



ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Περιεχόμενα

ΜΕΡΟΣ Α΄: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΙΣΧΥΣ — ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΙΣΜΟΙ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΚΑΝΑΛΙΑ/ ΔΙΚΤΥΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ- ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΠΟΣΩΝ	34
ΜΕΡΟΣ Β΄: ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΑ – ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΙΣΜΟΙ	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΝΤΟΛΗ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΧΡΕΩΣΕΙΣ	44
ΜΕΡΟΣ Γ΄ : ΚΟΙΝΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ & ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΛΥΣΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΕΝΑΡΞΗ ΙΣΧΥΟΣ	49

ΜΕΡΟΣ Α': ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΙΣΧΥΣ — ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

1.1. Οι παρόντες Γενικοί Όροι Συναλλαγών (εφεξής «ΓΟΣ») αποτελούν πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ του Πελάτη και της ανώνυμης τραπεζικής εταιρείας με την επωνυμία «CrediaBank Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία», με έδρα στο Χαλάνδρι, επί της Λεωφόρου Κηφισίας 260-262 ΤΚ 15232, αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 255501000, με ιστότοπο www.crediabank.com η οποία λειτουργεί με άδεια της Τράπεζας της Ελλάδος και εποπτεύεται από αυτή. Οι ΓΟΣ διέπουν το σύνολο των τραπεζικών συναλλαγών, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών πληρωμών (Μέρος Β'), καθώς και όλων των εννόμων σχέσεων που δημιουργούνται κατά τη συνεργασία των συμβαλλομένων, και ιδίως όσων απορρέουν από το άνοιγμα και τη λειτουργία τουλάχιστον ενός καταθετικού λογαριασμού.

1.2. Η συνεργασία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας θεμελιώνεται με την αποδοχή των ΓΟΣ, η οποία πραγματοποιείται, είτε εγγράφως, είτε με κάθε άλλο πρόσφορο και επαρκώς αποδεδειγμένο μέσο που η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Πελάτη, χωρίς να απαιτείται η ιδιόχειρη υπογραφή του επί του σώματος του παρόντος. Ο Πελάτης λαμβάνει κατά την έναρξη της συμβατικής του σχέσης με την Τράπεζα αντίγραφο των παρόντων ΓΟΣ, είτε σε έντυπη μορφή, είτε μέσω Σταθερού Μέσου, περιλαμβανομένης και της αποστολής τους με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), εφόσον έχει δηλώσει σχετική ηλεκτρονική διεύθυνση. Στην περίπτωση εξ αποστάσεως σύναψης της συμβατικής σχέσης, τα συμβατικά έγγραφα παρέχονται στον Πελάτη ηλεκτρονικώς, αφού προηγουμένως έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς η αποδοχή τους με χρήση κωδικών ασφαλείας μιας χρήσης one-time-password (OTP) που αποστέλλεται στο δηλωμένο από τον ίδιο τηλεφωνικό αριθμό. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να ζητήσει και να λάβει νέο αντίγραφο των ΓΟΣ. Οι ΓΟΣ είναι διαρκώς διαθέσιμοι μέσω της ιστοσελίδας, καθώς και μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας.

1.3. Οι παρόντες ΓΟΣ δύνανται να συμπληρώνονται ή να τροποποιούνται από Ειδικούς Όρους, οι οποίοι ισχύουν για συγκεκριμένες υπηρεσίες ή προϊόντα (όπως καταθετικά, επενδυτικά ή χρηματοδοτικά προϊόντα, περιλαμβανομένων των καταναλωτικών, στεγαστικών και επιχειρηματικών πιστώσεων). Σε περίπτωση αντίθεσης, υπερισχύουν οι Ειδικοί Όροι ως ειδικότεροι.

1.4. Η συνολική συμβατική σχέση διέπεται από τους παρόντες ΓΟΣ, το εκάστοτε νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τις αιτήσεις για χορήγηση προϊόντων ή υπηρεσιών, τα συνοδευτικά έγγραφα, την Προσυμβατική Ενημέρωση, τους Ειδικούς Όρους κάθε επιμέρους σύμβασης, καθώς και τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών.

1.5. Εκτός αν ρητά προβλέπεται διαφορετικά, οι παρόντες όροι εφαρμόζονται στο σύνολο των Πελατών της Τράπεζας. Οι διατάξεις που αφορούν ειδικά Καταναλωτές εφαρμόζονται αναλογικά και σε πολύ μικρές επιχειρήσεις, όπως αυτές ορίζονται στην παρ. 2 του άρθρου 2 του Ν. 4308/2014.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΙΣΜΟΙ

«**ΑΤΜ**»: οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές.

2.2 «**Ειδικοί Όροι**»: οι όροι των επιμέρους συμβάσεων που συνάπτονται μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη.

2.3 «**Εργάσιμη ημέρα**»: η ημέρα κατά την οποία λειτουργεί ο σχετικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή ή ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου που συμμετέχει στην εκτέλεση πράξης πληρωμής ή ο έτερος τυχόν πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που εμπλέκεται στην εκτέλεση πράξης πληρωμής, όπως απαιτείται για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής. Πέραν των εθνικών αργιών και των αργιών των διεθνών συστημάτων πληρωμών δεν θεωρούνται εργάσιμες ημέρες ειδικά σε ό,τι αφορά τα κατά τόπους καταστήματα της Τράπεζας οι τοπικές αργίες. Για κάθε ειδικότερη πράξη πληρωμής ή/και ανάλογα με το μέσο που αυτή εκτελείται ορίζεται συγκεκριμένο οριακό χρονικό σημείο λήξης των εργασιών της Τράπεζας (cut off time), εντός της εργάσιμης ημέρας, πέραν του οποίου η εντολή για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής θεωρείται ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Τα χρονικά αυτά όρια της εργάσιμης ημέρας (cut off times), όπως κάθε φορά

ισχύουν, είναι διαθέσιμα στον Πελάτη, ανά πάσα στιγμή, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, είτε στα Καταστήματα της Τράπεζας, είτε στον ιστότοπό της www.crediabank.com.

