων όρων.

#### **5. Συναλλαγές σε ΑΤΜ στο Εξωτερικό:**

5.1 Στο εξωτερικό ο πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί αναλήψεις μετρητών από τον κύριο λογαριασμό του πελάτη μέσω των ΑΤΜ με το διεθνές σήμα VISA, σύμφωνα με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις τυχόν επιβαρύνσεις που προκύπτουν από το εκάστοτε σε ισχύ Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας και τις τυχόν αποφάσεις των αρμοδίων Αρχών. Η ανάληψη επιβαρύνεται με το εκάστοτε σε ισχύ κόστος διατραπεζικής συναλλαγής. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας, το οποίο είναι διαρκώς διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

5.2 Σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής δεσμεύεται κατά τη στιγμή της διενέργειάς της, το οποίο αποδεσμεύεται εν όλω ή εν μέρει κατά την εκκαθάριση και χρέωση της συναλλαγής στο λογαριασμό του πελάτη. Το ισότιμο της ανάληψης σε Ευρώ για τη χρέωση του λογαριασμού υπολογίζεται με βάση την τιμή που ορίζει ο διεθνής οργανισμός VISA International, κατά την ημερομηνία και ώρα επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής. Για αυτές τις συναλλαγές, η μετατροπή πραγματοποιείται με την τιμή που ορίζεται από τον αντίστοιχο Οργανισμό, κατά την ημέρα επεξεργασίας τους από αυτόν. Πληροφορίες σχετικά με τις παραπάνω ισοτιμίες και χρεώσεις καθίστανται διαθέσιμες στον πελάτη ή στον Κάτοχο από τα Καταστήματα της Τράπεζας ή την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης πελατών της Τράπεζας, κατόπιν υποβολής σχετικού αιτήματος του. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος 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 κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ίσχυε κατά την ημέρα και ώρα πραγματοποίησής της.

#### **6. Συναλλαγές σε Επιχειρήσεις**

6.1 Ο πελάτης ή ο Κάτοχος δικαιούται να χρησιμοποιεί την Κάρτα ως μέσο πληρωμής είτε στο εσωτερικό, μέσω του κύριου λογαριασμού του πελάτη (ή ενός ακόμη συνδεδεμένου λογαριασμού, εφ' όσον υποστηρίζεται λειτουργικά από το συγκεκριμένο EFT/POS), είτε στο εξωτερικό μέσω του κύριου λογαριασμού του, στις νόμιμες συναλλαγές του με τις επιχειρήσεις που έχουν αναρτημένο το σήμα VISA και τη δέχονται ως μέσο πληρωμής (επιχειρήσεις), υποχρεούμενος σε απόδειξη της ταυτότητάς του με οποιοδήποτε νόμιμο τρόπο, εφόσον του ζητηθεί.

6.2 Η συναλλαγή πραγματοποιείται: α) στις επιχειρήσεις που διαθέτουν φυσικά σημεία πώλησης, με την επιφύλαξη του άρθρου 6.4. πιο κάτω για τις ανέπαφες συναλλαγές, με την πληκτρολόγηση του PIN στα μηχανήματα EFT/POS, β) στα ειδικά τερματικά που απαιτούν εισαγωγή της Κάρτας από τον ίδιο τον Κάτοχο (π.χ. αυτόματοι πωλητές), με την εισαγωγή της Κάρτας στο τερματικό, γ) μέσω διαδικτύου ή μετά από τηλεφωνική-ταχυδρομική παραγγελία, με την καταχώριση ή παροχή των ακόλουθων στοιχείων της Κάρτας που ζητούνται κατά περίπτωση: i. Αριθμού Κάρτας, ii. Ημερομηνίας λήξης της Κάρτας, iii. Ονοματεπώνυμου Κατόχου Κάρτας, iv. Τριψήφιου κωδικού επαλήθευσης (CVV2), v. Κάθε άλλου στοιχείου που απαιτείται ή θα απαιτηθεί βάσει των πρωτοκόλλων ασφαλείας που εφαρμόζονται από το διεθνή οργανισμό VISA, δ) σε περίπτωση πάγιας εντολής πληρωμής, κατόπιν έγγραφης εξουσιοδότησης του πελάτη ή του Κατόχου προς τον δικαιούχο. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται, εφ' όσον στο λογαριασμό υπάρχει επαρκές υπόλοιπο τουλάχιστον ίσο με το ποσό της συναλλαγής. Με την κατά τα παραπάνω πληκτρολόγηση ή υπογραφή ή εισαγωγή Κάρτας ή παροχή στοιχείων ή εντολή, ο πελάτης ή ο Κάτοχος εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να εξοφλεί αντ' αυτού και για λογαριασμό του το αντίτιμο των νόμιμων συναλλαγών που κατά τα παραπάνω πραγματοποίησε στις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάχθηκε. Για κάθε συναλλαγή στα EFT/POS εκδίδεται γραπτή επιβεβαίωση των εντολών του πελάτη ή του Κατόχου. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών από τον πελάτη ή τον Κάτοχο ισχύουν τα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ των παρόντων όρων.

6.3 Για τις συναλλαγές αγοράς αγαθών ή παροχής υπηρεσιών στο διαδίκτυο, ο πελάτης ή ο Κάτοχος υποχρεούται να τηρεί τους κανόνες ασφαλείας, όπως του γνωστοποιούνται από την Τράπεζα, είτε μέσω της ιστοσελίδας της ([www.aegeanbalticbank.com](http://www.aegeanbalticbank.com)), ή με επιστολή, ή όπως του γνωστοποιούνται από τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις στον διαδικτυακό τους τόπο. Περαιτέρω, για συναλλαγές με την κάρτα στο διαδίκτυο σε πιστοποιημένες στην υπηρεσία Visa Secure επιχειρήσεις, και εφόσον αυτές δεν εντάσσονται στις εξαιρέσεις για ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη η Τράπεζα προσφέρει την υπηρεσία πιστοποίησης κατόχου χρεωστικής κάρτας της ABBank με VISA SECURE, οι όροι της οποίας περιλαμβάνονται ως ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι στους παρόντες όρους αποτελώντας ένα ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος αυτής. Η εν λόγω υπηρεσία προσφέρει ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας για τον πελάτη ή τον Κάτοχο επιτυγχάνοντας την ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη ή Κατόχου κατά την έννοια του Ν.4537/2018 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 και της Σύμβασης-Πλαίσιο για την Παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών.

6.4 Ο πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιήσει την παρεχόμενη από την Κάρτα δυνατότητα διενέργειας ανέπαφων συναλλαγών, για την εξόφληση του αντιτίμου νόμιμων συναλλαγών του ανεξαρτήτως ποσού. Η ανέπαφη συναλλαγή διενεργείται εφόσον ο πελάτης ή ο Κάτοχος κρατήσει την Κάρτα μπροστά από το ειδικό μηχάνημα αποδοχής (Contactless EFT/POS), μέχρι το σύστημα να την αναγνωρίσει και να καταγράψει τη συναλλαγή. Εφόσον το ύψος της ανέπαφης συναλλαγής υπερβαίνει το ποσό που έχει γνωστοποιηθεί στον πελάτη ή στον Κάτοχο κατά την υποβολή της αίτησης έκδοσης της Κάρτας(εφεξής «Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN»), απαιτείται από τον πελάτη ή τον Κάτοχο η πληκτρολόγηση του PIN. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος, πραγματοποιώντας ανέπαφες συναλλαγές εντός του Ορίου Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN, εγκρίνει και αποδέχεται, χωρίς την πληκτρολόγηση του PIN του, την εκάστοτε πραγματοποιηθείσα κατά τα ως άνω προβλεπόμενα συναλλαγή και εξουσιοδοτεί την Τράπεζα ανέκκλητα να χρεώνει την Κάρτα με την ονομαστική αξία της συγκεκριμένης συναλλαγής και να εξοφλεί για λογαριασμό του την επιχείρηση με το ποσό της απόδειξης που εκδίδεται από το μηχάνημα αποδοχής που διαθέτει η επιχείρηση. Για τις λοιπές ανέπαφες συναλλαγές άνω του Ορίου Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN, ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 6.2.α πιο πάνω. Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πραγματοποίηση ανέπαφων συναλλαγών και στο εξωτερικό. Στις περιπτώσεις αυτές, το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN διαμορφώνεται σε διαφορετικό ύψος από αυτό που έχει κοινοποιηθεί στον πελάτη ή στον Κάτοχο κατά την υποβολή της αίτησης έκδοσης της Κάρτας ή στην επιστολή παράδοσης της Κάρτας, ανάλογα με τη χώρα στην οποία ο πελάτης ή ο Κάτοχος πραγματοποιεί τη συναλλαγή. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να μεριμνά για την ενημέρωσή του ως προς το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN που ισχύει στη χώρα στην οποία επιθυμεί να διενεργήσει συναλλαγή, πριν τη διενέργειά της. Σε όλες τις επιχειρήσεις που διαθέτουν ειδικά μηχανήματα αποδοχής (Contactless EFT/POS), ο πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει να κάνει χρήση της Κάρτας με τον τρόπο που χρησιμοποιείται στις υπόλοιπες επιχειρήσεις, δηλαδή με την εισαγωγή της στο EFT/POS και την πληκτρολόγηση του PIN.

6.5 Η χρέωση του λογαριασμού του πελάτη γίνεται την ημέρα εκκαθάρισης της συναλλαγής, η οποία είτε συμπίπτει είτε είναι μεταγενέστερη της ημέρας πραγματοποίησης της συναλλαγής.

6.6 Εφόσον ο πελάτης ή ο Κάτοχος πραγματοποιήσει με την Κάρτα του συναλλαγή σε συνάλλαγμα, αυτή επιβαρύνεται με έξοδα κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην παράγραφο 5.2 ανωτέρω. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας που είναι διαρκώς αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.aegeanbalticbank.com](http://www.aegeanbalticbank.com)) και είναι διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας.

6.7 Η Κάρτα είναι μέσο εξόφλησης του τιμήματος νόμιμης συναλλαγής, το οποίο όπως και τους λοιπούς όρους αυτής, ο πελάτης ή ο Κάτοχος έχει συμφωνήσει πριν και ανεξάρτητα από την χρήση της. Η Τράπεζα δεν συνδέεται κατ' ανάγκη συμβατικά με τις επιχειρήσεις για τους σκοπούς της παρούσας και σε κάθε περίπτωση δεν συνδέεται κατ' αποκλειστικότητα και δεν αναλαμβάνει καμία υποχρέωση προς τον πελάτη ή τον Κάτοχο για τυχόν αθέτηση εκπλήρωσης ή μη ακριβή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων προς τον πελάτη ή τον Κάτοχο, ούτε και για οποιαδήποτε συμβατική ή εξωσυμβατική ζημία του, ώστε ο πελάτης ή ο Κάτοχος δεν δικαιούται να προβάλει έναντι της Τράπεζας οποιαδήποτε σχετική ένσταση ή απαίτηση, εκτός εάν ο νόμος ή όσα προβλέπονται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ των παρόντων όρων ορίζουν διαφορετικά. Εάν η επιχείρηση εκδώσει για οποιονδήποτε λόγο υπέρ του πελάτη ή του Κατόχου πιστωτικό σημείωμα, η Τράπεζα θα

πιστώσει με το ισόποσο το λογαριασμό του πελάτη, μόνο όταν το παραπάνω σημείωμα προσκομισθεί στην Τράπεζα.

#### **7. Επιβαρύνσεις**

Ο πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα, να χρεώνει χωρίς ειδοποίησή του, τον εκάστοτε πρωτεύοντα (κύριο) λογαριασμό κάθε Κάρτας, με τις επιβαρύνσεις και τα έξοδα συναλλαγών με την Κάρτα που εκάστοτε ισχύουν, και παρατίθενται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας, το οποίο είναι διαρκώς διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας και στην επίσημη ιστοσελίδα της). Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, συνεκτιμώντας τις συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, καθώς και σε περίπτωση αναπροσαρμογής των επιβαρύνσεων των διεθνών οργανισμών καρτών, να συμπληρώσει ή να τροποποιήσει τις επιβαρύνσεις, ενημερώνοντας σχετικά τον πελάτη κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο Κεφάλαιο ΙΧ των παρόντων όρων.

#### **8. Ενημέρωση**

Ο πελάτης ή ο Κάτοχος ενημερώνεται για τις συναλλαγές του, μέσω των αποδείξεων που εκδίδονται από τα ATM και τα EFT/POS κατά περίπτωση, καθώς και από τον/ους λογαριασμό/ους με τον/ους οποίο/ους συνδέεται η κάρτα μέσω του αντιγράφου κινήσεων λογαριασμού κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο Κεφάλαιο Χ (Περιοδική Ενημέρωση – Αποδεικτική ισχύς) των παρόντων όρων.

#### **9. Ισχύς – Ανανέωση**

Κάθε Κάρτα έχει περιορισμένη χρονική ισχύ, μέχρι το τέλος του μήνα που είναι αποτυπωμένος στην Κάρτα. Με την επιφύλαξη της τήρησης των διατάξεων των παρόντων από τον πελάτη ή τον Κάτοχο, η Τράπεζα ανανεώνει την Κάρτα με την έκδοση νέας, όταν επέλθει η ημερομηνία λήξης της. Η νέα Κάρτα αποστέλλεται απενεργοποιημένη με απλό ταχυδρομείο στη διεύθυνση επικοινωνίας του πελάτη. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει χωρίς καθυστέρηση την Τράπεζα σε περίπτωση που δεν θα λάβει τη νέα Κάρτα του μέχρι τη λήξη ισχύος της παλαιάς. Εάν ο πελάτης δεν επιθυμεί την ανανέωση της Κάρτας, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα, με συστημένη επιστολή, ένα (1) τουλάχιστον πλήρη μήνα πριν από τη λήξη της.

#### **10. Απώλεια Κάρτας - Διαρροή PIN – Υποχρεώσεις και Ευθύνη του Κατόχου**

Ο πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να μεριμνά για την αποτελεσματική φύλαξη της Κάρτας και του PIN του σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 1 έως 2 του παρόντος Κεφαλαίου. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος φέρει την ευθύνη και υποχρέωση να απομνημονεύει τον αριθμό PIN, να καταστρέψει το αρχικό έγγραφο της Τράπεζας, με το οποίο του γνωστοποιήθηκε και να μην το σημειώσει σε οποιαδήποτε αναγνώσιμη μορφή στην Κάρτα ή σε άλλο μέσο. Η αναγραφή σε οποιαδήποτε αναγνώσιμη μορφή συνιστά βαρεία αμέλεια εκ μέρους του Κατόχου. Τυχόν απώλεια ή κλοπή της Κάρτας ή διαρροή του PIN ή χρήση της κάρτας από μη δικαιούχο ή μη εγκεκριμένη χρήση της, πρέπει να γνωστοποιούνται αμελλητί στην Τράπεζα εγγράφως με κάθε πρόσφορο τρόπο. Σε περίπτωση τηλεφωνικής γνωστοποίησης αυτή καταγράφεται σε μαγνητικό μέσο. Η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του πελάτη ή του Κατόχου σε διαρκή (24ωρη) βάση ειδική τηλεφωνική υπηρεσία (: +30 210 6244955), για τη γνωστοποίηση της απώλειας ή κλοπής ή μη εγκεκριμένης χρήσης της Κάρτας ή διαρροής του PIN και, κατόπιν σχετικού αιτήματος του πελάτη ή του Κατόχου, του παρέχει τα μέσα που απαιτούνται για να αποδείξει εντός προθεσμίας 18 μηνών από τη γνωστοποίηση ότι πράγματι προέβη σ' αυτήν. Ο πελάτης ουδεμία οικονομική συνέπεια φέρει για οποιαδήποτε χρήση της κάρτας ή και του PIN μετά τη γνωστοποίηση, εκτός εάν ενήργησε με δόλο. Για την ευθύνη του πελάτη για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής μέχρι τη στιγμή της γνωστοποίησης ισχύουν τα ειδικότερα αναφερόμενα στο άρθρο 74 του Ν. 4537/2018 περί υπηρεσιών πληρωμών, όπως εκάστοτε ισχύει. Ο πελάτης ή/και ο Κάτοχος υποχρεούται να προσφέρει στην Τράπεζα κάθε δυνατή συνδρομή για τον περιορισμό των δυσμενών συνεπειών από την κατά τα παραπάνω κλοπή, απώλεια ή διαρροή. Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης από τον πελάτη ή τον Κάτοχο απώλειας Κάρτας ή/και διαρροής του PIN, η Τράπεζα, προβαίνει άμεσα στην ακύρωσή της. Εφόσον ο πελάτης επιθυμεί να του χορηγηθεί νέα Κάρτα, οφείλει να υποβάλει εκ νέου αίτηση προς την Τράπεζα, καταβάλλοντας το τυχόν κόστος που προβλέπεται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας για την αντικατάσταση/επανεκδοση της Κάρτας.