2.4 «Ημερομηνία Αξίας»: το χρονικό σημείο αναφοράς που ορίζει η Τράπεζα για την έναρξη ή την παύση υπολογισμού των τόκων επί των χρηματικών ποσών με τα οποία πιστώνεται ή χρεώνεται αντιστοίχως ένας λογαριασμός του Πελάτη.

2.5 «Κάρτα»: Χρεωστική ή Πιστωτική ή Προπληρωμένη κάρτα που χορηγεί η Τράπεζα στον Πελάτη, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παράγραφο 4.2.3 του Κεφαλαίου 4 του παρόντος Μέρους Α'.

2.6 «Καταθετικός Λογαριασμός»: ο λογαριασμός καταθέσεων κάθε είδους (ταμειυτηρίου, όψεως, τρεχούμενος, κ.λπ.) που τηρείται στην Τράπεζα στο όνομα ενός ή περισσότερων προσώπων και στον οποίο ο Πελάτης δικαιούται να διενεργεί συναλλαγές σε όλο το δίκτυο των Καταστημάτων της Τράπεζας, στις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM's) καθώς και μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών που τίθενται κάθε φορά στη διάθεση του Πελάτη, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και τους τυχόν ειδικότερους όρους, που ισχύουν για κάθε συγκεκριμένο είδος Καταθετικού Λογαριασμού. Ο Καταθετικός Λογαριασμός δύναται να τηρείται και σε ξένο νόμισμα.

2.7 «Καταθετικός Λογαριασμός Πληρωμών»: ο Καταθετικός Λογαριασμός είτε σε Ευρώ, είτε στα υπόλοιπα νομίσματα των κρατών μελών της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ, είτε σε οποιοδήποτε νόμισμα, εφόσον έστω και ένας από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών βρίσκεται εντός του Ε.Ο.Χ., που έχει ανοιχθεί και λειτουργεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ν. 4537/2018 για τις υπηρεσίες πληρωμών και ο οποίος χρησιμοποιείται για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής και ιδίως ο Καταθετικός Λογαριασμός Όψεως, ο Ταμειυτηρίου και ο Τρεχούμενος Καταθετικός Λογαριασμός. Δε θεωρείται Καταθετικός Λογαριασμός Πληρωμών ο προθεσμιακός, καθώς και κάθε λογαριασμός που από τη φύση ή/και τη λειτουργία του δεν επιτρέπει τη διενέργεια Πράξεων Πληρωμών επ' αυτού.

2.8 «Καταναλωτής»: το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης,

2.9 «Κατάστημα»: ο φυσικός χώρος στον οποίο η Τράπεζα ασκεί τις δραστηριότητές της και παρέχει, με παρουσία εξουσιοδοτημένου προσωπικού, τις τραπεζικές υπηρεσίες ή/και προϊόντα της στο κοινό. Το Κατάστημα περιλαμβάνει τον κύριο χώρο εξυπηρέτησης, τυχόν βοηθητικούς χώρους (ενδεικτικά θυρίδες, αίθουσες συσκέψεων, χώρους ATM/APS εντός του ίδιου ακινήτου) και φέρει συγκεκριμένη ταχυδρομική διεύθυνση.

2.10 «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,

2.11 «Πελάτης»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων, με ή χωρίς νομική προσωπικότητα, που διατηρεί οποιαδήποτε συμβατική ή συναλλακτική σχέση με την Τράπεζα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παρούσα σύμβαση.

2.12 «Πελάτης - Καταναλωτής»: ο Πελάτης, που σύμφωνα με τον ν. 4537/2018 για τις υπηρεσίες πληρωμών, ως εκάστοτε ισχύει, εμπίπτει στην έννοια του καταναλωτή, καθώς και η πολύ μικρή επιχείρηση, για την οποία επιφυλάσσεται από τον νόμο η ίδια μεταχείριση με αυτή που προβλέπεται για τον καταναλωτή,

2.13 «Πελάτης μη Καταναλωτής»: ο Πελάτης, που σύμφωνα με τον ν. 4537/2018 για τις υπηρεσίες πληρωμών, ως εκάστοτε ισχύει, δεν εμπίπτει στην έννοια του καταναλωτή ή της πολύ μικρής επιχείρησης. Όπου υφίσταται ανάγκη, γίνεται διάκριση σε Πελάτη και Πελάτη μη Καταναλωτή με την ως άνω αποδιδόμενη έννοια, άλλως όλες οι διατάξεις της παρούσας δεσμεύουν κάθε Πελάτη της Τράπεζας.

2.14 «Πολύ μικρή επιχείρηση»: επιχείρηση η οποία, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, εμπίπτει στην έννοια του άρθρου 1 και των παραγράφων 1 και 3 του άρθρου 2 του Παραρτήματος της Σύστασης 2003/361/ΕΚ (ΕΕ L 124), σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην παρ. 2 του άρθρ. 2 του ν. 4308/2014, ως εκάστοτε ισχύει.

2.15 «Πραγματική Συναλλαγή»: ενδεικτικά, οποιαδήποτε χρέωση ή πίστωση που προέρχεται από τον Πελάτη μέσω Καταστήματος, ATM ή των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών.

2.16 «Προσυμβατική Ενημέρωση»: το σύνολο των στοιχείων, πληροφοριών και γνωστοποιήσεων που η Τράπεζα θέτει εγκαίρως στη διάθεση του Πελάτη, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, σε σταθερό μέσο, προκειμένου ο Πελάτης να μπορεί να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.