#### **11. Αναστολή Χρήσης της Κάρτας**

Η Τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αναστείλει τη χρήση της Κάρτας, για αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους που σχετίζονται με την ασφάλεια της Κάρτας, με την ύπαρξη υπόνοιας περί μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης της Κάρτας. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα ενημερώνει τον πελάτη ή τον Κάτοχο με οποιοδήποτε τρόπο κρίνει κατάλληλο, για την αναστολή της χρήσης της Κάρτας και τους λόγους της αναστολής, εφόσον είναι εφικτό

πριν την αναστολή της χρήσης της Κάρτας ή το αργότερο αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από άλλη συναφή κοινοτική ή εθνική νομοθεσία. Εφόσον η ενημέρωση γίνει με τηλεφωνική επικοινωνία, αυτή καταγράφεται για λόγους ασφαλείας σε μαγνητικό μέσο. Εφόσον πάψουν να υφίστανται οι λόγοι της αναστολής, η Τράπεζα προβαίνει είτε στην άρση της είτε στην αντικατάσταση της Κάρτας με νέα.

## **12. Καταγγελία Σύμβασης – Ακύρωση Κάρτας**

12.1 Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε εκ των όρων του παρόντος Κεφαλαίου, που θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει με άμεση ισχύ τη Σύμβαση χορήγησης κάρτας και να ακυρώσει την Κάρτα, γνωστοποιώντας ταυτόχρονα την απόφασή της στον πελάτη ή στον Κάτοχο. Ως ουσιώδης όρος θεωρείται ενδεικτικά: εάν έχουν σημειωθεί περιστατικά παραβίασης των παρόντων όρων χορήγησης και χρήσης της Κάρτας, εάν ο πελάτης ή ο Κάτοχος παραβιάσει την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένων των πράξεων και αποφάσεων της αρμόδιας εποπτικής αρχής, αναφορικά με τη χρήση της Κάρτας ή/και των συνδεδεμένων με αυτή λογαριασμών, εάν έχουν μεταβληθεί οι προϋποθέσεις έγκρισης της αρχικής χορήγησης της Κάρτας από την Τράπεζα, εάν υποβληθεί από τον πελάτη ή τον Κάτοχο οποιαδήποτε ανακριβής δήλωση ή συντελεσθεί απόκρυψη στοιχείων που ζητήθηκαν στο έντυπο της Αίτησης Χορήγησης της Κάρτας, εάν σημειωθούν περιστατικά κακόβουλης χρήσης της Κάρτας (ενδεικτικά: επαναλαμβανόμενη και μη δικαιωματική δημιουργία χρεωστικού υπολοίπου στους συνδεδεμένους με την Κάρτα λογαριασμούς του πελάτη και εν γένει χρήση της Κάρτας κατά παράβαση δικαιώματος, επαναλαμβανόμενες αμφισβητήσεις, από επιχειρήσεις, συναλλαγών που έλαβαν χώρα με χρήση της Κάρτας κ.λπ.) καθώς και εάν κλείσουν για οποιονδήποτε λόγο οι συνδεδεμένοι με την Κάρτα λογαριασμοί του πελάτη. Η Τράπεζα δικαιούται, επιπλέον, να ακυρώσει την Κάρτα, εάν ο πελάτης ή ο Κάτοχος δεν ενεργοποίησε την Κάρτα εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος από την παραλαβή της, καθώς και σε περίπτωση που η Τράπεζα αποφασίσει την αντικατάστασή της με άλλη Κάρτα, για συγκεκριμένο λόγο που γνωστοποιείται στον πελάτη.

12.2 Η ισχύς της Κάρτας προϋποθέτει την ύπαρξη ενός τουλάχιστον κύριου λογαριασμού, ώστε σε περίπτωση που και αυτός κλείσει ή αποσυνδεθεί από την Κάρτα για οποιονδήποτε λόγο, η Τράπεζα δύναται να ακυρώσει την Κάρτα.

12.3 Περαιτέρω, έχοντας υπ' όψη ότι η Σύμβαση χορήγησης κάρτας είναι αόριστης διάρκειας, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να την καταγγείλει οποτεδήποτε, ειδοποιώντας προς τούτο εγγράφως τον Κάτοχο δύο (2) μήνες πριν.

12.4 Ο πελάτης ή ο Κάτοχος δικαιούται οποτεδήποτε να καταγγείλει τη Σύμβαση χορήγησης κάρτας με έγγραφο προς την Τράπεζα, ακυρώνοντας ταυτόχρονα την Κάρτα, με τον τεμαχισμό της και την παράδοσή της σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας. Μέχρι την παράδοσή της κατά τα ως άνω, ο πελάτης ή ο Κάτοχος ευθύνεται πλήρως για τις συναλλαγές που διενεργήθηκαν με την Κάρτα.

12.5 Η χρήση της Κάρτας μετά τη λήξη της ισχύος της ή την ακύρωσή της από την Τράπεζα απαγορεύεται και τιμωρείται ποινικά. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος υποχρεούται, σε όλες αυτές τις περιπτώσεις να καταστρέψει την Κάρτα ή να την παραδώσει στην Τράπεζα, σε πρώτη ζήτηση. Μετά την ειδοποίηση για την επιστροφή της Κάρτας, ο οποιοσδήποτε τρόπος χρήσης της από τον πελάτη ή τον Κάτοχο συνιστά παράνομη πράξη και ο πελάτης ή ο Κάτοχος ευθύνεται στην περίπτωση αυτή για όλες τις συναλλαγές που έγιναν, με βάση την Κάρτα, μέχρι την επιστροφή της στην Τράπεζα. Τυχόν πάγιες εντολές του πελάτη ή του Κατόχου που συνδέονται με τη χρήση της Κάρτας δεν ισχύουν σε περίπτωση αναστολής ισχύος της Κάρτας.

## **13. Επικοινωνία**

13.1 Ο πελάτης πρέπει να ειδοποιεί με έγγραφο την Τράπεζα χωρίς καθυστέρηση σε κάθε περίπτωση αλλαγής της διεύθυνσης αποστολής της Κάρτας και των στοιχείων επικοινωνίας που έχει δηλώσει στην αίτησή του. Την ίδια υποχρέωση έχει ο πελάτης απέναντι στην Τράπεζα σε κάθε περίπτωση αλλαγής στοιχείων του Κατόχου. Κάθε έγγραφο θα αποστέλλεται ή κοινοποιείται στον πελάτη στη δηλωθείσα από αυτόν διεύθυνση που αναγράφεται στην αίτηση για τη χορήγηση της Κάρτας, εκτός εάν ειδοποιήσει την Τράπεζα για την αλλαγή της.

13.2 Ο πελάτης και ο Κάτοχος παρέχουν με τους παρόντες ρητά και ανεπιφύλακτα τη συγκατάθεσή τους προς την Τράπεζα να επικοινωνεί μαζί τους οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, σε περίπτωση υπόνοιας διενέργειας

αντικανονικής συναλλαγής με την Κάρτα του, για επιβεβαίωση των στοιχείων τους. Σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας, αυτή καταγράφεται για λόγους προστασίας των συμφερόντων του πελάτη και του Κατόχου σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ XV. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ των παρόντων όρων.

13.3 Για κάθε ερώτηση του αναφορικά με τη χρήση της κάρτας του, ο πελάτης μπορεί να απευθύνεται στο Κατάστημα συνεργασίας του, στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, τηλ. 210 6244955, στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας, Μεγ.Αλεξάνδρου 91 & 25ης Μαρτίου, Μαρούσι, Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: customer.support@ab-bank.com. Για τυχόν παράπονα ή διαφορές του πελάτη έναντι της Τράπεζας από τη χρήση της κάρτας, εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στα ΚΕΦΑΛΑΙΟ XIII. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ και ΚΕΦΑΛΑΙΟ XVI. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ, αντίστοιχα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII. ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (e-Banking)**

### **1. Γενικά**

1.1 Η υποβολή αίτησης του πελάτη για χρήση και πρόσβαση στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking) της Τράπεζας (εφεξής το «**Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**» ή το «**Σύστημα**») και η συνακόλουθη αποδοχή της από την Τράπεζα λογίζεται ως σύναψη σύμβασης για τη χρήση και πρόσβαση στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της Τράπεζας διεπόμενη από τους όρους και τις προϋποθέσεις του παρόντος Κεφαλαίου (εφεξής η «**Σύμβαση για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**»), τους οποίους ο πελάτης αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα με την υπογραφή της σχετικής αίτησης. Οι παρόντες όροι επέχουν θέση πλήρους πληροφόρησης για την διενέργεια χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση (όπου τυχόν τυγχάνει εφαρμογής).

1.2 Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής αποτελεί ένα άμεσο (online) σύστημα το οποίο επιτρέπει στον πελάτη να έχει πρόσβαση και να κάνει χρήση των κατωτέρω υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής δια μέσου του διαδικτύου:

- Μεταφορές κεφαλαίων,
- Μετατροπές συναλλάγματος,
- Πληρωμές οργανισμών και τρίτων φορέων,
- Πληροφορίες για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών και χρεωστικών καρτών,
- Ηλεκτρονική έκδοση αντιγράφου κίνησης λογαριασμών (eStatements),
- Επαναλαμβανόμενες εντολές πληρωμών (standing orders),
- Μαζικές μεταφορές (με αρχείο)
- Αιτήσεις

και όσες μελλοντικά προστεθούν από την Τράπεζα (στο εξής συνολικά οι «**Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**» ή οι «**Υπηρεσίες**»).

1.3 Ο πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι δεν θα δύναται να έχει πρόσβαση σε όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και ότι ενδέχεται να ισχύουν ανά περίπτωση και ειδικότεροι περιορισμοί για τις ενέργειες ή τις πράξεις που θα δύναται να πραγματοποιήσει μέσω του Συστήματος.

1.4 Η Τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να τροποποιεί, περιορίζει, αναστέλλει ή διακόπτει τις παρεχόμενες Υπηρεσίες παρέχοντας σχετική γνωστοποίηση στον πελάτη με οποιοδήποτε πρόσφορο κατά την κρίση της Τράπεζας μέσο (όπως λ.χ. ενδεικτικά με ανάρτηση στο Σύστημα, με επικοινωνία στα στοιχεία επικοινωνίας του πελάτη ή με άλλο τρόπο).

1.5 Στην περίπτωση που ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, θα εξουσιοδοτήσει φυσικό πρόσωπο να υπογράψει, στο όνομά του και για λογαριασμό του, τα έγγραφα που απαιτούνται για την ενεργοποίηση της Υπηρεσίας (εφεξής «**Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος για θέματα e-Banking**») και θα ορίσει ένα ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα προκειμένου να προβαίνουν σε πράξεις ηλεκτρονικής τραπεζικής στο Σύστημα για λογαριασμό του (εφεξής ο «**Εξουσιοδοτημένος Χρήστης**» και από κοινού με τον «**Εξουσιοδοτημένο Εκπρόσωπο για θέματα e-Banking**», οι «**Εξουσιοδοτημένοι Εκπρόσωποι**» του πελάτη). Ο πελάτης ρητά αναγνωρίζει όλες τις εντολές και τις συναλλαγές που θα διενεργηθούν από τους Εξουσιοδοτημένους Εκπροσώπους, στο όνομα και για λογαριασμό του, εντός των ορίων που τα αρμόδια όργανά του έχουν ορίσει, ως απόλυτα έγκυρες, ισχυρές και δεσμευτικές για αυτόν, τη δε συνολική ευθύνη για την ορθή και προσήκουσα εκπλήρωση των υποχρεώσεων από το παρόν Κεφάλαιο τη φέρει ο

πελάτης. Οι Εξουσιοδοτημένοι Εκπρόσωποι του πελάτη δεσμεύονται πλήρως από τις εξουσιοδοτήσεις που έχουν λάβει από τον πελάτη-νομικό πρόσωπο (και έχουν γνωστοποιηθεί στην Τράπεζα), καθώς και από τους όρους της παρούσας. Όπου κατωτέρω γίνεται αναφορά στον «πελάτη», συμπεριλαμβάνονται και οι Εξουσιοδοτημένοι Εκπρόσωποι, εφόσον ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, ακόμη και αν δεν προσδιορίζεται τούτο ειδικότερα.

## **2. Εγγραφή και ταυτοποίηση πελάτη**

2.1 Η εγγραφή του πελάτη στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής γίνεται με αίτηση που υποβάλλεται στα καταστήματα ή εξ αποστάσεως με οποιονδήποτε τρόπο θέτει στη διάθεσή του η Τράπεζα (εφεξής η «**Αίτηση**»). Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την Αίτηση σε περίπτωση που τα παρεχόμενα από τον πελάτη στοιχεία δεν είναι ακριβή ή επαρκή ή εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν μπορούν να ελεγχθούν και να επιβεβαιωθούν, όπως και σε κάθε περίπτωση μη τηρήσεως των υποχρεώσεων του έναντι της Τράπεζας ή παράνομης συμπεριφοράς.

2.2 Ο πελάτης δηλώνει στην Αίτηση, μεταξύ άλλων, τον αριθμό κινητού τηλεφώνου του, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), το προσωπικό Όνομα Χρήστη (User ID) που επιθυμεί να χρησιμοποιεί για την είσοδό του στο Σύστημα και το οποίο θα παραμείνει αμετάβλητο καθ' όλη τη διάρκεια χρήσης του Συστήματος.

2.3 Επιπλέον, ο πελάτης θα παραλάβει είτε ιδιοχειρώς είτε ταχυδρομικώς (σύμφωνα με τη σχετική επιλογή του στην Αίτηση) έναν σφραγισμένο φάκελο με τον αρχικό κωδικό ενεργοποίησης (Activation Code) προκειμένου να εγγραφεί στο Σύστημα. Η διάρκεια ισχύος του αρχικού κωδικού ενεργοποίησης είναι ενενήντα (90) ημέρες. Κατά την πρώτη είσοδό του στο Σύστημα, ο πελάτης θα κληθεί να αντικαταστήσει τον αρχικό κωδικό ενεργοποίησης (Activation Code) με έναν μυστικό κωδικό ασφαλείας (το λεγόμενο «Password» και εφεξής ο «**Μυστικός Κωδικός Ασφαλείας**») της επιλογής του, βάσει των όρων χρήσης του Συστήματος, τον οποίο και θα χρησιμοποιεί εφεξής για την είσοδό του στο Σύστημα. Σε περίπτωση 5 (πέντε) αποτυχημένων προσπαθειών εισαγωγής του αρχικού κωδικού ενεργοποίησης (Activation Code), σύμφωνα με τους όρους χρήσης του Συστήματος, θα επέρχεται αυτομάτως φραγή της πρόσβασης του Πελάτη στο Σύστημα, προς διασφάλιση του πελάτη. Ο Μυστικός Κωδικός Ασφαλείας είναι αυστηρά προσωπικός και απόρρητος και μπορεί να αλλάξει ανά πάσα στιγμή, όποτε επιθυμεί ο Πελάτης ή όποτε απαιτηθεί από την Τράπεζα για λόγους ασφαλείας.