2.17 «Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης» ή «PIN»: Αριθμός που συντίθεται από αριθμούς ή/και γράμματα ή/και σύμβολα με τον οποίο, μόνο ή σε συνδυασμό με Κάρτα ή άλλον τέτοιο κωδικό ή άλλο στοιχείο ταυτοποίησης, ο Πελάτης αποκτά πρόσβαση στα ΑΤΜ, στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών.

2.18 «Σταθερό μέσο»: το μέσο που επιτρέπει στον 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.

2.19 «Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών»: οι εκάστοτε υπηρεσίες που τίθενται στη διάθεση του Πελάτη από την Τράπεζα με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να πραγματοποιεί συναλλαγές επί των προϊόντων ή προϊόντων και υπηρεσιών του που παρέχονται ηλεκτρονικά από την Τράπεζα, μέσω ηλεκτρονικών δικτύων και τηλεπικοινωνιακών μέσων ή/και του διαδικτύου (internet), σε συνδυασμό με τη χρήση προσωπικού ηλεκτρονικού υπολογιστή, κινητού ή σταθερού τηλεφώνου ή και οιασδήποτε άλλης κατάλληλης συσκευής εκάστοτε υποδεικνύει η Τράπεζα, χωρίς τη φυσική παρουσία υπαλλήλου της τελευταίας, όπως ενδεικτικά τη διενέργεια συναλλαγών μέσω τηλεφωνίας, το e-banking, τις εφαρμογές για έξυπνα κινητά, μηχανήματα Αυτόματου Συστήματος Πληρωμών (APS), μηχανήματα Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ) ή και οποιοδήποτε άλλο Σύστημα αναπτύξει και είναι διαθέσιμο από την Τράπεζα στο μέλλον και όπως καθορίζεται κάθε φορά στον ιστότοπό της.

2.20 «Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών»: το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο προμηθειών και εξόδων της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα και την ιστοσελίδα της Τράπεζας.

2.21 «Πίνακας Επιτοκίων»: το εκάστοτε ισχύον αρχείο με τίτλο «Επιτόκια Καταθέσεων-Χορηγήσεων» της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα και την ιστοσελίδα της Τράπεζας.

2.22 «Τράπεζα»: «CrediaBank Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία» (εφεξής «Τράπεζα»), με έδρα στο Χαλάνδρι, επί της Λεωφόρου Κηφισίας 260-262 ΤΚ 15232, αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 255501000, με ιστότοπο www.crediabank.com και τηλέφωνο επικοινωνίας 210 36 69 000.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

3.1. Νομιμοποίηση - Ταυτοποίηση Πελάτη

3.1.1. Ο Πελάτης, κατά την έναρξη και καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα, υποχρεούται να προσκομίζει όλα τα απαραίτητα στοιχεία και έγγραφα για την πιστοποίηση, ταυτοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητάς του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και της αρχής «Γνώρισε τον Πελάτη σου» (Know Your Customer – KYC), στο πλαίσιο πρόληψης και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς και των διατάξεων διεθνούς φορολογικής συμμόρφωσης και αυτόματης ανταλλαγής πληροφοριών.

3.1.2. Εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, ο Πελάτης οφείλει να προσκομίζει, ως έγγραφο ταυτοποίησης και πιστοποίησής του, τουλάχιστον το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο σε ισχύ ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο που γίνεται αποδεκτό από την Τράπεζα, καθώς και κάθε άλλο σχετικό στοιχείο που ζητείται από την Τράπεζα (όπως φορολογικά, επαγγελματικά και στοιχεία κατοικίας ή επικοινωνίας), και σύμφωνα με τις διαδικασίες της Τράπεζας.

3.1.3. Σε περίπτωση θανάτου του Πελάτη φυσικού προσώπου, οι κληρονόμοι του υποχρεούνται να προσκομίσουν στην Τράπεζα τα κατά νόμο έγγραφα νομιμοποίησης, συμπεριλαμβανομένου του κληρονομητηρίου και σύμφωνα με τις διαδικασίες της Τράπεζας.

3.1.4. Εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο, ο Πελάτης υποχρεούται να προσκομίζει σειρά νομιμοποιητικών εγγράφων που αποδεικνύουν τη νόμιμη σύστασή του, τη λειτουργία του και τα πρόσωπα που το εκπροσωπούν και δεσμεύουν, καθώς και κάθε άλλο στοιχείο που κρίνεται απαραίτητο από την Τράπεζα, στη μορφή που προβλέπεται από τις διαδικασίες της. Απαραίτητη προϋπόθεση για την πλήρη πιστοποίηση της ταυτότητας του νομικού προσώπου αποτελεί ο εντοπισμός και η πιστοποίηση της ταυτότητας των νόμιμων εκπροσώπων των πραγματικών δικαιούχων του, κατά τα οριζόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ο δε Πελάτης- νομικό πρόσωπο, υποχρεούται να υποβάλει στην Τράπεζα τα στοιχεία πιστοποιήσεως και επαληθεύσεων της ταυτότητας των εν λόγω προσώπων. Επιπλέον, οφείλει να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα για κάθε αλλαγή στην εκπροσώπηση ή στη νομική του κατάσταση και να προσκομίζει σχετικά αποδεικτικά καθώς και κάθε άλλο σχετικό προς τούτο έγγραφο. Μέχρις της αποδεδειγμένης γνωστοποίησης αυτής της μεταβολής στην Τράπεζα, κάθε συναλλαγή με τα προηγουμένως δηλωμένα πρόσωπα θεωρείται νόμιμη και ισχυρή έναντι της Τράπεζας. Οι διατάξεις της παραγράφου αυτής εφαρμόζονται ανάλογα και σε κάθε άλλη περίπτωση ένωσης προσώπων, όπως και ένωσης νομικών προσώπων ή ενώσεων προσώπων, που έχουν συσταθεί κατά τους νόμους άλλου κράτους.