2.4 Για την ολοκλήρωση της εγγραφής του στο Σύστημα, ο Πελάτης θα πρέπει να εγγράψει στο Σύστημα το μέσο που του παρέχει η Τράπεζα ως μέσο αυστηρής εξακρίβωσης της ταυτότητας του ίδιου ή/και εκάστου Εξουσιοδοτημένου Εκπροσώπου του (εφόσον είναι νομικό πρόσωπο) για τους σκοπούς της ισχυρής ταυτοποίησής του από την Τράπεζα (εφεξής το(α) «**Μέσο(α) Ισχυρής Ταυτοποίησης**») ήτοι την εφαρμογή ασφαλούς αναγνώρισης (εφεξής η «**Εφαρμογή**») στο κινητό τηλέφωνο (Push notification – Soft Token) ακολουθώντας τις οδηγίες που θα του υποδειχτούν, από το Σύστημα. Για την εγκατάσταση και χρήση της Εφαρμογής, ο πελάτης θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο ή/και να μπορεί να λαμβάνει δεδομένα στο κινητό του. Εφόσον τούτο δεν είναι εφικτό κατά την στιγμή ισχυρής ταυτοποίησης, θα ενεργοποιείται εναλλακτική διαδικασία που θα πρέπει να ολοκληρωθεί με εισαγωγή των απαραίτητων στοιχείων στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής από τον ίδιο τον πελάτη.

## **3. Πρόσβαση και χρήση του Συστήματος– Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας**

3.1 Μετά την ολοκλήρωση της εγγραφής του στο Σύστημα, κάθε φορά που ο πελάτης επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση στο Σύστημα, θα εισάγει το Όνομα Χρήστη (User ID) και το Μυστικό Κωδικό Ασφαλείας (Password), και στη συνέχεια θα ακολουθεί τη διαδικασία πρόσθετης επαλήθευσης της ταυτότητάς του μέσω της χρήσης του Μέσου Ισχυρής Ταυτοποίησης, τα οποία και αποτελούν συνολικά τα κατάλληλα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφαλείας για τους σκοπούς ισχυρής ταυτοποίησης εκάστου πελάτη σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (εφεξής «**Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας**»).

3.2 Σε περίπτωση που ο πελάτης πρόκειται να διενεργήσει ηλεκτρονικές πράξεις πληρωμής μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, επιπροσθέτως της προβλεπόμενης ανωτέρω στην παράγραφο 3.1 ισχυρής ταυτοποίησης εισόδου στο Σύστημα, θα ζητείται από τον πελάτη η έγκριση της εν λόγω συναλλαγής με τη χρήση του Μέσου Ισχυρής Ταυτοποίησης, ήτοι μέσω της Εφαρμογής (δυναμική σύνδεση). Κατά την ολοκλήρωση της διενέργειας συγκεκριμένων πράξεων πληρωμής στο Σύστημα, ο Πελάτης θα καλείται, ως πρόσθετο μέτρο ασφαλείας των συναλλαγών αυτών, να εισάγει στο Σύστημα τον κωδικό επιβεβαίωσης που θα αποστέλλεται με μορφή μηνύματος (sms) στον – δηλωθέντα στην Τράπεζα - αριθμό κινητού τηλεφώνου του Πελάτη (ή σε περίπτωση αδυναμίας αποστολής του στο κινητό τηλέφωνο, στη – δηλωθείσα στην Τράπεζα – διεύθυνση ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου του Πελάτη). Οι περιγραφόμενοι ανωτέρω πρόσθετοι μηχανισμοί ταυτοποίησης των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω του Συστήματος (ήτοι η έγκριση της συναλλαγής μέσω της Εφαρμογής και η εισαγωγή στο Σύστημα του αποσταλέντος από την Τράπεζα κωδικού επιβεβαίωσης) θα καλούνται εφεξής από κοινού «**πρόσθετα στοιχεία ισχυρής ταυτοποίησης**». Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να υιοθετήσει διαδικασίες που επιτρέπουν βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας την εξαίρεση ορισμένων συναλλαγών από την ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη. Η Τράπεζα παρέχει, επίσης, σε πελάτες, οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην έννοια του καταναλωτή ή της πολύ μικρής επιχείρησης, τη δυνατότητα να εξαιρεθούν από τη διαδικασία εφαρμογής πρόσθετων στοιχείων ταυτοποίησης, υπογράφοντας σχετική αίτηση.

3.3 Τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας, σε συνδυασμό και με τυχόν πρόσθετα στοιχεία ισχυρής ταυτοποίησης της ανωτέρω παραγράφου 3.2, επιβεβαιώνουν και αποδεικνύουν έναντι της Τράπεζας τη γνησιότητα της δήλωσης βούλησης εκάστου πελάτη ή Εξουσιοδοτημένου Χρήστη για τις πράξεις που διενεργεί και τις εντολές που δίδει στην Τράπεζα καθένας από αυτούς εντός του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, η οποία σε συνδυασμό με τις τεχνικές ασφαλείας για το αναλλοίωτο που λαμβάνει η Τράπεζα, αποτελούν πλήρη απόδειξη για το ότι η δήλωση προέρχεται από πελάτη ή τον Εξουσιοδοτημένο Χρήστη του.

3.4 Η Τράπεζα δεν έχει καμία απολύτως πρόσβαση στον Μυστικό Κωδικό Ασφαλείας ή/και στα μοναδικά αναγνωριστικά για την ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη, ούτε τεχνική ή/και ουσιαστική δυνατότητα γνώσης αυτών. Η Τράπεζα λαμβάνει κατάλληλα μέτρα ασφαλείας με σκοπό την προστασία της εμπιστευτικότητας και της ακεραιότητας των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας.

3.5 Σε περίπτωση τεσσάρων (4) αποτυχημένων προσπαθειών εισαγωγής του ορθού Μυστικού Κωδικού Ασφαλείας (Password), σύμφωνα με τους όρους χρήσης του Συστήματος, θα επέρχεται αυτομάτως φραγή της πρόσβασης του πελάτη στο Σύστημα, προς διασφάλιση του πελάτη. Κατόπιν, σε περίπτωση που ο πελάτης έχει ξεχάσει τον Μυστικό Κωδικό Ασφαλείας, θα πρέπει να προσέλθει σε κατάσταση της Τράπεζας ή να καλέσει την Τράπεζα στο τηλέφωνο 210-6234110 προκειμένου να ενημερωθεί για την διαδικασία έκδοσης νέου κωδικού ενεργοποίησης (activation code). Σε περίπτωση που έχει επέλθει φραγή της πρόσβασης του πελάτη, αλλά θυμάται τον Μυστικό Κωδικό Ασφαλείας, ο πελάτης δύναται να καλέσει την Τράπεζα στον παραπάνω αναφερόμενο τηλεφωνικό αριθμό για την ανάκτηση της πρόσβασης.

3.6 Η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του Μέσου Ισχυρής Ταυτοποίησης που οφείλεται σε κακή ή πλημμελή χρήση από τον πελάτη ή σε προβλήματα τεχνικής φύσεως που διαφεύγουν του ελέγχου της ή οφείλονται σε τυχαίο γεγονός ή ανωτέρα βία.

3.7 Σε περίπτωση που ο πελάτης ή Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο) αντιληφθεί (διαπιστώσει ή έχει ενδείξεις για) απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση, ή μη εγκεκριμένη χρήση των κωδικών πρόσβασής του στο Σύστημα, ή της συσκευής του κινητού του τηλεφώνου ή προσβολής του κινητού του τηλεφώνου ή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του από κακόβουλο λογισμικό, θα πρέπει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα είτε εγγράφως, προσερχόμενος στα καταστήματα της Τράπεζας ή τηλεφωνικά (στο τηλέφωνο: 2106234110) χωρίς καμία καθυστέρηση. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη φέρει για οιαδήποτε ενέργεια ή/και συναλλαγή πραγματοποιείται προ του χρονικού σημείου ενημέρωσης της Τράπεζας από τον πελάτη σύμφωνα με τα παραπάνω. Ο Πελάτης, με την επιφύλαξη τυχόν περιορισμών εκ του νόμου, φέρει αμέριμη και αποκλειστική ευθύνη από τυχόν ζημιά που θα υποστεί από τη μη τήρηση των ως άνω υποχρεώσεων καθώς και όλων των σχετικών διαδικασιών ασφαλείας κατά τα προβλεπόμενα στην παρούσα και στο νόμο.

3.8 Σε περίπτωση που ο Πελάτης αλλάξει (αντικαταστήσει) το κινητό του τηλέφωνο (ήτοι τη συσκευή) δεν απαιτείται να προσέλθει στην Τράπεζα (εφόσον χρησιμοποιεί τον ίδιο αριθμό), αλλά έχει τη δυνατότητα να εγγράψει τη νέα του συσκευή απεγγράφοντας πρώτα την παλιά του συσκευή. Σε περίπτωση αλλαγής τηλεφωνικού αριθμού οφείλει να επικοινωνήσει με την Τράπεζα.

3.9 Η Τράπεζα δύναται, όποτε το κρίνει απαραίτητο για λόγους ασφαλείας ή για άλλους λόγους, να τροποποιεί οποτεδήποτε το χρησιμοποιούμενο Μέσο Ισχυρής Ταυτοποίησης ή/και εν γένει τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας (μερικά ή συνολικά) ή/και τα πρόσθετα στοιχεία ισχυρής ταυτοποίησης, να αλλάζει τα κόστη ή/και τις διαδικασίες απόκτησης ή/και ανάκτησης του Μέσου Ισχυρής Ταυτοποίησης, καθώς και κάθε άλλη διαδικασία που σχετίζεται με τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας ή/και τα πρόσθετα στοιχεία ισχυρής ταυτοποίησης,

ζητώντας από τον πελάτη ή/και τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες του να προβούν στις απαραίτητες αλλαγές (άλλως δικαιούται να διακόψει την πρόσβαση/χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής μέχρι την ολοκλήρωση της αλλαγής).

3.10 Ο πελάτης δύναται, επίσης, να ζητήσει τηλεφωνικά ή εγγράφως στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας να αναστείλει την είσοδό του στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για οποιονδήποτε λόγο, πλην περιστατικού ασφαλείας, οπότε ο πελάτης θα πρέπει να ακολουθήσει την προβλεπόμενη στο άρθρο 3.7 διαδικασία. Η εν λόγω εντολή θα εκτελείται εντός δυο (2) εργασιμών ημερών από την υποβολή του στην Τράπεζα. Για την επανενεργοποίηση της πρόσβασης του πελάτη στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής απαιτείται έγγραφη δήλωση του Πελάτη προς την Τράπεζα.

#### **4. Εντολές πελάτη και εκτέλεση αυτών**

4.1 Ο πελάτης εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να προβαίνει στην εκτέλεση των εντολών που της διαβιβάζει ο ίδιος ή οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες του στο Σύστημα (εντός της εξουσιοδότησης και των ορίων που έχει γνωστοποιήσει ο Πελάτης στην Τράπεζα), υπό την προϋπόθεση ότι η διαβίβαση των εν λόγω εντολών έχει πιστοποιηθεί μέσω της κατάλληλης διαδικασίας ισχυρής ταυτοποίησης του πελάτη ή του Εξουσιοδοτημένου Χρήστη που περιγράφεται ανωτέρω. Η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί στον Πελάτη ή στον Εξουσιοδοτημένο Χρήστη συναλλαγή μέσω του Συστήματος, γνωστοποιώντας ανά περίπτωση και με κάθε εύλογο τρόπο, σε αυτόν τους λόγους άρνησής της, εκτός εάν η γνωστοποίηση αυτή απαγορεύεται από τη σχετική νομοθεσία.

4.2 Ο πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται τόσο για τον ίδιο, και (εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο) για λογαριασμό των εξουσιοδοτημένων Χρηστών του, ανάλογα και με τις ανατεθείσες σε αυτούς εξουσίες και αρμοδιότητες, ότι όλες οι πληροφορίες που εισάγουν στο Σύστημα κάθε φορά και δίδονται ως εντολές προς την Τράπεζα (ιδίως αλλά όχι αποκλειστικά προσωπικά στοιχεία ή στοιχεία συναλλαγών τρίτων) θα είναι ορθές, ακριβείς και αληθείς και θα έχουν ελεγχθεί από τους ίδιους προ της εισαγωγής τους.

4.3 Ο πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι για την εκτέλεση εντολών πληρωμής οι λογαριασμοί πληρωμών του πελάτη θα πρέπει να έχουν επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο. Ο πελάτης θα πρέπει να γνωρίζει το διαθέσιμο υπόλοιπο του λογαριασμού του πριν την υποβολή της εκάστοτε εντολής πληρωμής, υπολογίζοντας τυχόν χρεώσεις, προμήθειες από το ίδρυμα πληρωμών του δικαιούχου και τις τυχόν συναλλαγματικές ισοτιμίες που προκύψουν κατά την εκτέλεση της εκάστοτε εντολής πληρωμής.

4.4 Η Τράπεζα, με τους όρους που ορίζει η κείμενη νομοθεσία, διατηρεί το δικαίωμα να απαιτεί οποτεδήποτε από τον πελάτη την έγγραφη επιβεβαίωση των εντολών ή ηλεκτρονικών αιτήσεων που διαβιβάσθηκαν μέσω του Συστήματος, η οποία θα πρέπει να φέρει την υπογραφή του ή, σε περίπτωση νομικού προσώπου, την υπογραφή του νομίμου (ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένου προς τούτο) εκπροσώπου του. Επίσης, στο ίδιο πλαίσιο, η Τράπεζα δύναται και να αιτείται την αποδοχή ηλεκτρονικά στο Σύστημα και τυχόν ειδικότερων όρων για συγκεκριμένη κατηγορία υπηρεσιών ή εντολών ή να θέτει επιπρόσθετες μεθόδους διασφάλισης των συναλλαγών (π.χ. τηλεφωνική επιβεβαίωση της συναλλαγής) για συναλλαγές που πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια.

4.5 Οποιαδήποτε πληρωμή από ή προς λογαριασμό πληρωμών σε νόμισμα άλλο από εκείνο που τηρείται ο λογαριασμός συνεπάγεται μετατροπή νομίσματος με συναλλαγματική ισοτιμία όπως αυτή εκάστοτε ορίζεται στο ημερήσιο 'Δελτίο Τιμών Συναλλάγματος' μέσω των φυσικών καταστημάτων της Τράπεζας και του Συστήματος.

4.6 Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα λαμβάνει εντολή πληρωμής κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, όπως αυτές ορίζονται από τα οριακά χρονικά σημεία λήξης των εργασιών της στο Σύστημα (cut off times) και οριακά χρονικά σημεία λήξης των εργασιών της σε σχέση με τυχόν μετατροπή νομίσματος στο Σύστημα (currency cut off times), τα οποία περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας, που είναι διαθέσιμο στα φυσικά καταστήματα και στην ιστοσελίδα της.

4.7 Η εκτέλεση εντολών πληρωμών σε μελλοντική ημερομηνία θα εκτελείται από την Τράπεζα κατά τις απογευματινές ώρες της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της εν λόγω ορισθείσας ημερομηνίας με την προϋπόθεση ύπαρξης επαρκούς υπολοίπου και θα αντικατοπτρίζεται στο λογιστικό υπόλοιπο του λογαριασμού του πελάτη κατά τη συστημική έναρξη της ημερομηνίας αυτής. Η ημερομηνία αξίας των εντολών αυτών θα ορίζεται ως εάν ο πελάτης καταχωρούσε την εντολή την αντίστοιχη στιγμή. Εντολές πληρωμών σε μελλοντική ημερομηνία με συναλλαγματική μετατροπή δεν θα γίνονται δεκτές.

4.8 Οι συναλλαγές που διενεργούνται από τον πελάτη μέσω του Συστήματος υπόκεινται σε περιορισμούς ως προς τα όρια, τόσο ανά συναλλαγή, όσο και για το σύνολο των ημερησίων συναλλαγών, τα οποία περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας και είναι διαθέσιμα στα φυσικά καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί τα γενικά όρια των συναλλαγών με σχετική ανακοίνωση της προς τον πελάτη ή μέσω ανάρτησης στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής ή/και στα καταστήματα της Τράπεζας ή με άλλο πρόσφορο τρόπο κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Επίσης, μπορεί να αυξάνει ή να περιορίζει, κατά την κρίση της, το είδος και τον αριθμό των συναλλαγών και να καθορίζει τις ημέρες, τις ώρες και τη διάρκεια λειτουργίας της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, με προειδοποίηση κατά τον πλέον πρόσφορο τρόπο για τον πελάτη, κατά την κρίση της Τράπεζας, χωρίς η μεταβολή αυτή να συνιστά τροποποίηση των όρων συναλλαγών μέσω του Συστήματος. Εφόσον ο πελάτης εξακολουθεί να χρησιμοποιεί το Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής θα λογίζεται ότι οι όροι έχουν γίνει αποδεκτοί.

4.9 Η Τράπεζα και ο πελάτης ενδέχεται να συμφωνήσουν εγγράφως σε ειδικότερα όρια ημερησίων συναλλαγών και σε ειδικότερες αποκλίσεις ή εξαιρέσεις από τους περιορισμούς του ανωτέρω άρθρου 4. 8. Η εν λόγω συμφωνία θα θεωρείται ότι συνιστά τροποποίηση/συμπλήρωση των όρων της Σύμβασης για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής που έχει συναφθεί μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 1.1. του παρόντος Κεφαλαίου.

4.10 Μετά τη διαβίβαση της εντολής πληρωμής του πελάτη προς την Τράπεζα μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, η εν λόγω εντολή πληρωμής δεν θα δύναται να ανακληθεί ή τροποποιηθεί, εκτός εάν και υπό τις προϋποθέσεις που επιτρέπεται από τη νομοθεσία που διέπει τη συγκεκριμένη συναλλαγή, επιφυλασσόμενου του σχετικού δικαιώματος της Τράπεζας να επιβάλει τυχόν εύλογη επιβάρυνση για την ανάκληση ή τροποποίηση, στο μέτρο που επιτρέπεται εκ του νόμου. Η εντολή πληρωμής και η παρεχόμενη με αυτήν πληρεξουσιότητα παραμένει εν ισχύ μετά τον θάνατο ή κατά περίπτωση την δικαστική απαγόρευση, τη λύση ή την πτώχευση του Πελάτη κατά τα άρθρα 223 και 726 του ΑΚ.

4.11 Σε περίπτωση κοινού τραπεζικού λογαριασμού, η Τράπεζα θα προβαίνει σε εκτέλεση των οδηγιών οποιουδήποτε εκ των συνδικαιούχων, αλλά έκαστος συνδικαιούχος θα ευθύνεται εις ολόκληρον για όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του Συστήματος. Σε περίπτωση πλειόνων Εξουσιοδοτημένων Χρηστών με τα ίδια όρια ή διαβαθμίσεις θα αναγνωρίζεται από την Τράπεζα η εντολή ή η ενέργεια που προηγείται χρονικά.

## **5. Όροι μεταφοράς κεφαλαίων**

5.1 Ο πελάτης υποχρεούται να συμμορφώνεται με τους όρους του παρόντος Κεφαλαίου ως προς την μεταφορά κεφαλαίων, καθώς και εκείνους τους όρους οι οποίοι θα γνωστοποιούνται στον πελάτη από την Τράπεζα με οποιονδήποτε εύλογο τρόπο από καιρόν εις καιρόν, αναφορικά με τη μεταφορά κεφαλαίων. Εφόσον ο πελάτης εξακολουθεί να χρησιμοποιεί το Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής θα λογίζεται ότι οι όροι έχουν γίνει αποδεκτοί.

5.2 Ο πελάτης αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για την αλήθεια των πληροφοριών, την αυθεντικότητα και νομιμότητα της συναλλαγής και των υποκείμενων αυτής συναλλαγών. Επίσης, ο πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι ουδεμία συναλλαγή που πραγματοποιεί με τη χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής συμβάλλει στη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Ο πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι θα υποχρεούται να παρουσιάσει και προσκομίσει οποιαδήποτε δικαιολογητικά του ζητηθούν κατά τη διενέργεια ελέγχων από την Τράπεζα, από ανταποκρίτριες τράπεζες, την Τράπεζα της Ελλάδος ή άλλη αρμόδια αρχή.

5.3 Η Τράπεζα διατηρεί σε κάθε περίπτωση το δικαίωμα να μην προβεί ή/και να μην επιτρέψει την εκτέλεση της συναλλαγής, εφόσον η εν λόγω συναλλαγή χαρακτηριστεί, από το σύστημα ελέγχου συναλλαγών της Τράπεζας, ως ύποπτη για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή για άλλη παράνομη συναλλαγή. Επίσης, εφόσον η Τράπεζα έχει εύλογες αμφιβολίες σχετικά με τη νομιμότητα μίας συναλλαγής την οποία αιτείται ο πελάτης μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αιτηθεί την προσκόμιση περαιτέρω υποστηρικτικών εγγράφων από τον πελάτη αναστέλλοντας ταυτοχρόνως (ή στο μέτρο που αυτό αντίκειται στην κείμενη νομοθεσία, απορρίπτοντας) την εκτέλεση της εν λόγω συναλλαγής μέχρι την προσκόμιση των αιτούμενων εγγράφων.

5.4 Ο πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για την ορθή καταχώρηση των στοιχείων του αποδέκτη των κεφαλαίων (ενδεικτικά την ηλεκτρονική διεύθυνση, τον αριθμό λογαριασμού ή άλλα στοιχεία που τυχόν

απαιτούνται για την ολοκλήρωση της μεταφοράς κεφαλαίων). Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη θα φέρει για οιαδήποτε ζημία τυχόν υποστεί ο πελάτης, ή/και οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες, ή/και οποιοσδήποτε τρίτος σχετίζεται με τον πελάτη, συνεπεία λανθασμένης καταχώρησης από τον πελάτη των στοιχείων του αποδέκτη.

5.5 Ο πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει τη μεταφορά των κεφαλαίων προς τον εκάστοτε αποδέκτη στο μέτρο που αυτό επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.10 ανωτέρω αναφορικά με τις ανακλήσεις εντολών.

5.6 Ο πελάτης δεν δικαιούται να προβάλλει έναντι της Τράπεζας οιαδήποτε απαίτηση, ισχυρισμό ή ένσταση διατηρεί έναντι του παραλήπτη, ή οποιουδήποτε τρίτου, σχετικά με τη μεταφορά κεφαλαίων, για συναλλαγές που ανάγονται στη σχέση μεταξύ του πελάτη και του εν λόγω παραλήπτη ή τρίτου, ούτε και να απαιτήσει από την Τράπεζα κεφάλαια που έχουν ήδη εισπραχθεί από τον παραλήπτη, κατόπιν σχετικής εντολής του πελάτη.

#### **6. Κόστος υπηρεσιών – Χρεώσεις συναλλαγών**

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να χρεώνει τον πελάτη για τη διενέργεια συγκεκριμένων συναλλαγών με προμήθειες ή/και έξοδα, σύμφωνα με το εκάστοτε Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο Κεφάλαιο ΙΧ (Επιβαρύνσεις – Επιτόκια – Συναλλαγματικές Ισοτιμίες) των παρόντων όρων. Ο Πελάτης θα καταβάλει, περαιτέρω, και τυχόν έξοδα και χρεώσεις για την κάλυψη αμοιβής τρίτων κατά τη διενέργεια εγγρημάτων συναλλαγών (όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά την εκτέλεση συναλλαγών μέσω του συστήματος ΔΙΑΣ, έξοδα ανταποκριτών κλπ.), καθώς και τα τυχόν επιπλέον κόστη που αναφέρονται στους όρους του παρόντος Κεφαλαίου.

#### **7. Ηλεκτρονική έκδοση αντιγράφων κινήσεων λογαριασμών (e-statements) – Ηλεκτρονικές ειδοποιήσεις / Ενημερώσεις για τις υπηρεσίες**

7.1 Έκαστος πελάτης ή Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (βάσει των ορίων και των εξουσιοδοτήσεων που έχει) δύναται να αιτηθεί, μέσω του προφίλ του στο Σύστημα, να λαμβάνει ειδοποιήσεις (alerts) για το σύνολο ή για μέρος των Υπηρεσιών που παρέχονται από το Σύστημα, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή μέσω μηνύματος (sms) στον αριθμό κινητού που θα δηλώσει ή/και κάθε άλλου πρόσφορου μέσου που τυχόν θα διατίθεται για τον σκοπό αυτό από την Τράπεζα.

7.2 Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει οποτεδήποτε τον αριθμό και τα είδη των Υπηρεσιών για τα οποία μπορεί να λαμβάνει ενημερώσεις ο πελάτης, καθώς επίσης και να αναστέλλει προσωρινά ή να διακόπτει οριστικά αυτές, ενημερώνοντας σχετικά με εύλογο τρόπο τον πελάτη ή/και να παρέχει τις ειδοποιήσεις με την καταβολή συμφωνημένης αμοιβής.

7.3 Οι ειδοποιήσεις (alerts) έχουν ενημερωτικό και μόνον περιεχόμενο αναφορικά με τις διενεργηθείσες συναλλαγές και Υπηρεσίες από και προς το προφίλ του πελάτη στο Σύστημα. Τόσο η ίδια η ηλεκτρονική ειδοποίηση όσο και το τυχόν εκτύπωμά της είναι ενδεικτική και όχι αποδεικτική των στοιχείων που αυτή περιλαμβάνει. Το ίδιο ισχύει και για την παροχή πληροφόρησης επί των στοιχείων οποιασδήποτε συναλλαγής μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Η απόδειξη της συναλλαγής γίνεται μόνον από τα βιβλία της Τράπεζας κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 7 του ΚΕΦΑΛΑΙΟ Χ. ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΗ ΙΣΧΥΣ των παρόντων όρων.

7.4 Με την εγγραφή του πελάτη στο Σύστημα, ενεργοποιείται αυτόματα η υπηρεσία της ηλεκτρονικής έκδοσης αντιγράφων κινήσεων λογαριασμών (e-statements) μέσω του Συστήματος. Ο πελάτης θα ενημερώνεται με μήνυμα στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει δηλώσει στην Τράπεζα ότι έχει εκδοθεί το μηνιαίο αντίγραφο κινήσεων λογαριασμών το οποίο θα δύναται να επισκεφθεί δια μέσου του Προφίλ του στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Ο πελάτης ρητώς αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι μετά την εγγραφή του στο Σύστημα και τη συνακόλουθη ενεργοποίηση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής έκδοσης αντιγράφων κινήσεων λογαριασμών (e-statements), δεν θα λαμβάνει πλέον έγγραφες ενημερώσεις κινήσεων των λογαριασμών του.

7.5 Ο πελάτης δηλώνει ο ίδιος και για λογαριασμό των Εξουσιοδοτημένων Χρηστών του (εφόσον είναι νομικό πρόσωπο) ότι αναγνωρίζει ότι φέρει ο ίδιος την ευθύνη για την ορθότητα και αλήθεια των μέσων που δηλώνει (δ/νση email, αριθμός κινητού ή άλλο) για την εκπλήρωση των ανωτέρω σκοπών, τα οποία η Τράπεζα δεν εξακριβώνει, ούτε υποχρεούται να εξακριβώσει.

#### **8. Ηλεκτρονικές αιτήσεις**

Ο πελάτης δηλώνει και αναγνωρίζει τις ηλεκτρονικές αιτήσεις που υποβάλλονται μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής

Τραπεζικής ως απολύτως έγκυρες, ακριβείς, δεσμευτικές και γνήσιες δηλώσεις βούλησής του Πελάτη και με την αποδεικτική δύναμη του ιδιωτικού εγγράφου. Η Τράπεζα, πάντως, διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την ηλεκτρονική αίτηση για οποιονδήποτε λόγο. Η επεξεργασία των ηλεκτρονικών αιτήσεων που υποβάλλονται γίνεται μόνον κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, όπως αυτές ορίζονται από τα οριακά χρονικά σημεία τα οποία περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας. Ανάκληση των ηλεκτρονικών αιτήσεων που έχουν υποβληθεί δεν είναι δυνατή μέσω του Συστήματος, αλλά απαιτείται απευθείας επικοινωνία με την Τράπεζα.

#### **9. Υποχρεώσεις και ευθύνη πελάτη**

9.1 Ο πελάτης δηλώνει ότι τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας (ήτοι το Όνομα Χρήστη και ο Μυστικός Κωδικός Ασφαλείας), το Μέσο Ισχυρής Ταυτοποίησης, καθώς και το κινητό τηλέφωνο (τόσο η συσκευή όσο και ο δηλωθέν στη Τράπεζα αριθμός) και η – δηλωθείσα στην Τράπεζα – διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τελούν υπό την ευθύνη του και ότι φέρει εξ ολοκλήρου την ευθύνη για την ασφαλή φύλαξη και χρήση τους. Η Τράπεζα συστήνει και ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η αλλαγή Μυστικού Κωδικού Ασφαλείας (Password) ανά τακτά διαστήματα είναι αναγκαίο μέτρο ασφαλείας, την εφαρμογή του οποίου οφείλει να τηρεί ο Πελάτης. Σε κάθε περίπτωση, για λόγους ασφαλείας, η Τράπεζα θα υποχρεώνει τον Πελάτη να αλλάζει το Μυστικό Κωδικό Ασφαλείας (Password) ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όπως εκάστοτε προβλέπεται στους όρους χρήσης του Συστήματος. Επίσης ο πελάτης οφείλει να διατηρεί μυστικό και να μην ανακοινώνει σε τρίτους τον μοναδικό αναγνωριστικό κωδικό που παράγεται κάθε φορά για την ισχυρή ταυτοποίησή του από το Μέσο Ισχυρής Ταυτοποίησης, καθώς και τον κωδικό επιβεβαίωσης που θα αποστέλλεται σε αυτόν στο κινητό του τηλέφωνο (ή εναλλακτικά, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του) για την εισαγωγή του στο Σύστημα προς ολοκλήρωση συγκεκριμένων πράξεων πληρωμής. Έκαστος μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός και κωδικός επιβεβαίωσης θα έχει συγκεκριμένη διάρκεια για την εισαγωγή του στο Σύστημα. Κατόπιν ο πελάτης ή ο Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος θα πρέπει να αιτηθούν νέο κωδικό.

9.2 Για λόγους ασφαλείας και διασφάλισης του λογαριασμού του πελάτη από μη εξουσιοδοτημένη χρήση, ο πελάτης θα πρέπει να αποσυνδέεται και να εξέρχεται του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής όταν δεν προβαίνει σε συναλλαγές μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Σε περίπτωση που έχει υπάρξει υπαίτια καθυστέρηση ή παράβαση σε σχέση με τα ανωτέρω η Τράπεζα δεν θα είναι υποχρεωμένη να αποζημιώσει τον πελάτη για οποιαδήποτε τυχόν ζημία υποστεί ο Πελάτης. Ανεξαρτήτως των ανωτέρω, σε περίπτωση αδράνειας εντός του Συστήματος άνω συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, όπως προβλέπεται εκάστοτε από τους όρους χρήσης του Συστήματος, τότε η πρόσβαση στο Σύστημα διακόπτεται και ο πελάτης ή ο Εξουσιοδοτημένος Χρήστης θα πρέπει να αποκτήσει και πάλι πρόσβαση στο Σύστημα.

9.3 Ο πελάτης αντιλαμβάνεται και αναγνωρίζει ότι το Σύστημα είναι συνεχώς εξελισσόμενο, υποκείμενο σε μεταβολές και προσθήκες, χωρίς να εξαρτάται αποκλειστικά από οποιαδήποτε υφιστάμενη σήμερα τεχνολογία και ότι, στο μέτρο αυτό, η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλει ανά διαστήματα τα στοιχεία και τις παραμέτρους του Συστήματος, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τον αριθμό και το είδος των εκτελούμενων συναλλαγών, τις απαιτήσεις εξοπλισμού του χρήστη του Συστήματος, τις μεθόδους, τα συστήματα και τις διαδικασίες ταυτοποίησης και εξακρίβωσης ταυτότητας κλπ.