3.1.5. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να ζητεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα την επικαιροποίηση των στοιχείων ταυτοποίησης και νομιμοποίησης του Πελάτη, καθώς και συμπληρωματικά έγγραφα κατά την κρίση της και τουλάχιστον σύμφωνα με τις προθεσμίες του εκάστοτε κανονιστικού πλαισίου και να τηρεί αντίγραφα αυτών. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Πελάτη στις υποχρεώσεις προσκόμισης ή επικαιροποίησης των απαιτούμενων εγγράφων, η Τράπεζα, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να αρνηθεί την παροχή υπηρεσιών ή να τις παρέχει υπό όρους, χωρίς την οποιαδήποτε σε βάρος της ευθύνη.

3.1.6. Ειδικά για τις απαιτήσεις διεθνούς φορολογικής συμμόρφωσης (FATCA, CRS/OECD), σε περίπτωση που έχει δηλωθεί φορολογική κατοικία εκτός Ελλάδος, τότε η Τράπεζα οφείλει να υποβάλει στοιχεία και πληροφορίες που σχετίζονται με τους λογαριασμούς του πελάτη στις Φορολογικές Αρχές της χώρας και οι Φορολογικές Αρχές δύναται να ανταλλάξουν τέτοιες πληροφορίες με τις φορολογικές αρχές άλλων χωρών στις οποίες μπορεί ο πελάτης να είναι φορολογικός/οι κάτοικος/οι, νοουμένου ότι οι χώρες αυτές έχουν συνάψει συμφωνίες για ανταλλαγή πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών.

3.1.7. Ο Πελάτης μπορεί να εκπροσωπείται και από τρίτο πρόσωπο, νομίμως εξουσιοδοτημένο εγγράφως. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απαιτεί εξουσιοδότηση με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο ή με ιδιωτικό έγγραφο με θεώρηση γνησίου υπογραφής και να περιορίζει τη δυνατότητα συναλλαγών μέσω αντιπροσώπων για λόγους ασφαλείας ή όταν η φύση της συναλλαγής είναι απολύτως προσωποπαγής. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως τυχόν μεταβολή, ανάκληση ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο λήξη της ισχύος της ανωτέρω εξουσιοδότησης, ακόμη και στις περιπτώσεις που η ως άνω μεταβολή, ανάκληση ή με άλλο τρόπο λήξη ισχύος της εξουσιοδότησης προκύπτει από άλλα στοιχεία. Ο Πελάτης φέρει σε κάθε περίπτωση το βάρος απόδειξης της περιέλευσης της ειδοποίησης στην Τράπεζα, ενώ μέχρι την ειδοποίηση αυτή ο Πελάτης δεσμεύεται απόλυτα από τις συναλλαγές που διενεργούνται από τα ανωτέρω εξουσιοδοτημένα πρόσωπα

3.1.8. Τα νομικά ζητήματα που προκύπτουν από τη νομιμοποίηση του Πελάτη (όπως περιορισμοί δικαιωπρακτικής ικανότητας ή αλλαγές στη νομική προσωπικότητα) κρίνονται σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο κατά τις διατάξεις του ελληνικού δικαίου. Η Τράπεζα μπορεί να ζητήσει οποιοδήποτε επιπλέον έγγραφο θεωρεί απαραίτητο, με δαπάνες του Πελάτη. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί έγκαιρα στην Τράπεζα σε Κατάστημα ή μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών, με έγγραφο, ή μέσω άλλου αποδεκτού από την Τράπεζα μέσου, κάθε μεταβολή των στοιχείων του, προσκομίζοντας ταυτόχρονα τα σχετικά έγγραφα σε φυσική ή ψηφιακή μορφή και ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η Τράπεζα από το γεγονός ότι, χωρίς δική της υπαιτιότητα, δεν έλαβε γνώση των τυχόν μεταβολών στα στοιχεία αυτά.

3.1.9. Ο Πελάτης δηλώνει ότι τόσο ο ίδιος, όσο και τα πρόσωπα που τυχόν τον αντιπροσωπεύουν έχουν πλήρη δικαιωπρακτική ικανότητα και δεν υπόκεινται σε κανέναν απολύτως περιορισμό της ικανότητάς τους αυτής. Ο Πελάτης φέρει την πλήρη ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η Τράπεζα, είτε από μη έγκαιρη και

προσήκουσα πληροφόρησή της για την επέλευση περιορισμών στη δικαιοπρακτική ικανότητα είτε του ίδιου είτε των προσώπων που τον αντιπροσωπεύουν και συναλλάχθηκαν με την Τράπεζα κατ' εντολή ή και στο όνομά του.

3.1.10. Ο Πελάτης φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την ακρίβεια, γνησιότητα και εγκυρότητα των εγγράφων που προσκομίζει και υποχρεούται να ενημερώνει την Τράπεζα για οποιαδήποτε σχετική μεταβολή, είτε μέσω κάποιου τραπεζικού καταστήματος, είτε ηλεκτρονικώς, προσκομίζοντας αντιστοίχως και τα απαραίτητα έγγραφα από τα οποία τεκμηριώνεται οιαδήποτε μεταβολή. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ζημία που προκύψει λόγω ελλειψών ή ανακριβών εγγράφων ή λόγω μεταβολών που δεν της γνωστοποιήθηκαν εγκαίρως χωρίς υπαιτιότητά της. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για το κύρος, την ακρίβεια ή τη γνησιότητα των εγγράφων που παραδίδονται σε αυτή κατά τον έλεγχο της ταυτοποίησης και νομιμοποίησης του Πελάτη και κατά συνέπεια δεν ευθύνεται για ζημίες που τυχόν επέλθουν στον Πελάτη ή άλλους δικαιούχους ή τρίτους, λόγω ελαττωμάτων των προαναφερόμενων εγγράφων. Κάθε σχετική ευθύνη και αποκατάσταση τυχόν ζημίας της Τράπεζας βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη.