9.4 Η πρόσβαση του πελάτη στις παρεχόμενες Υπηρεσίες μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής προϋποθέτει ότι διαθέτει κατάλληλο τεχνικό εξοπλισμό και λογισμικό (λ.χ. λογισμικό προστασίας από ιούς), για την καταλληλόλητα των οποίων δεν φέρει ευθύνη η Τράπεζα, καθώς και ενημερωμένες εκδόσεις προγραμμάτων. Ο πελάτης δηλώνει ότι γνωρίζει τον χειρισμό του εν λόγω τεχνικού εξοπλισμού, καθώς και των σχετικών προγραμμάτων (συμπεριλαμβανομένης της Εφαρμογής) και συνδέσεων.

9.5 Ο πελάτης αναλαμβάνει ο ίδιος τυχόν κόστος αγοράς και χρήσης του εξοπλισμού και λογισμικού που απαιτείται για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Περαιτέρω, ο πελάτης αναγνωρίζει ότι αναλαμβάνει τυχόν κόστος τρίτων φορέων για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος, όπως ενδεικτικά το κόστος σύνδεσης στο διαδίκτυο, τηλεφωνικά τέλη, φόρους, εισφορές και λοιπές δαπάνες ή άλλες επιβαρύνσεις.

9.6 Η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής από τον πελάτη δεν δημιουργεί κάποιο δικαίωμα του πελάτη επί του λογισμικού του Συστήματος ή επί οποιουδήποτε άλλου

δικαιώματος πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας της Τράπεζας. Δια της πρόσβασης και χρήσης του Συστήματος παρέχεται στον πελάτη μη αποκλειστική, προσωπική και ανεκχώρητη άδεια χρήσης του λογισμικού που παρέχει η Τράπεζα προς το σκοπό της πρόσβασης του στο Σύστημα και τη χρήση των Υπηρεσιών και ότι μετά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της παρούσας ουδεμία χρήση θα δικαιούται επ' αυτών ή/και επί των δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας της Τράπεζας. Απαγορεύεται ρητώς η αντιγραφή, απομίμηση και κάθε άλλη παράνομη ή μη εξουσιοδοτημένη χρήση, από τον πελάτη ή/και του εξουσιοδοτημένου Χρήστες του, του λογισμικού που παρέχει η Τράπεζα για την πρόσβαση στο Σύστημα και τη χρήση των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, καθώς και η χρήση του εν λόγω λογισμικού για παράνομες ενέργειες.

9.7 Ο πελάτης ευθύνεται έναντι της Τράπεζας για κάθε παράνομη ή μη εξουσιοδοτημένη χρήση του Συστήματος, καθώς και για κάθε αντισυμβατική, αθέμιτη, παράνομη πράξη ή παράλειψη τόσο εκ μέρους του πελάτη, όσο και των Εξουσιοδοτημένων Χρηστών του ή άλλων προσθηθέντων του ή άλλων τρίτων που ενεργούν για λογαριασμό του πελάτη. Απαγορεύεται ρητώς στον πελάτη να προβαίνει σε πληρωμές και πάσης φύσεως συναλλαγές μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, οι οποίες διενεργούνται από τον πελάτη για λογαριασμό τρίτων προσώπων επί πληρωμή ή κατ' επάγγελμα.

9.8 Ο Πελάτης, εφόσον είναι νομικό πρόσωπο, υποχρεούται να γνωστοποιεί αμελλητί εγγράφως κατά την προβλεπόμενη διαδικασία στην Τράπεζα κάθε τυχόν μεταβολή στους εξουσιοδοτημένους Χρήστες του ή/και στα στοιχεία τους, τις εξουσίες των προσώπων που έχει ορίσει ως εξουσιοδοτημένους Χρήστες, τη γενική εκπροσώπησή του, τη νομική μορφή ή/και το νομικό καθεστώς του. Η Τράπεζα θα καταχωρεί τις εν λόγω μεταβολές όταν και εφόσον διαπιστωθεί ότι τεκμηριώνονται επαρκώς από τα προσκομιζόμενα έγγραφα και σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της. Σε περίπτωση μη γνωστοποίησης τυχόν μεταβολής στους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες του πελάτη, κάθε διενεργούμενη ενέργεια και συναλλαγή θα τεκμαίρεται ότι προέρχεται και τελεί υπό την έγκριση του πελάτη, και ότι είναι έγκυρη και δεσμεύει τον πελάτη.

#### **10. Υποχρεώσεις και ευθύνη της Τράπεζας**

10.1 Η Τράπεζα λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο που ανταποκρίνεται στην τρέχουσα στάθμη της επιστήμης και τεχνολογίας για την ασφάλεια των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής που παρέχει στον πελάτη μέσω του Συστήματος, καθώς και για την τήρηση του απορρήτου των πληροφοριών του πελάτη. Ανεξαρτήτως της λήψης και εφαρμογής από την Τράπεζα, όλων των απαραίτητων μέτρων κατά τα ανωτέρω, η Τράπεζα δεν εγγυάται και ουδεμία ευθύνη φέρει σε περίπτωση που, παρά την άσκηση από αυτήν της δέουσας επιμέλειας, παραβιαστεί το απόρρητο των πληροφοριών που σχετίζονται με τον πελάτη ή η ασφαλής χρήση του δικτύου της Τράπεζας.

10.2 Ο Πελάτης αποδέχεται ότι παρά τη λήψη από την Τράπεζα των ανωτέρω εύλογων μέτρων ασφαλείας, η μετάδοση πληροφοριών μέσω του διαδικτύου ενδέχεται να ενέχει κινδύνους κακόβουλης υποκλοπής ή αλλοίωσης των κωδικών ασφαλείας που χρησιμοποιεί ο πελάτης ή των εντολών που δίνει μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, από μη εξουσιοδοτημένους τρίτους και αναλαμβάνει τους κινδύνους που απορρέουν από τις ανωτέρω παραβιάσεις στο Σύστημα της Τράπεζας. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οιαδήποτε ζημία υποστεί ο πελάτης σε περίπτωση παρεμβολής ή απόπειρας παρεμβολής στο Σύστημα ή/και σε περίπτωση μη λειτουργίας του Συστήματος, όταν η προκληθείσα ζημία οφείλεται σε λόγους που δεν ανάγονται σε δόλο ή βαριά αμέλεια της Τράπεζας.

10.3 Η Τράπεζα περαιτέρω δεν θα ευθύνεται για οιαδήποτε χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής από τον πελάτη ή τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες του (αν είναι νομικό πρόσωπο), η οποία πραγματοποιείται κατά παράβαση της νομοθεσίας ή των παρόντων όρων, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων της παράνομης πρόσβασης και χρήσης του Συστήματος.

10.4 Η Τράπεζα δεν ελέγχει, ούτε αποδέχεται, ούτε και ευθύνεται για τη διαθεσιμότητα, την ακρίβεια και την πληρότητα των πληροφοριών, το περιεχόμενο και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από άλλους δικτυακούς τόπους και ιστοσελίδες, στις οποίες η Τράπεζα ενδέχεται να παραπέμπει, μέσω υπερ-συνδέσμων (hyperlinks) ή διαφημιστών μπαρών (banners). Στις ιστοσελίδες αυτές ο πελάτης εισέρχεται με δική του ευθύνη.

10.5 Η Τράπεζα υπέχει ευθύνη απέναντι στον πελάτη για τυχόν ζημίες που αυτός υποστεί από την πρόσβαση ή χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και την εκτέλεση των Υπηρεσιών μόνο εφόσον οφείλονται σε δόλο ή βαριά αμέλειά της, η δε αποκατάσταση περιορίζεται σε τυχόν θετική ζημία του πελάτη που τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με αποδεδειγμένη υπαίτια πράξη ή παράλειψη της Τράπεζας, η οποία αποζημίωση, (στο μέτρο που τούτο

είναι δυνατό με βάση την νομοθεσία), δεν δύναται να υπερβεί την αξία της συγκεκριμένης συναλλαγής. Εκτός εάν άλλως προβλέπεται στο νόμο, αποκλείεται οποιαδήποτε άλλη ευθύνη της Τράπεζας, όπως ενδεικτικά για πράξεις ή παραλείψεις τρίτων, του πελάτη και των Εξουσιοδοτημένων Χρηστών του. Σε κάθε περίπτωση η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε αποθετική ζημιά ή διαφυγόντα κέρδη του πελάτη, για οποιοδήποτε λόγο και από οποιαδήποτε αιτία τυχόν προέλθουν.

10.6 Η Τράπεζα δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε βλάβη, ζημία θετική ή αποθετική, καθυστέρηση, οι οποίες θα απορρέουν από γεγονός που συνιστά «ανωτέρα βία» και το οποίο καθιστά αδύνατη ή ιδιαίτερα επαχθή την εκτέλεση του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεων της Τράπεζας. Στην έννοια της ανώτερης βίας λογίζεται ότι περιλαμβάνονται όλα εκείνα τα γεγονότα, τα οποία ευρίσκονται εκτός της σφαίρας ευθύνης, επιρροής και ελέγχου των συμβαλλομένων, στην παρούσα, μερών, για τα οποία δεν ευθύνονται τα μέρη και τα οποία δεν θα μπορούσαν να έχουν προβλεφθεί από τα συμβαλλόμενα μέρη, ακόμη και αν αυτά είχαν καταβάλει τη δέουσα επιμέλεια, συμπεριλαμβανομένης της τυχόν βλάβης, σφάλματος ή μη λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου που χρησιμοποιεί η Τράπεζα ή ο πελάτης για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής .

#### **11. Διάρκεια – Καταγγελία**

11.1 Η Σύμβαση για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής είναι αόριστης διάρκειας.

11.2 Ο πελάτης δύναται να καταγγείλει εγγράφως τη Σύμβαση για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και να αιτηθεί τη διακοπή της πρόσβασης και χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Η καταγγελία υποβάλλεται από τον πελάτη στην Τράπεζα οποτεδήποτε εγγράφως και τα αποτελέσματά της επέρχονται εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της.

11.3 Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής οποτεδήποτε με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση δύο (2) μηνών προς τον πελάτη (ως έγγραφη ειδοποίηση λογίζεται και η αποστολή e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει ο πελάτης). Σε περίπτωση που συντρέχει σπουδαίος λόγος καταγγελίας, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά τυχόν παραβίαση των παρόντων όρων, άλλης συμβατικής σχέσης με την Τράπεζα ή οποιασδήποτε τυχόν παράνομης πράξης ή παράλειψης από τον πελάτη (ή τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες τους), η καταγγελία θα επέρχεται αμέσως με την αποστολή της στον πελάτη. Τυχόν καταγγελία ή καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της συμβατικής σχέσης Τράπεζας – πελάτη θα συνεπάγεται αυτόματο τερματισμό της Σύμβασης Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και αυτόματη διακοπή παροχής των Υπηρεσιών μέσω του Συστήματος. Εφόσον ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, καταγγελία της παρούσας συνεπάγεται συνολικά και την ανάκληση πρόσβασης και χρήσης για το σύνολο των Εξουσιοδοτημένων Χρηστών του.

11.4 Με την επιφύλαξη του δικαιώματός της να καταγγείλει οποτεδήποτε για σπουδαίο λόγο κατά τα αναφερόμενα στο άρθρο 11.3 ανωτέρω, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει ή να αρνηθεί οποτεδήποτε τη δυνατότητα πρόσβασης του πελάτη ή/και Εξουσιοδοτημένου Εκπροσώπου στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής για λόγους ασφαλείας και για άλλους εύλογους, κατά την κρίση της, λόγους ή αιτίες, όπως, ενδεικτικά, εφόσον υπάρχουν υποψίες για διενέργεια εκ μέρους του απατηλών συναλλαγών ή/και παράνομης συμπεριφοράς του, εφόσον υπάρχουν υπόνοιες εις βάρος του για νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, κατόπιν σχετικού αιτήματος δημόσιας Αρχής, σε κάθε περίπτωση που ο πελάτης παραβιάσει οποιονδήποτε από τους παρόντες όρους. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα θα ενημερώνει τον πελάτη για την εν λόγω αναστολή ή άρνηση και για τους λόγους που επιβάλλουν την ενέργεια αυτή, εφόσον είναι εφικτό, πριν την αναστολή ή την άρνηση πρόσβασης και το αργότερο αμέσως μετά, εκτός εάν η εν λόγω ενημέρωση προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Όταν εκλείψουν οι λόγοι της αναστολής ή άρνησης της δυνατότητας χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, η Τράπεζα θα προβαίνει σε άρση της εν λόγω αναστολής ή θα επιτρέπει εκ νέου τη δυνατότητα χρήσης του Συστήματος, κατά περίπτωση.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

### **1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ**

1.1 Οι όροι του παρόντος Κεφαλαίου διέπουν την παροχή από την Τράπεζα προς τους πελάτες της των υπηρεσιών πληρωμών που αναφέρονται κατωτέρω κατ' εφαρμογή του Ν.4537/2018 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, όπως εκάστοτε ισχύει. Με την αποδοχή των όρων του παρόντος Κεφαλαίου από τον πελάτη, λογίζεται ότι συνάπτεται μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας σύμβαση – πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα άρθρα 50 και επόμενα του Ν.4537/2018, ως έχει τροποποιηθεί και ισχύει (εφεξής η «**Σύμβαση – Πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών**» ή «**Σύμβαση – Πλαίσιο**»).

1.2 Οι όροι του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται στις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται στην Ελλάδα και συγκεκριμένα:

(α) σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε Ευρώ ή άλλο 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 3.5.1,3.5.2 και 3.5.3 του παρόντος Κεφαλαίου.

(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 3.5.1,3.5.2, 3.5.3., 4.4 και 4.6 του παρόντος Κεφαλαίου.

## 2. ΟΡΙΣΜΟΙ

«**Άμεση Μεταφορά Πίστωσης**»: μεταφορά πίστωσης που εκτελείται άμεσα, σε εικοσιτετράωρη (24ωρη) βάση και οποιαδήποτε ημερολογιακή ημέρα.

«**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.

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

«**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.

«**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.

«**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.

«**Καταναλωτής**»: το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών που καλύπτονται από Ν.4537/2018.

«**Λογαριασμός Πληρωμών**»: ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής.

«**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.

«**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.

«**Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής**»: ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που ασκεί την επιχειρηματική δραστηριότητα της εκκίνησης πληρωμής.

«**Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών Εξυπηρέτησης Λογαριασμού**»: ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ο οποίος παρέχει και τηρεί λογαριασμό πληρωμών για πληρωτή.

«**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.

«**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.

«**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.

«**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.

«**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 λαμβάνονται για λογαριασμό του Δικαιούχου και τίθενται στη διάθεσή του.

«**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.

«**Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών**»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής, δικαιούχος ή και με τις δύο ιδιότητες.

### **3. ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

#### **3.1 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Πληρωμών**

3.1.1 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,,

γγ) εκτέλεση άμεσης μεταφοράς πίστωσης υπό τις προβλεπόμενες στο άρθρο 3.1.2 κατωτέρω προϋποθέσεις.

δ) **έκδοση μέσων πληρωμής**,

ε) **αποδοχή πράξεων πληρωμής με μέσα πληρωμής**.

3.1.2 Η Τράπεζα προσφέρει στους πελάτες της, σε εικοσιτετράωρη (24ωρη) βάση κι οποιαδήποτε ημερολογιακή ημέρα, την υπηρεσία πληρωμής για αποστολή και λήψη πράξεων άμεσης μεταφοράς πίστωσης (instant credit transfers) που εκτελούνται σε Ευρώ εντός του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA). Η Τράπεζα προσφέρει στους πελάτες της τη δυνατότητα να θέσουν όριο ως προς το ανώτατο ποσό μεταφοράς μέσω άμεσης μεταφοράς πίστωσης. Το όριο αυτό καθορίζεται ανά ημέρα για τους πελάτες – ιδιώτες και ανά πράξη για τους πελάτες – νομικές οντότητες. Όταν η εντολή πληρωμής του πελάτη για άμεση μεταφορά πίστωσης υπερβαίνει ή οδηγεί σε υπέρβαση

του ανώτατου ποσού που έχει θέσει ο πελάτης, η Τράπεζα δεν εκτελεί την εντολή πληρωμής για την άμεση μεταφορά πίστωσης, γνωστοποιεί το γεγονός στον πελάτη και τον ενημερώνει σχετικά με τον τρόπο τροποποίησης του μέγιστου ποσού.

3.1.3 Οι όροι του παρόντος Κεφαλαίου θα διέπουν 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.

3.1.4 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 ισχύουν στο βαθμό που δεν έρχονται σε αντίφαση με τους παρόντες όρους. Οι όροι του παρόντος Κεφαλαίου υπερισχύουν μόνο εφόσον το ίδιο ζήτημα ρυθμίζεται τόσο από αυτούς, όσο και από την τυχόν ειδικότερη συμφωνία, και μόνο εφόσον διαπιστώνεται αντίφαση μεταξύ αυτών.

### **3.2 Πληροφορίες για την ορθή εκτέλεση της πληρωμής - Μέσα ταυτοποίησης**

3.2.1 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:

3.2.1.1 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.

3.2.1.2 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.

3.2.2 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.

3.2.3 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, με την επιφύλαξη της παροχής στον πελάτη της Υπηρεσίας Επαλήθευσης Δικαιούχου για συναλλαγές που πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 3.2.4 κατωτέρω. 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.

3.2.4 Η Τράπεζα παρέχει, χωρίς χρέωση του Πελάτη, υπηρεσία που διασφαλίζει την επαλήθευση του Δικαιούχου (Υπηρεσία Επαλήθευσης Δικαιούχου – Verification of Payee/VOP) αποκλειστικά για μεταφορές πίστωσης σε Ευρώ εντός του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA), εκτός εάν πρόκειται για ενδοτραπεζικές μεταφορές

πίστωσης σε Ευρώ ή έγχαρτες εντολές πληρωμής. Μέσω της εν λόγω υπηρεσίας, η Τράπεζα παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να επιβεβαιώσει, πριν την εκτέλεση εντολής μεταφοράς πίστωσης, ότι ο IBAN αντιστοιχεί με το όνομα/επωνυμία του Δικαιούχου που έχει εισαχθεί στη σχετική εντολή σύμφωνα με τα διαβιβαζόμενα από τον πάροχο υπηρεσιών του Δικαιούχου στοιχεία. Η τελική απόφαση περί της έγκρισης ή μη της σχετικής συναλλαγής εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του πελάτη, ο οποίος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος σε περίπτωση που η μεταφορά πίστωσης εκτελεστεί προς λάθος Δικαιούχο.

3.2.5 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.

3.2.6 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, κατά ειδικότερα αναγραφόμενα στα σχετικά Κεφάλαια των παρόντων όρων.

### **3.3 Συγκατάθεση για εκκίνηση/εκτέλεση Πράξης Πληρωμής**

3.3.1 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 κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI. ΌΡΟΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ των παρόντων όρων, 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 σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII. ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (e-Banking) των παρόντων όρων, εφόσον ο πελάτης έχει ενεργοποιήσει την εν λόγω υπηρεσία..

(δ) Με πάγιες εντολές μεταφοράς πιστώσεων. Η εξουσιοδότηση του πελάτη για τη διενέργεια πληρωμών σε πάγια βάση παρέχεται εξ' αποστάσεως, είτε έγχαρτα είτε 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.

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

3.3.3 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) του 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.

### **3.4 Χρόνος λήψης της Εντολής Πληρωμής**

3.4.1 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).

3.4.2 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 της πληρωμής. Ο πελάτης, πριν την εκτέλεση της συναλλαγής, μπορεί να ενημερώνεται για τα επί μέρους χρονικά σημεία λήξης εργασιών της Τράπεζας μέσω του Τιμολογίου Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ;είναι διαθέσιμο στα καταστήματά της. 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.

3.4.3 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.

3.4.4 Ειδικά ως προς την άμεση μεταφορά πίστωσης, ως χρόνος λήψης της εντολής θεωρείται η στιγμή κατά την οποία την λαμβάνει η Τράπεζα, ασχέτως ώρας ή ημερολογιακής ημέρας, με εξαίρεση τη μη ηλεκτρονική εντολή πληρωμής για άμεση μεταφορά πίστωσης, στην οποία ως χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής για άμεση μεταφορά πίστωσης θεωρείται η στιγμή κατά την οποία η Τράπεζα εισήγαγε τις σχετικές με την εντολή πληρωμής πληροφορίες στο εσωτερικό της σύστημα, η δε εισαγωγή πραγματοποιείται το συντομότερο δυνατόν μετά την υποβολή της μη ηλεκτρονικής εντολής πληρωμής για άμεση μεταφορά πίστωσης από τον πελάτη στην Τράπεζα.

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

3.5.1 Για πράξεις πληρωμής που:

- δεν απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος, 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.

3.5.2 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.

3.5.3 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 (λ.χ. σχετικά με την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη διερεύνηση περιστατικών απάτης).

3.5.4 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.

3.5.5 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.

3.5.6 Ειδικά ως προς την άμεση μεταφορά πίστωσης, αμέσως μετά τον χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής για άμεση μεταφορά πίστωσης, η Τράπεζα επαληθεύει αν πληρούνται όλες οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη διεκπεραίωση της πράξης πληρωμής και αν είναι διαθέσιμα τα αναγκαία χρηματικά ποσά, δεσμεύει ή χρεώνει το ποσό της πράξης πληρωμής από τον λογαριασμό του πελάτη και αποστέλλει αμέσως την πράξη πληρωμής στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου. Εντός δέκα (10) δευτερολέπτων από τον χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής για άμεση μεταφορά πίστωσης από την Τράπεζα, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου καθιστά διαθέσιμο το ποσό της πράξης πληρωμής στον λογαριασμό πληρωμών του Δικαιούχου στο νόμισμα του λογαριασμού του Δικαιούχου και επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση της πράξης πληρωμής στην Τράπεζα. Η Τράπεζα, αμέσως μόλις λάβει την επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης ή εάν δεν λάβει τέτοια επιβεβαίωση ολοκλήρωσης ενημερώνει, δωρεάν, τον πελάτη, εάν το ποσό της πράξης πληρωμής έχει καταστεί διαθέσιμο στον λογαριασμό πληρωμών του Δικαιούχου. Εάν η Τράπεζα δεν λάβει μήνυμα από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου που να επιβεβαιώνει ότι τα χρηματικά ποσά διατέθηκαν στον λογαριασμό πληρωμών του Δικαιούχου εντός δέκα (10) δευτερολέπτων από τον χρόνο λήψης, η Τράπεζα επαναφέρει αμέσως τον λογαριασμό πληρωμών του πελάτη στην κατάσταση στην οποία θα βρισκόταν εάν δεν είχε πραγματοποιηθεί η πράξη.

#### **4. ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ**

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

4.1.1 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.

4.1.2 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 4.1.1 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 4.1.1 της παρούσας, ή σε υποβολή αιτήματος για την άρση της αναστολής της δυνατότητας χρήσης του μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τον όρο 4.2 της παρούσας. Κατόπιν σχετικού αιτήματος, η Τράπεζα παρέχει, για δεκαοκτώ (18) μήνες από την ειδοποίηση του όρου 4.1.1 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 4.1.1 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 4.1.1 της παρούσας.

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

#### **4.2 Αναστολή χρήσης μέσου πληρωμής**

4.2.1 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.

4.2.2 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.

#### **4.3 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.

#### **4.4 Ευθύνη Τράπεζας για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής**

4.4.1 Με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στους όρους 4.4.3 και 4.4.5 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, 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 4.7 της παρούσας.

4.4.2 Με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον όρο 4.4.1 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.

4.4.3 Κατά παρέκκλιση από τα προβλεπόμενα στον όρο 4.4.1 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 υπεξαιρεθέντος 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.

4.4.4 Από το χρονικό σημείο ειδοποίησης της Τράπεζας σχετικά με την κλοπή, απώλεια ή υπεξαίρεση μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τον όρο 4.1.1 της παρούσας, ο πελάτης δεν επωμίζεται οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από τη χρήση απολεσθέντος, κλαπέντος ή υπεξαιρεθέντος 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.

4.4.5 Κατά παρέκκλιση από τα προβλεπόμενα στον όρο 4.4.1 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 4.1.1 της παρούσας. Ωστόσο, εάν ο πελάτης είναι καταναλωτής και εφόσον οι ζημιές οφείλονται σε βαριά αμέλεια, ευθύνεται μέχρι του ανώτατου ποσού των χιλίων (1.000) ευρώ, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τη φύση των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και τις ειδικότερες περιστάσεις υπό τις οποίες το μέσο πληρωμής απωλέσθη, εκλάπη ή υπεξαιρέθηκε, εκτός εάν η Τράπεζα αποδείξει ότι διαθέτει και εφαρμόζει πρόσθετους, αποτελεσματικούς και πιο εξελιγμένους μηχανισμούς ελέγχου των συναλλαγών, από αυτούς που εφαρμόζει για την ισχυρή ταυτοποίηση των συναλλαγών, για συναλλαγές που μπορούν να προκαλέσουν ζημία άνω των χιλίων (1.000) ευρώ.

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

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

4.5.1.1 Με την επιφύλαξη του όρου 4.5.5 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.

4.5.1.2 Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή, ευθύνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου του παρόντος όρου 4.5.1.1, 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.

4.5.1.3 Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, ευθύνεται σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του παρόντος όρου 4.5.1.1, 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.

4.5.1.4 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.

4.5.1.5 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.

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

4.5.2.1 Με την επιφύλαξη του όρου 4.5.5 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.

4.5.2.2 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.

4.5.2.3 Με την επιφύλαξη του όρου 4.5.5 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.

4.5.2.4 Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής για την οποία η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών του Δικαιούχου, δεν ευθύνεται κατά τους όρους 4.5.2.1 και 4.5.2.3, 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.

4.5.2.5 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 4.5.2, 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.

#### **4.5.3 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.

#### **4.5.4 Ευθύνη της Τράπεζας στην περίπτωση των υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής**

4.5.4.1 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 4.5.5 (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.

4.5.4.2 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.

#### **4.5.5 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 4.4.1 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 παρά τις προσπάθειες για το αντίθετο ή σε περίπτωση που η Τράπεζα δεσμεύεται από άλλες νομικές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο νόμο ή στο κοινοτικό δίκαιο.

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

4.6.1 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 συνθήκες εξόδων του, τους όρους της παρούσας σύμβασης-πλαισίου και τις σχετικές περιστάσεις της υπόθεσης.

4.6.2 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 4.6.4 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 4.6.5 της παρούσας.

4.6.3 Ωστόσο, για τους σκοπούς του στοιχείου (β) του όρου 4.6.1 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.

4.6.4 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.

4.6.5 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) εργάσιμων 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 4.6.2 της παρούσας.

#### **4.7 Πληροφόρηση Πελάτη πριν και μετά την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής**

4.7.1 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.

4.7.2 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.

4.7.3 Οι πληροφορίες της παραγράφου 4.7.2 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 Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας.

## 5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ/ΠΑΡΕΚΚΛΙΣΕΙΣ

5.1 Εάν ο πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, τότε η Τράπεζα δύναται να μην εφαρμόζει τους όρους 3.3.3, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.5, 4.6 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 με πρότερη έγγραφη ενημέρωση του πελάτη. Επίσης, ως προς τους πελάτες που δεν είναι Καταναλωτές ή Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις, τα χρονικά περιθώρια για τη γνωστοποίηση μη εγκεκριμένων ή εσφαλμένα εκτελεσθεισών πράξεων πληρωμής σύμφωνα με τον όρο 4.4.1 της παρούσας είναι οκτώ (8) εβδομάδες αντί για δεκατρείς (13) μήνες που προβλέπονται στον εν λόγω όρο.

5.2 Στις περιπτώσεις μέσων 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 4.4.1 και 4.4.4 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 4.4 της παρούσας δεν εφαρμόζονται, 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 3.3.3 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 3.5 της παρούσας, ισχύουν άλλες προθεσμίες εκτέλεσης πράξεων πληρωμής.

5.3 Ο όρος 4.4.4 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.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΧ. ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ - ΕΠΙΤΟΚΙΑ - ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΙΚΕΣ ΙΣΟΤΙΜΙΕΣ**

1. Το ύψος των προμηθειών και εξόδων της Τράπεζας, καθώς και των επιτοκίων των καταθέσεων και χορηγήσεων, περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας. Ο πελάτης μπορεί να λάβει γνώση του Τιμολογίου Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας από τα καταστήματα της Τράπεζας και την επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας.

2. Ο πελάτης που αιτείται την παροχή υπηρεσίας που αναγράφεται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας οφείλει να καταβάλει τις εκεί αναφερόμενες προμήθειες ή έξοδα, εκτός εάν άλλως έχει συμφωνηθεί ειδικώς μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη. Για υπηρεσίες που παρέχονται κατ' εντολή του πελάτη και για τις οποίες δεν υπάρχει σχετική πρόβλεψη στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων, η αμοιβή της Τράπεζας καθορίζεται με ειδική συμφωνία της Τράπεζας με τον πελάτη ή, ελλείψει τέτοιας συμφωνίας, κατά την εύλογη και δίκαιη κρίση της Τράπεζας. 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 κείμενες διατάξεις, εκτός από τις περιπτώσεις που επιτρέπεται από το νόμο.

3. Η Τράπεζα έχει την ευχέρεια να καθορίζει, κατά την κρίση της, προμήθειες και έξοδα για ορισμένους πελάτες, λόγω του εύρους των εργασιών τους ή άλλων ιδιαιτεροτήτων. Οι ειδικοί αυτοί όροι, εφόσον δεν περιλαμβάνονται στις σχετικές συμβάσεις, συμφωνούνται και γνωστοποιούνται με ιδιαίτερη επιστολή προς τους συναλλασσόμενους.

4. Για κάθε ποσό που πιστώνεται ή χρεώνεται στο λογαριασμό του πελάτη θα υπολογίζεται ο αντίστοιχος πιστωτικός ή χρεωστικός τόκος, σύμφωνα με το Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας.

5. Τα επιτόκια καταθέσεων διαμορφώνονται και αναπροσαρμόζονται ελεύθερα από την Τράπεζα στο πλαίσιο της ανοικτής αγοράς και του ελεύθερου ανταγωνισμού. Το εκάστοτε ύψος αυτών αναγράφεται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην αποδίδει τόκο για συγκεκριμένο είδος καταθέσεων.

6. Τα επιτόκια χορηγήσεων (σταθερά ή κυμαινόμενα) καθορίζονται με συμφωνία των μερών. Ως κυμαινόμενο επιτόκιο νοείται το επιτόκιο που προκύπτει από το άθροισμα του επιτοκίου αναφοράς της σύμβασης πλέον ενός περιθωρίου (spread). Το κυμαινόμενο επιτόκιο μπορεί, επίσης, να καθορίζεται ως ένα ελάχιστο ποσοστό επιτοκίου το οποίο αναπροσαρμόζεται σύμφωνα με τις μεταβολές του επιτοκίου αναφοράς κατά τα αναφερόμενα στην οικεία σύμβαση. Η διαμόρφωση της τιμής του επιτοκίου αναφοράς σε μηδενική ή αρνητική δεν επηρεάζει το τμήμα του κυμαινόμενου επιτοκίου που αποτελείται από το περιθώριο (spread) ή το «ελάχιστο ποσοστό επιτοκίου», το οποίο οφείλεται ως έχει συμφωνηθεί. Εάν η τιμή του επιτοκίου αναφοράς είναι αρνητική, εφαρμόζεται μηδενική τιμή.

7. Αναφορικά με τις χορηγήσεις, ο πελάτης έχει, επιπλέον, υποχρέωση καταβολής της εισφοράς του άρθρου 1 του ν. 128/1975 ή από οποιαδήποτε άλλη εισφορά ή επιβάρυνση επιβληθεί στο μέλλον από τις αρμόδιες αρχές σε αντικατάσταση της εισφοράς του ν. 128/1975. Η υποχρέωση αυτή βαρύνει τον πελάτη και κατά τη διάρκεια της υπερημερίας.

8. Εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος καταστεί υπερήμερο, οφείλει τόκο υπερημερίας που ανέρχεται σε ποσοστό 2,5% επιπλέον του εκάστοτε συμβατικού επιτοκίου. Ο τόκος αυτός οφείλεται, ως έχει συμφωνηθεί, ακόμα και στην περίπτωση κατά την οποία προκύπτει μηδενική ή αρνητική τιμή του επιτοκιακού δείκτη.

9. 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, το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας ή κατόπιν σχετικού αιτήματος του

πελάτη.

10. Για τις πληρωμές μέσω κάρτας πληρωμών σε νόμισμα διαφορετικό από το Ευρώ, ισχύουν τα προβλεπόμενα στον όρο 5.2 του Κεφαλαίου VI των παρόντων όρων.

11. Τα πάσης φύσεως έξοδα, τέλη, φόροι κ.λπ. που απορρέουν από τις συναλλαγές του πελάτη σχετικά με την κατάρτιση, εκτέλεση, λειτουργία ή καταγγελία και λύση οποιασδήποτε σύμβασης συνάπτει με την Τράπεζα, καθώς και όλα τα έξοδα για εξασφάλιση, επιδίκαση και είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας, που απορρέουν από τις μεταξύ τους συμβατικές σχέσεις, ακόμη και με αναγκαστική εκτέλεση, βαρύνουν τον πελάτη και χρεώνονται σε οποιονδήποτε λογαριασμό τηρεί στην Τράπεζα, είναι δε έντοκα από την ημέρα καταβολής τους από την Τράπεζα. Σε κάθε περίπτωση, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει ανάλυση των δαπανών.

12. Ο πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα δύναται να παρακρατεί από πληρωτέα προς τον πελάτη ποσά ή να χρεώνει τους λογαριασμούς του πελάτη με κάθε ποσό που αντιστοιχεί σε φόρους ή παρακρατήσεις (π.χ. για φόρο εισοδήματος, Φ.Π.Α. κ.λπ.) και να τα αποδίδει εμπρόθεσμα στην αρμόδια Αρχή, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Χ. ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΗ ΙΣΧΥΣ**

1. Ο πελάτης ενημερώνεται από την Τράπεζα σε μηνιαία βάση για τις κινήσεις των λογαριασμών του, καθώς και για το ύψος του τυχόν εφαρμοζόμενου επιτοκίου, τους φόρους επί των τόκων, τυχόν προμήθειες και έξοδα με τα οποία επιβαρύνεται για την τήρηση και κίνηση των λογαριασμών του. Σε περίπτωση αδρανών λογαριασμών, η ενημέρωση γίνεται σε εξαμηνιαία βάση. Σε περίπτωση λήψης υπηρεσιών πληρωμών από την Τράπεζα, η περιοδική ενημέρωση του πελάτη περιλαμβάνει, επίσης, και την ακόλουθη πληροφόρηση:

α) στοιχεία για την ταυτοποίηση κάθε πιστώσεως ή χρεώσεως του λογαριασμού του και πληροφορίες που αφορούν τον πληρωτή ή τον δικαιούχο του ποσού αντίστοιχα,

β) τα ποσά των τυχόν επιβαρύνσεων για εκτελεσθείσες Πράξεις Πληρωμής,

γ) σε περίπτωση μετατροπής νομίσματος, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε για την πίστωση ή την χρέωση του λογαριασμού και το ποσό της συναλλαγής πριν ή μετά από τη μετατροπή του νομίσματος και

δ) την Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση και την πίστωση κάθε επί μέρους ποσού στον λογαριασμό.

Εάν δεν υπάρχει κίνηση στους λογαριασμούς του, ο πελάτης λαμβάνει σχετική ενημέρωση σε εξαμηνιαία βάση.

2. Η έγγραφη περιοδική ενημέρωση γίνεται με την ταχυδρομική αποστολή στον πελάτη εντός επτά (7) ημερολογιακών ημερών από τη συμπλήρωση κάθε ημερολογιακού μήνα αντιγράφου της κινήσεως που είχε ο λογαριασμός του κατά το διάστημα αυτό. Σε περίπτωση κοινού λογαριασμού, ισχύουν τα ειδικότερα αναφερόμενα στον όρο 2.2. του ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ.

3. Η εγγραφή του πελάτη στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής συνεπάγεται ότι η περιοδική του ενημέρωση για την κίνηση του λογαριασμού του γίνεται αποκλειστικά μέσω της σχετικής υπηρεσίας e-statement του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 7.4 του ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII. ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (e-Banking) των παρόντων όρων.

4. Πέραν των ανωτέρω, ο πελάτης δύναται να αιτηθεί τη λήψη αντιγράφου της κινήσεως των λογαριασμών του εντός του πρώτου δεκαήμερου του αμέσως επομένου ημερολογιακού μήνα σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας.

5. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν λάβει το αντίγραφο με την κίνηση του λογαριασμού του ή δεν λάβει μήνυμα για τη διαθεσιμότητα του ηλεκτρονικού αντιγράφου ή διαπιστώσει ότι το ηλεκτρονικό αντίγραφο δεν είναι διαθέσιμο στην υπηρεσία e-statement υποχρεούται να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως επί αποδείξει το αργότερο μέχρι το τέλος του μήνα που αποτελεί την περίοδο αναφοράς, άλλως τεκμαίρεται ότι το αντίγραφο κινήσεως του λογαριασμού παραλήφθηκε, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

6. Η αποστολή των αποσπασμάτων ή αντιγράφων της κινήσεως του λογαριασμού διακόπτεται αυτοδικαίως σε περίπτωση που η σχετική αλληλογραφία προς τον πελάτη επιστραφεί ανεπίδοτη στην Τράπεζα τρεις (3) συναπτές φορές. Η Τράπεζα υποχρεούται να συνεχίσει την αποστολή εάν μετά την διακοπή ο Πελάτης την ενημερώσει για τα νέα στοιχεία επικοινωνίας του.

7. Τα αποσπάσματα ή αντίγραφα κινήσεως του λογαριασμού είτε σε έγχαρτη είτε σε ηλεκτρονική μορφή εξάγονται από τα εμπορικά/λογιστικά βιβλία της Τραπεζής που τηρούνται ηλεκτρονικά, ο δε πελάτης αναγνωρίζει ότι

αποτελούν πλήρη απόδειξη σχετικά με τις συναλλαγές και τις κινήσεις του λογαριασμού του που περιλαμβάνουν, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως. Αδιάκοπη σειρά τέτοιων αντιγράφων αποτελεί ακριβές απόσπασμα από τα βιβλία της Τράπεζας, που απεικονίζει τις χρεώσεις και πιστώσεις του λογαριασμού για το χρονικό διάστημα που καλύπτουν. Εάν ο πελάτης αμφισβητεί το περιεχόμενο του αντιγράφου κινήσεως του λογαριασμού του, εντύπου ή ηλεκτρονικού, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως επί αποδείξει ή με άλλο σταθερό μέσο αιτιολογημένα εντός σαράντα (40) ημερών από την λήξη του διαστήματος που αυτό αφορά, με την επιφύλαξη του όρου 4.1.1. του ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ. Εάν ο πελάτης δεν αμφισβητήσει το περιεχόμενο του αντιγράφου κινήσεως του λογαριασμού εντός της ως άνω προθεσμίας θα θεωρείται ότι αποδέχεται την ακρίβεια του περιεχομένου του και αναγνωρίζει τα επί μέρους και τα συνολικά κονδύλια που περιλαμβάνονται σε αυτό, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

8. Όλα τα ηλεκτρονικά αντίγραφα κινήσεως του λογαριασμού που έχουν καταστεί διαθέσιμα στον πελάτη κατά τον όρο 2 ανωτέρω και τα ηλεκτρονικά μηνύματα που του έχουν αποσταλεί κατά τον όρο 3 ανωτέρω αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στα συστήματα της Τραπεζής και αποτελούν πλήρη απόδειξη για την αντίστοιχη παροχή στον πελάτη της ενημερώσεως, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

9. Εάν ο πελάτης ζητήσει την παροχή αντιγράφων κινήσεως του λογαριασμού του σε συχνότερη βάση ή με διαφορετικό τρόπο από τα προβλεπόμενα ανωτέρω ή την επανέκδοση ή επαναποστολή των αντιγράφων ή την παροχή σε αυτόν πρόσθετων πληροφοριών, ο πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στην Τράπεζα το σχετικό κόστος που προβλέπεται στο Τιμολόγιο Προμηθειών και Εξόδων της Τράπεζας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ XI. ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ**

1. Ο πελάτης δύναται να εξουσιοδοτήσει την Τράπεζα να λαμβάνει εντολές πληρωμής του μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Στην περίπτωση αυτή, οι εντολές θα πρέπει να αποστέλλονται ως σαρωμένα έγγραφα (PDF) φέροντα την πρωτότυπη υπογραφή ή ισοδύναμα αυτών του πελάτη ή των εξουσιοδοτημένων προσώπων του (σε περίπτωση που πελάτης είναι νομική οντότητα). Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι δεν υπάρχει για τις εν λόγω συναλλαγές μηχανισμός ισχυρής ταυτοποίησης και αποδέχεται τους σχετικούς κινδύνους, μεταξύ των οποίων, ενδεικτικά αναφερομένων, τον κίνδυνο αποστολής εντολής σε λάθος παραλήπτη, τον κίνδυνο υποκλοπής στοιχείων και πλαστοπροσωπίας, περιορισμένη δυνατότητα επαλήθευσης της ταυτότητας του πραγματικού αποστολέα, τον κίνδυνο μη παράδοσης ή καθυστερημένης παράδοσης του μηνύματος, τον κίνδυνο προσβολής των συστημάτων από κακόβουλο λογισμικό. Ο πελάτης υποχρεούται να λαμβάνει εύλογα μέτρα ασφαλείας για την προστασία του λογαριασμού email του και να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα σε περίπτωση υποψίας παραβίασής του ή εν γένει υποκλοπής στοιχείων του. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ζημιές που ήθελε προκύψουν από εσφαλμένη ή/και μη εξουσιοδοτημένη διαβίβαση εντολών στην Τράπεζα μέσω e-mail, εκτός εάν οφείλονται σε δόλο ή βαριά αμέλεια της Τράπεζας ή εάν η εκάστοτε εφαρμοστέα νομοθεσία προβλέπει διαφορετικά, αλλά σε κάθε περίπτωση η ευθύνη της δεν περιλαμβάνει την αποκατάσταση έμμεσης ή αποθετικής ζημίας. Όταν το κρίνει αναγκαίο, για λόγους ασφαλείας, η Τράπεζα δικαιούται είτε να αρνηθεί εν όλω ή εν μέρει την εκτέλεση εντολής πληρωμής που δίδεται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή να ζητά πρόσθετη επαλήθευση αυτών (λόγου χάριν, τηλεφωνική επιβεβαίωση, προσκόμιση πρωτότυπης εντολής). Η Τράπεζα δεν υπέχει, ωστόσο, ευθύνη εάν δεν προσέφυγε στις εν λόγω πρωτοβουλίες, όπως επίσης, εάν τελικά ήθελε προκύψει απόκλιση μεταξύ της πρωτότυπης εντολής και της διαβιβασθείσας μέσω e-mail στην Τράπεζα. Ο Πελάτης δύναται να ανακαλέσει την παρούσα εξουσιοδότηση ανά πάσα στιγμή με έγγραφη ειδοποίηση προς την Τράπεζα.

2. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα επισχέσεως οποιουδήποτε περιουσιακού στοιχείου ή παραστατικού αξίας ή εν γένει τίτλου που έχει στην κατοχή της για λογαριασμό του πελάτη και να αρνείται την απόδοσή τους μέχρι την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του πελάτη. Επίσης, η Τράπεζα έχει δικαίωμα, προς ικανοποίηση οποιασδήποτε απαιτήσεώς της έναντι του πελάτη (ακόμη και μη ληξιπρόθεσμης σε περίπτωση που ο πελάτης δεν είναι καταναλωτής), να προβαίνει σε συμψηφισμό προς οποιανδήποτε ανταπαίτηση του πελάτη έστω και αν αυτή προέρχεται από διαφορετική έννομη σχέση, χωρίς να υποχρεούται σε οποιανδήποτε άλλη ενέργεια ή δήλωση προς το σκοπό αυτό, με την επιφύλαξη των περιορισμών του νόμου. Εάν η ανταπαίτηση του πελάτη εκφράζεται σε διαφορετικό νόμισμα, η μετατροπή θα γίνεται με βάση την ισχύουσα κατά την ημερομηνία του συμψηφισμού ισοτιμία μεταξύ των δύο νομισμάτων, όπως αυτή

ανακοινώνεται ημερησίως από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

3. Η Τράπεζα δικαιούται να χρησιμοποιεί, όταν απαιτείται λόγω της φύσης της συναλλαγής, τρίτους, φυσικά ή νομικά πρόσωπα (όπως αντιπροσώπους, πράκτορες, ανταποκριτές κ.λπ.) για την εκτέλεση οποιασδήποτε συναλλαγής ή εντολής του πελάτη στην Ελλάδα ή το εξωτερικό. Η Τράπεζα δεν υπέχει ευθύνη από τις πράξεις αυτών των τρίτων, ευθυνόμενη μόνον για τυχόν πταίσμα ως προς την επιλογή τους ή ως προς τις οδηγίες που τους έδωσε.

4. Η Τράπεζα δικαιούται να αναθέτει σε ανεξάρτητο πάροχο την εκτέλεση διαδικασιών, την παροχή υπηρεσιών ή την άσκηση δραστηριοτήτων, οι οποίες θα είχαν διαφορετικά εκτελεσθεί, παρασχεθεί ή ασκηθεί από την ίδια, υπό τους όρους της σχετικής νομοθεσίας (εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων (outsourcing)).

5. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να εκχωρεί, χωρίς να απαιτείται η σύμφωνη γνώμη του πελάτη, σε τρίτους, εν όλω ή εν μέρει, απαιτήσεις της κατά του πελάτη χωρίς να έχει σημασία το ληξιπρόθεσμο αυτών και η έννομη σχέση από την οποία προκύπτουν. Για τους σκοπούς αυτούς, η Τράπεζα δύναται να παρέχει προς τον ενδιαφερόμενο εκδοχέα, όλες τις πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων τυχόν εμπιστευτικών πληροφοριών που εμπίπτουν στο επαγγελματικό ή ειδικό τραπεζικό απόρρητο, που αφορούν τόσο στις προς μεταβίβαση απαιτήσεις, όσο και στον ίδιο τον πελάτη, υπό τον όρο ότι ο ενδιαφερόμενος εκδοχέας θα έχει προηγουμένως δεσμευτεί έναντι της Τράπεζας για την τήρηση της εμπιστευτικότητας και του απορρήτου των πληροφοριών αυτών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ XII. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ**

1. Οι παρόντες όροι συμφωνούνται ως ουσιώδεις και τροποποιούνται μόνο εγγράφως.

2. Με την επιφύλαξη του όρου 3 του παρόντος Κεφαλαίου, η Τράπεζα δύναται να τροποποιεί μονομερώς τους παρόντες όρους για σπουδαίο και ειδικό λόγο, όπως, ενδεικτικά, η μεταβολή του νομοθετικού ή του κανονιστικού πλαισίου, οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, η προσαρμογή σε τεχνολογικές εξελίξεις, ο αναλαμβανόμενος από την Τράπεζα κίνδυνος, η διακύμανση του πληθωρισμού και του κόστους εργασίας. Ο πελάτης λαμβάνει γνώση των τροποποιήσεων των παρόντων όρων, καθώς και για τον χρόνο έναρξης της ισχύος τους, είτε μέσω της περιοδικής ενημέρωσής του ή με οποιονδήποτε πρόσφορο κατά την Τράπεζα μέσο. Σε περίπτωση που δεν συμφωνεί με την όποια προταθείσα τροποποίηση των παρόντων όρων, ο πελάτης δικαιούται να καταγγείλει τους παρόντες όρους εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη γνωστοποίηση της σχετικής τροποποίησης. Η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας συνεπάγεται αποδοχή της τροποποίησης.