3.2. Επικοινωνία

3.2.1. Η επικοινωνία μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη πραγματοποιείται, κατά βάση, στην ελληνική γλώσσα, η οποία αποτελεί την επίσημη γλώσσα της παρούσας σύμβασης. Ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται στην Τράπεζα είτε δια ζώσης, σε οποιοδήποτε κατάσταση του δικτύου της, είτε χρησιμοποιώντας τα επίσημα στοιχεία επικοινωνίας της, όπως η ταχυδρομική διεύθυνση (Λεωφόρος Κηφισίας 260-262, ΤΚ 15232, Χαλάνδρι), η ηλεκτρονική διεύθυνση (info@crediabank.com), καθώς και ο αριθμός τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 210-3669000. Τέλος, ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται στην Τράπεζα και μέσω της υπηρεσίας «CrediaConnect», σύμφωνα με τους σχετικούς Ειδικούς Όρους.

3.2.2. Αντίστοιχα, η Τράπεζα απευθύνει τις κοινοποιήσεις, γνωστοποιήσεις ή λοιπές επικοινωνίες της προς τον Πελάτη στη: δηλωθείσα ταχυδρομική του διεύθυνση καθώς και στην ηλεκτρονική του διεύθυνση (email), ή/και μέσω τηλεφωνικής κλήσης ή αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων (όπως SMS, Viber ή άλλες εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων), ή/και με σχετική ειδοποίηση εντός των ψηφιακών υπηρεσιών της, κατά την κρίση της Τράπεζας. Κάθε κοινοποίηση που αποστέλλεται στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση ή στα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη τεκμαίρεται ότι έγινε νομίμως και επιφέρει τα προβλεπόμενα έννομα αποτελέσματα. Συνομολογείται ρητώς πως η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επιλέγει κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια τον τρόπο αποστολής κάθε επικοινωνίας προς τον Πελάτη, είτε μέσω ταχυδρομείου (απλού ή συστημένου), είτε μέσω courier, είτε μέσω δικαστικού επιμελητή, είτε μέσω αγγελιαφόρου, είτε με αποδεικτικό παραλαβής, είτε με ηλεκτρονικά μέσα (όπως email ή τηλεομοιοτυπία), χωρίς ο Πελάτης να μπορεί να προβάλει αντιρρήσεις ως προς το κύρος και τη νομιμότητα των κοινοποιήσεων αυτών.

3.2.3. Ο Πελάτης φέρει την υποχρέωση να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας ενημέρωσης μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, την Τράπεζα για κάθε μεταβολή της κατοικίας ή έδρας του, της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης ή των τηλεφωνικών του αριθμών, κατόπιν προσκόμισης των απαραίτητων δικαιολογητικών εγγράφων όπου αυτό απαιτείται. Ως νόμιμη κατοικία ή έδρα του Πελάτη θεωρείται η τελευταία διεύθυνση που δηλώθηκε από αυτόν, στην οποία νόμιμα κοινοποιούνται τα κατά την παρούσα έγγραφα και παράγονται τα κατά το νόμο και την παρούσα αποτελέσματα. Η διάταξη αυτή εφαρμόζεται ανάλογα και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης που ο Πελάτης έχει τυχόν δηλώσει. Μέχρι την υποβολή τέτοιας ενημέρωσης, η Τράπεζα δικαιούται να απευθύνει κάθε σχετική επικοινωνία στα τελευταία στοιχεία που της έχουν γνωστοποιηθεί, τα οποία θεωρούνται ισχυρά για κάθε νόμιμη χρήση. Η ίδια υποχρέωση ισχύει και για τον τυχόν διορισμένο αντίκλητο. Η παράλειψη ενημέρωσης εκ μέρους του Πελάτη στερεί από αυτόν το δικαίωμα να προβάλει αντιρρήσεις ή ισχυρισμούς αναφορικά με την τυχόν μη παραλαβή της σχετικής ενημέρωσης.

3.2.4. Σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η γνωστοποίηση στον Πελάτη λόγω αλλαγής διεύθυνσης χωρίς σχετική ενημέρωση, η Τράπεζα δεν υπέχει υποχρέωση να διερευνήσει νέα στοιχεία επικοινωνίας και μπορεί, κατά την κρίση της, να προβεί σε γνωστοποίηση είτε στον Πελάτη είτε στον αντίκλητο που έχει οριστεί κατά τις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

3.2.5. Η τυχόν παραίτηση ή ανάκληση του διορισμένου αντικλήτου πρέπει να γνωστοποιείται ρητώς στην Τράπεζα, συνοδευόμενη από τον ορισμό νέου αντικλήτου με πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας (διεύθυνση, τηλέφωνα, email), άλλως η Τράπεζα θεωρεί τον προηγούμενο ως εν ισχύ και δύναται να καταγγείλει τη συμβατική σχέση εάν δεν υπάρχει αντίκλητος εντός Ελλάδος.

3.2.6. Σε περίπτωση που ο Πελάτης πρόκειται να παραμείνει στην αλλοδαπή για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριών (3) μηνών, οφείλει να έχει ορίσει αντίκλητο εντός της ελληνικής επικράτειας. Αν δεν το πράξει, αποδέχεται ότι δεν μπορεί να επικαλεστεί έλλειψη ενημέρωσης για ζητήματα που καλύπτονται από τις ως άνω διατάξεις. Το διάστημα αυτό μπορεί να περιορίζεται σε περιπτώσεις όπου απαιτείται συχνότερη επικοινωνία λόγω της φύσης της συναλλακτικής σχέσης.