3. Η τροποποίηση όρων του παρόντος που αφορούν τις υπηρεσίες πληρωμών, περιλαμβανομένων των σχετικών όρων των καταθέσεων, των καρτών και του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής, γίνεται οποτεδήποτε, σύμφωνα με την ειδική σχετική νομοθεσία, κατόπιν σχετικής ενημερώσεως του πελάτη που γίνεται με τους τρόπους που περιγράφονται στην παράγραφο 2 ανωτέρω, τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία ισχύος της τροποποίησης. 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, 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 είτε τη συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα ή τη σύμβαση στην οποία αφορούν οι μη αποδεχόμενες από αυτόν αλλαγές (π.χ. Σύμβαση χορήγησης κάρτας, Σύμβαση για την πρόσβαση και χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Τραπεζικής) χωρίς επιβάρυνση και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση.

4. 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. Ο πελάτης ενημερώνεται το ταχύτερο δυνατόν, γενικώς για κάθε αλλαγή του επιτοκίου με κάθε πρόσφορο τρόπο. Ωστόσο, οι αλλαγές στο επιτόκιο ή τις συναλλαγματικές ισοτιμίες που είναι ευνοϊκότερες για τον πελάτη, μπορούν να εφαρμόζονται, σε κάθε περίπτωση, χωρίς προειδοποίηση.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ XIII. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

1. Η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα υποβολής παραπόνου/καταγγελίας σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της. Η υποβολή παραπόνου στην Τράπεζα γίνεται, επιλέγοντας έναν από

τους ακόλουθους τρόπους:

- i) Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.aegeanbalticbank.com/el/epikoionia/epikoioniste-mazi-mas>) ή αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [complaints@ab-bank.com](mailto:complaints@ab-bank.com).
- ii) Αποστέλλοντας επιστολή στη διεύθυνση: «Aegean Baltic Bank, Μ. Αλεξάνδρου 91 & 25ης Μαρτίου, 15124 Μαρούσι, Αθήνα, Υπ' όψιν: Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων» Τηλ: +30 216 500 1030
- iii) Συμπληρώνοντας και παραδίδοντας σε κατάσταση της Τράπεζας το διαθέσιμο έντυπο υποβολής παραπόνου
- iv) Επικοινωνώντας με τη Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων στο τηλ. +30 216 500 1030 ή με τον Υπεύθυνο Πελατειακών Σχέσεων (Relationship Manager).

2. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, ο πελάτης θα πρέπει απαραίτητως να συμπεριλάβει στη σχετική επιστολή του ή θα του ζητηθούν (κατά περίπτωση) τα στοιχεία ταυτοποίησής του. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.aegeanbalticbank.com/el/epikoionia/epikoioniste-mazi-mas>).

3. Η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά στα παράπονα πελατών της, σε έγχαρτη μορφή ή σε άλλο Σταθερό Μέσο, σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κάθε περίπτωση εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από τη λήψη τους.

4. Κατ' απόκλιση των αναφερομένων στον όρο 3 του παρόντος Κεφαλαίου, σε περίπτωση που το παράπονο αφορά παραβάσεις του Ν. 4537/2018 περί υπηρεσιών πληρωμών, η Τράπεζα θα απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου (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 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).

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΧΙΥ. ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ**

1. Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων σε Κεφάλαια των παρόντων όρων ή σε συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ του πελάτη και της Τράπεζας, ο πελάτης δύναται να καταγγείλει τους παρόντες όρους και την εν γένει συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα οποτεδήποτε, χωρίς επιβάρυνση, με έγγραφη προειδοποίηση ενός (1) μηνός, υπό την επιφύλαξη της εξόφλησης τυχόν οφειλών του προς την Τράπεζα που απορρέουν ή σχετίζονται με τη συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα.

2. Η Τράπεζα δύναται να καταγγείλει τους παρόντες όρους οποτεδήποτε με έγγραφη προειδοποίηση τουλάχιστον δύο (2) μηνών, με εξαίρεση την περίπτωση που συντρέχει σπουδαίος λόγος, οπότε η καταγγελία έχει άμεση ισχύ. Σπουδαίος λόγος για την καταγγελία της συναλλακτικής σχέσης από την Τράπεζα χωρίς προειδοποίηση συντρέχει, ενδεικτικά, σε περίπτωση παράβασης από τον πελάτη του ισχύοντος νομοθετικού ή κανονιστικού πλαισίου ή των συμβατικών του υποχρεώσεων, παροχής ψευδών ή ανακριβών δηλώσεων, άρνησης προσκόμισης απαιτούμενων στοιχείων και εγγράφων, επίδειξης απατηλούς ή απειλητικής ή εν γένει ανάρμοστης συμπεριφοράς.

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΧΥ. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ**

Η Τράπεζα ενδέχεται να καταγράφει τηλεφωνικές συνδιαλέξεις με πελάτες της, όποτε κρίνεται απαραίτητο στο πλαίσιο εκτέλεσης σύμβασης με αυτούς ή/και για την προστασία των εννόμων συμφερόντων τόσο της ίδιας όσο των πελατών της. Σε αυτή την περίπτωση, η Τράπεζα θα ενημερώνει τους πελάτες της πριν την έναρξη καταγραφής. Η συνέχιση της συνομιλίας από τον πελάτη ή, σε περίπτωση νομικού προσώπου, από τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπό του, θα συνεπάγεται αποδοχή της καταγραφής. Σε κάθε περίπτωση, ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμα εναντίωσής του στην εν λόγω καταγραφή. Η καταγραφή τηλεφωνικών επικοινωνιών γίνεται πάντοτε υπό το πρίσμα

της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας και των σχετικών συστάσεων της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ XVI. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

1. Κάθε συναλλακτική σχέση της Τράπεζας και του πελάτη διέπεται από το ελληνικό δίκαιο.
2. Για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που ανακύπτουν ή απορρέουν από τους παρόντες όρους, ο πελάτης - καταναλωτής δύναται να προσφεύγει στους αρμόδιους φορείς Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) της με αριθμό 70330οικ./2015 Κοινής Υπουργικής Απόφασης που είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης (<https://www.mindev.gov.gr/>). Τέτοιοι φορείς είναι, ενδεικτικά, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής – Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.
3. Με την επιφύλαξη διατάξεων αναγκαστικού δικαίου, τα δικαστήρια της Αθήνας έχουν συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά, κατά περίπτωση αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφοράς που ανακύπτει ή απορρέει από τους παρόντες όρους. Τα δικαστήρια της Αθήνας έχουν, αντιστοίχως, συντρέχουσα δικαιοδοσία και αρμοδιότητα και στην περίπτωση που ο πελάτης έχει την κατοικία/την έδρα του ή τη συνήθη διαμονή του στην αλλοδαπή.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ XVII. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

1. Τυχόν μερική ή ολική ακυρότητα όρου των παρόντων δεν επηρεάζει το κύρος των λοιπών.
2. Οι παρόντες ΓΟΣ διατίθενται και στην αγγλική γλώσσα, εφόσον ζητηθούν από τον πελάτη. Σε κάθε περίπτωση, υπερισχύει η ελληνική έκδοσή τους.
3. Η Τράπεζα μπορεί κάθε φορά να συμπληρώνει τους παρόντες ΓΟΣ με παραρτήματα που αναφέρονται σε ειδικές τραπεζικές εργασίες και συναλλαγές. Τέτοια παραρτήματα αποτελούν ενιαίο σύνολο με τους παρόντες όρους.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

### Υπηρεσία πιστοποίησης κατόχου χρεωστικής κάρτας με VISA SECURE

#### Όροι Χρήσης

#### **1. Περιγραφή της Υπηρεσίας**

Η υπηρεσία πιστοποίησης κατόχου χρεωστικής κάρτας με VISA SECURE, με τη χρήση της οποίας επιτυγχάνεται η ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη ή του Κατόχου, κατά την έννοια του Ν.4537/2018 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 και της Σύμβασης-Πλαίσιο για την Παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, προσφέρει στον πελάτη ή στον Κάτοχο της Κάρτας ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές του στο διαδίκτυο ελαχιστοποιώντας την πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης της Κάρτας του. Η χρήση της υπηρεσίας είναι δυνατή μόνο για συναλλαγές με την Κάρτα σε επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες στην υπηρεσία VISA SECURE (πρώην Verified by Visa -εφεξής «πιστοποιημένη επιχείρηση» ή «πιστοποιημένες επιχειρήσεις»).

#### **2. Πιστοποίηση**

2.1. Κάθε φορά που ο πελάτης ή ο Κάτοχος πραγματοποιεί αγορά στο διαδίκτυο με χρήση της Κάρτας, σε πιστοποιημένη επιχείρηση, και εφόσον αυτή δεν εντάσσεται στις εξαιρέσεις για ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη, αφού καταχωρήσει τον αριθμό, την ημερομηνία λήξης και το CVC2/CVV2 της Κάρτας (τριψήφιος αριθμός που βρίσκεται στην πίσω όψη της κάρτας), εμφανίζεται οθόνη η οποία περιλαμβάνει στοιχεία για τη συγκεκριμένη αγορά, καθώς επίσης και τον αριθμό κινητού τηλεφώνου στον οποίο ο πελάτης ή ο Κάτοχος θα λάβει τον «Κωδικό μιας Χρήσης», ο οποίος απαιτείται για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος αφού λάβει τον «Κωδικό μιας Χρήσης» στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει και είναι καταχωρημένος στα αρχεία της Τράπεζας ως τηλέφωνο επικοινωνίας στην αίτηση χορήγησης της κάρτας του, θα πρέπει να τον καταχωρίσει στο σχετικό πεδίο. Στη συνέχεια, ο πελάτης ή κάτοχος θα καταχωρίσει τον «Προσωπικό Κωδικό», που έχει δημιουργήσει για τις διαδικτυακές του συναλλαγές, στο πεδίο «Προσωπικός Κωδικός» και θα πρέπει να πατήσει «Καταχώριση» προκειμένου να ολοκληρωθεί η συναλλαγή.

2.2. Σε περίπτωση που ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι λάθος ή εάν ο πελάτης ή ο Κάτοχος αδυνατεί για τεχνικούς λόγους να λάβει το sms, ή πληκτρολόγησε λανθασμένο κωδικό, θα πρέπει είτε να ζητήσει επαναποστολή sms είτε να πατήσει 'Πίσω' προκειμένου να επιστρέψει στην προηγούμενη οθόνη, είτε να επιστρέψει στην ιστοσελίδα της επιχείρησης για να επιλέξει άλλον τρόπο πληρωμής, εφ' όσον παρέχεται.

2.3. Κάθε «Κωδικός μιας Χρήσης» που αποστέλλεται στον πελάτη ή στον Κάτοχο είναι μοναδικός για τη συγκεκριμένη συναλλαγή που διενεργείται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια επόμενης συναλλαγής.

2.4. Μετά από το μέγιστο επιτρεπόμενο αριθμό 3 (τριών) προσπαθειών εισαγωγής έγκυρου «Κωδικός μιας Χρήσης» ή «Προσωπικού Κωδικού» στην ιστοσελίδα της ίδιας ή άλλης πιστοποιημένης επιχείρησης, η Κάρτα δεν θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για διαδικτυακές αγορές σε πιστοποιημένα καταστήματα και ο πελάτης ή ο Κάτοχος θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας στα τηλ. +30 210- 6244955.

2.5. Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού κινητού τηλεφώνου, ο πελάτης ή ο Κάτοχος πρέπει να δηλώσει τα νέα στοιχεία στην Τράπεζα μέσω οποιουδήποτε προσκομίζοντας το σχετικό παραστατικό.

#### **3. Ασφάλεια**

3.1. Ο πελάτης ή ο Κάτοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ασφαλή χρήση της υπηρεσίας. Δεν θα πρέπει να καταγράψει ή αποθηκεύει οποιονδήποτε κωδικό, ούτε συγκεκαλυμμένα ή κρυπτογραφημένα σε οποιοδήποτε μέσο ή να τον κοινοποιεί σε άλλο πρόσωπο.

3.2. Εάν ο πελάτης ή ο Κάτοχος υποψιάζεται ή γνωρίζει ότι κάποιος άλλος μπορεί να χρησιμοποιεί ή έχει χρησιμοποιήσει το κινητό του τηλέφωνο ή έχει πρόσβαση ή γνωρίζει οποιονδήποτε κωδικό, πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με την Τράπεζα, στο τηλ. +30 210-6244955.

3.3. Σε περίπτωση που ο πελάτης ή ο Κάτοχος διαπιστώσει ότι διενεργήθηκαν μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές με τη χρήση της εν λόγω υπηρεσίας, υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα στο τηλέφωνο που αναφέρεται στον όρο 3.2. πιο πάνω.

3.4. Παράλειψη κάποιας ή κάποιων από τις ενέργειες που περιγράφονται στις προηγούμενες παραγράφους, συνιστά βαρεία αμέλεια εκ μέρους του πελάτη ή Κατόχου, ώστε στην περίπτωση αυτή, διατηρεί την πλήρη ευθύνη για τυχόν διενέργεια μη εξουσιοδοτημένων συναλλαγών και την εξ αυτής ζημία του και υποχρεούται να εξοφλήσει το σύνολο των συναλλαγών που διενεργήθηκαν χωρίς κανέναν περιορισμό.

#### **4. Χρήση Πληροφοριών**

4.1. Για τους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Κατόχου 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 Κατόχου ισχύουν τα αναφερόμενα στη Δήλωση Απορρήτου – Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, η οποία είναι διαθέσιμη στα Καταστήματα του Δικτύου και στην ιστοσελίδα της [www.aegeanbalticbank.com](http://www.aegeanbalticbank.com).

4.2. Η Τράπεζα δεσμεύεται να μην αποκαλύπτει προσωπικά δεδομένα του Κατόχου στις επιχειρήσεις που πραγματοποιεί συναλλαγές ο χρήστης της υπηρεσίας.

#### **5. Τροποποιήσεις**

Οι όροι της νέας υπηρεσίας δύνανται να αναθεωρούνται από την Τράπεζα με σκοπό τη βελτίωση ή την αναβάθμιση της υπηρεσίας, οποτεδήποτε καθίσταται αναγκαίο, και γνωστοποιεί τις εν λόγω τροποποιήσεις δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης της ισχύος τους.

#### **6. Αναστολή/Τερματισμός χρήσης της υπηρεσίας**

6.1. Η Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει ή να τερματίσει τη χρήση της υπηρεσίας για λόγους ασφαλείας ή για άλλο σπουδαίο λόγο (όπως ενδεικτικά σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας, διακοπής της συνεργασίας της Τράπεζας με τους παρόχους της υπηρεσίας κλπ.), ενημερώνοντας τον Κάτοχο μέσω της ιστοσελίδας της εγκαίρως πριν την αναστολή/τερματισμό, εκτός εάν συντρέχουν εξαιρετικές περιστάσεις που επιβάλουν την άμεση αναστολή/τερματισμό χρήσης της υπηρεσίας, οπότε η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Κάτοχο αμέσως μετά.

6.2. Σε περίπτωση που η Κάρτα του Κατόχου παύσει για οποιοδήποτε λόγο να παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών (π.χ. λόγω απώλειας, κλοπής, καταγγελίας της σύμβασης κλπ), η συγκεκριμένη Κάρτα διαγράφεται από την υπηρεσία.

#### **7. Ευθύνη**

7.1. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται καθοιονδήποτε τρόπο για την ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών που ο Κάτοχος αγοράζει ή του παρέχονται από τις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται.

7.2. Επίσης η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για άμεσες ή έμμεσες, ζημιές ή απώλειες, όπως ενδεικτικά για φθορά ή καταστροφή του υπολογιστή ή της τηλεφωνικής υπηρεσίας ή για τυχόν ιούς που ενδέχεται να προσβάλλουν τον εξοπλισμό του Κατόχου ή άλλα περιουσιακά του στοιχεία λόγω της πρόσβασής του στις ιστοσελίδες των επιχειρήσεων.