3.3. Κατάρτιση Συμβάσεων – Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή

3.3.1. Η Τράπεζα, ακολουθώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις και το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, παρέχει στους Πελάτες της τη δυνατότητα να καταρτίζουν συμβάσεις, να αποδέχονται ή να υπογράφουν έγγραφα με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής σε Σταθερό Μέσο. Η χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής πραγματοποιείται με τη μορφή Εγκεκριμένης Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ΕΗΥ), βάσει ψηφιακού πιστοποιητικού, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (Κανονισμός eIDAS) και τον ν. 4727/2020 περί Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Σε κάθε τέτοια περίπτωση η ηλεκτρονική υπογραφή είναι καθ' όλα δεσμευτική, έχει ισοδύναμη νομική ισχύ και επιφέρει τις ίδιες έννομες συνέπειες με την ιδιόχειρη υπογραφή, πιστοποιώντας τόσο τη γνησιότητα του ηλεκτρονικού εγγράφου, όσο και την ταυτότητα του υπογράφοντος.

3.3.2. Η Τράπεζα δύναται να παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα υπογραφής οποιουδήποτε εγγράφου της Τράπεζας ή/και των θυγατρικών της εταιρειών, καθώς επίσης εγγράφων τρίτων συνεργαζόμενων διανομέων ασφαλιστικών προϊόντων, συμβατικού ή άλλου, με Εγκεκριμένη (Πιστοποιημένη) Ηλεκτρονική Υπογραφή (εφεξής «ΕΗΥ») που βασίζεται σε εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής/ QES Certificate (εφεξής «Ψηφιακό Πιστοποιητικό»), το οποίο εκδίδει μέσω της Τράπεζας, αξιοποιώντας τη δυνατότητα που του παρέχουν τα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών, ή το Σύστημα Έναρξης Σχέσης με την Τράπεζα εξ Αποστάσεως, ή άλλες υποδομές της Τράπεζας (π.χ. ταμπλέτες), σε συνεργασία με Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης (εφεξής «ΠΥΠ»). Η Τράπεζα θα αποστέλλει τα απαιτούμενα για την έκδοση του Ψηφιακού Πιστοποιητικού στοιχεία του σε ΠΥΠ, ο οποίος θα ανακοινώνεται στον Πελάτη κατά τη σύναψη της εκάστοτε σύμβασης ή αντίστοιχα την υπογραφή εκάστοτε εγγράφου, βάσει σχετικής προς τούτο εξουσιοδότησης του Πελάτη που παρέχεται ανέκκλητα στο πλαίσιο των επί μέρους συμβατικών σχέσεων που συνάπτει ο Πελάτης με την Τράπεζα, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων που ενεργεί στο πλαίσιο της συνεργασίας της με διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων. Ο Πελάτης, κατά την υποβολή του αιτήματός του για έκδοση του Ψηφιακού Πιστοποιητικού μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών, ή του Συστήματος Έναρξης Σχέσης με την Τράπεζα εξ Αποστάσεως Συστήματος, ή άλλων υποδομών της Τράπεζας (π.χ. ταμπλέτες), θα λαμβάνει γνώση των όρων παροχής των υπηρεσιών του ΠΥΠ και θα καλείται να τους αποδεχθεί. Το παραγόμενο Ψηφιακό Πιστοποιητικό θα είναι σύμφωνο με τις προδιαγραφές εγκεκριμένων πιστοποιητικών ηλεκτρονικών υπογραφών που προβλέπονται στον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 «σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση» («Κανονισμός»). Ο Πελάτης, δια της εκ μέρους του υποβολής αιτήματος για την έκδοση Ψηφιακού Πιστοποιητικού και εν γένει τη δημιουργία ΕΗΥ κατά τα αναφερόμενα στον παρόντα όρο αποδέχεται τον τρόπο χρήσης και τη λειτουργία της διαδικασίας δημιουργίας ΕΗΥ και αναγνωρίζει περαιτέρω ότι η διαδικασία έκδοσης διασφαλίζει με πλήρη και άρτιο τρόπο την ταυτοποίηση των συναλλασσόμενων, καθώς και την αυθεντικότητα και ακεραιότητα των δεδομένων που στηρίζονται στην ΕΗΥ, η

οποία σε κάθε περίπτωση αποτελεί εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή κατά την έννοια του αρ. 25 του Κανονισμού, οι διατάξεις του οποίου εφαρμόζονται εν προκειμένω αναλόγως, σε συνδυασμό και με τα προβλεπόμενα στο Ν. 4727/2020 περί «Ψηφιακής Διακυβέρνησης» και επομένως αποδέχεται ότι η ΕΗΥ έχει νομική ισχύ ισοδύναμη με ιδιόχειρη υπογραφή. Για τη δημιουργία ΕΗΥ γίνεται χρήση τεχνικών μέσων, τα οποία μπορεί να διατηρεί υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο. Για την έκδοση των Ψηφιακών Πιστοποιητικών, η Τράπεζα θα συνεργάζεται με αναγνωρισμένους και εγκεκριμένους ΠΥΠ και τρίτους φορείς τεχνικής υλοποίησης. Η Τράπεζα καταβάλλει τη μέγιστη προσπάθεια ώστε κατά τη διαμεσολάβησή της μεταξύ του Πελάτη και του ΠΥΠ, να παρέχεται με το βέλτιστο τρόπο στον Πελάτη η παροχή των υπηρεσιών του ΠΥΠ, ωστόσο δεν εγγυάται και δεν ευθύνεται για πράξεις ή παραλείψεις αυτού έναντι του Πελάτη, στο βαθμό που η παροχή των υπηρεσιών του δεν ελέγχεται από την ίδια. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη αποζημίωσης θετικής ή αποθετικής ζημίας του Πελάτη φέρει για την παροχή (ή μη) των εκ μέρους των υπηρεσιών του ΠΥΠ και από τυχόν μη επιτρεπόμενες παρεμβάσεις τρίτων σε προϊόντα και υπηρεσίες αυτών που διατίθενται στο πλαίσιο της δυνατότητας υπογραφής οποιουδήποτε εγγράφου της Τράπεζας με ΕΗΥ.

3.3.3. Με την ίδια ως άνω περιγραφόμενη διαδικασία δημιουργίας ΕΗΥ (αίτηση στην Τράπεζα για την έκδοση ΕΗΥ από ΠΥΠ, θέση επί ηλεκτρονικού εγγράφου) εκδίδεται και τοποθετείται επί του ηλεκτρονικού εγγράφου που δημιουργείται κατά τα προβλεπόμενα στους παρόντες όρους ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα, η οποία πιστοποιεί και αποδεικνύει πλήρως και με ακρίβεια την ημερομηνία και την ώρα που αναφέρει, καθώς και την ακεραιότητα των δεδομένων με τα οποία συνδέονται η ημερομηνία και η ώρα. Η παραγόμενη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα θα είναι σύμφωνη με τις προδιαγραφές εγκεκριμένων ηλεκτρονικών χρονοσφραγίδων που προβλέπονται στον Κανονισμό. Ο Πελάτης, στο πλαίσιο χρήσης της ΕΗΥ, όπως αυτή περιγράφεται στους παρόντες όρους, αναγνωρίζει και αποδέχεται τον τρόπο χρήσης και τη λειτουργία της ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας, καθώς και τον τρόπο με τον οποίον αυτή πιστοποιεί και αποδεικνύει με τρόπο αδιαμφισβήτητο ενώπιον Δικαστηρίων και Αρχών την ημερομηνία και ώρα δημιουργίας του ηλεκτρονικού εγγράφου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

3.3.4. Η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διαθεσιμότητα της δυνατότητας έκδοσης και χρήσης ΕΗΥ. Η Τράπεζα δικαιούται να τροποποιεί ή και να διακόπτει προσωρινά την δυνατότητα έκδοσης και χρήσης ΕΗΥ. Η διακοπή της δυνατότητας έκδοσης και χρήσης ΕΗΥ μπορεί να συμβεί με ή χωρίς προειδοποίηση, για λόγους συντήρησης ή αλλαγής του τεχνικού εξοπλισμού, λόγω δυσλειτουργίας των δικτύων επικοινωνιών, ή για άλλους τεχνικούς λόγους που αφορά στους συνεργαζόμενους ΠΥΠ και τους τρίτους φορείς τεχνικής υλοποίησης. Η δυνατότητα έκδοσης και χρήσης ΕΗΥ και οι επιμέρους τεχνικές παράμετροι αυτής αποτελούν τεχνικώς εξελισσόμενες διεργασίες υποκειμένες σε μεταβολές και προσθήκες χωρίς να εξαρτώνται αποκλειστικά από οποιαδήποτε υφιστάμενη σήμερα τεχνολογία και, στο μέτρο αυτό η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλει εκάστοτε τα στοιχεία και παραμέτρους της λειτουργίας έκδοσης και χρήσης ΕΗΥ, όπως για παράδειγμα το είδος τεχνικού-ηλεκτρονικού εξοπλισμού για την παροχή τους, τα συστήματα αναγνώρισης ή πιστοποίησης της ταυτότητας του χρήστη, τους συνεργαζόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των ΠΥΠ κλπ. Η Τράπεζα δικαιούται σύμφωνα με την εκάστοτε εφαρμοζόμενη πολιτική της να θέτει περαιτέρω κριτήρια και προϋποθέσεις για τη χρήση ΕΗΥ, με έγκαιρη ανακοίνωσή τους στον Πελάτη μέσω των Συστημάτων Ψηφιακής Τραπεζικής, ή του Συστήματος Έναρξης Σχέσης με την Τράπεζα εξ Αποστάσεως, της ιστοσελίδας της, ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο. Η διενέργεια συναλλαγής με χρήση ΕΗΥ μετά από οποιαδήποτε τροποποίηση συνιστά αποδοχή των τροποποιήσεων εκ μέρους του Πελάτη. Απόσπασμα ή εκτύπωση από το ηλεκτρονικώς τηρούμενο αρχείο της Τράπεζας που θα εξαχεται από αυτή θα αποτελεί πλήρη απόδειξη για τυχόν απαίτηση της Τράπεζας και των θυγατρικών της ή/και των ως άνω συνεργαζόμενων με αυτήν προσώπων, έναντι του Πελάτη, ή ένσταση εναντίον του, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

3.3.5. Η Τράπεζα δεν αποκλείει τη χρήση ιδιόχειρης υπογραφής, η οποία παραμένει διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος του Πελάτη ή εφόσον η φύση της πράξης το απαιτεί. Αντίστοιχα, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να περιορίσει τη χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής για ορισμένες κατηγορίες συναλλαγών ή εγγράφων.

3.4. Υποχρεώσεις των Μερών

3.4.1. Η συναλλακτική σχέση μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη εδράζεται στην αρχή της καλής πίστης, στην αμοιβαία εμπιστοσύνη, τη συνεργασία, την ειλικρίνεια, τη διαφάνεια, την εμπιστευτικότητα και τον σεβασμό. Στο πλαίσιο αυτό, αμφότερα τα Μέρη αναλαμβάνουν υποχρεώσεις με σκοπό την εύρυθμη και υπεύθυνη συνεργασία τους.

3.4.2. Ειδικότερα, η Τράπεζα:

3.4.2.1. Καθορίζει τη συναλλακτική της συμπεριφορά σύμφωνα με τα χρηστά τραπεζικά ήθη και τον θεσμικό της ρόλο, λαμβάνοντας υπόψη τα συμφέροντα του Πελάτη και εφαρμόζοντας κώδικες επαγγελματικής δεοντολογίας, όπως ο Κώδικας Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και τον εσωτερικό Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας.

3.4.2.2. Παρέχει επαρκή, σαφή και κατάλληλη ενημέρωση στον Πελάτη τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της συναλλακτικής τους σχέσης.

3.4.2.3. Τηρεί το τραπεζικό και επαγγελματικό απόρρητο για κάθε πληροφορία που περιέρχεται σε γνώση της κατά την παροχή των υπηρεσιών της. Η κοινοποίηση δεδομένων επιτρέπεται μόνο υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπει ο νόμος, περιλαμβανομένων αιτημάτων από δημόσιες, δικαστικές, φορολογικές ή ελεγκτικές αρχές.

3.4.2.4. Συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που προβλέπονται από την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία, περιλαμβανομένης της αυτόματης ανταλλαγής πληροφοριών για δηλωτές διασυνοριακές ρυθμίσεις, και ενεργεί ως υπόχρεος ενδιάμεσος όπου προβλέπεται.

3.4.2.5. Παρέχει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της χωρίς διακρίσεις, διασφαλίζοντας, υπό τους προβλεπόμενους όρους, την ισότιμη πρόσβαση όλων των ενδιαφερομένων.

3.4.2.6. Διαθέτει αποτελεσματικό, λειτουργικό και απλό μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων για την άμεση εξυπηρέτηση του Πελάτη.

3.4.2.7. Επιδιώκει τον διαρκή εκσυγχρονισμό των υποδομών και υπηρεσιών της, επενδύοντας σε σύγχρονες τεχνολογίες και προσφέροντας καθοδήγηση όπου απαιτείται.

3.4.2.8. Υιοθετεί και ενισχύει πολιτικές και δράσεις στο πλαίσιο της Περιβαλλοντικής, Κοινωνικής και Εταιρικής Διακυβέρνησης.

3.4.2.9. Λαμβάνει όλα τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, σύμφωνα με την τραπεζική πρακτική, για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών της καναλιών (όπως e-banking), προκειμένου να τα προστατεύει από κακόβουλες επιθέσεις (π.χ. hacking ή malware).

3.4.3. Ειδικότερα, ο Πελάτης:

3.4.3.1. Οφείλει να ενεργεί με τη δέουσα επιμέλεια και ευθύνη, διασφαλίζοντας τη νομιμότητα των συναλλαγών του και να αποφεύγει κάθε πράξη που θα μπορούσε να συνδεθεί με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή άλλες παράνομες ενέργειες.

3.4.3.2. Φροντίζει για την προστασία των περιουσιακών του στοιχείων και συμφερόντων, καθώς και για την αποτροπή κινδύνων που ενδέχεται να επηρεάσουν τα συμφέροντα της Τράπεζας.

3.4.3.3. Διαφυλάσσει με επιμέλεια και ασφάλεια τα εξατομικευμένα του στοιχεία ταυτοποίησης (όπως κωδικοί πρόσβασης, PIN).

3.4.3.4. Υποβάλλει εντολές, αιτήματα και οδηγίες εντός των εργάσιμων ημερών και ωρών, επισημαίνοντας, όταν απαιτείται, τον κατεπείγοντα χαρακτήρα της συναλλαγής.

3.4.3.5. Παρακολουθεί και μελετά τα μηνύματα και τις ειδοποιήσεις που του αποστέλλει η Τράπεζα, και ενεργεί αναλόγως.

3.4.3.6. Ελέγχει τακτικά τις κινήσεις του λογαριασμού του, προβάλλοντας εγκαίρως ενδεχόμενες αντιρρήσεις ή αναντιστοιχίες, και ενημερώνει την Τράπεζα σε περίπτωση που δεν λάβει την προβλεπόμενη

περιοδική ενημέρωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΚΑΝΑΛΙΑ/ ΔΙΚΤΥΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

4.1. Κανάλια/ Δίκτυα

4.1.1. Τραπεζικά Καταστήματα

Εύρος Παρεχόμενων Υπηρεσιών

4.1.1.1. Στους χώρους των Καταστημάτων της Τράπεζας προσφέρεται φάσμα τραπεζικών υπηρεσιών, το οποίο δύναται να διαφοροποιείται ως προς το είδος και την έκταση, βάσει αντικειμενικά καθορισμένων κριτηρίων, λαμβανομένων υπόψη των τεχνολογικών εξελίξεων. Η Τράπεζα γνωστοποιεί στον Πελάτη τα μέσα επικοινωνίας με τα Καταστήματα μέσω: α) της επίσημης ιστοσελίδας της, όπου αναρτώνται πληροφορίες επικοινωνίας με τα Καταστήματα όπως τηλέφωνα e-mail και το ωράριο εργασίας καθώς και β) φορμών εκδήλωσης ενδιαφέροντος, μέσω εξυπηρέτησης πελατών (call center), γ) με επίσκεψη στο Κατάστημα, δ) του CrediaConnect, ε) του e-banking ή mobile banking παρέχοντας σχετική ενότητα και σύνδεσμο με χάρτη Καταστημάτων και στοιχεία επικοινωνίας, καθώς και το ισχύον ωράριο παροχής των υπηρεσιών της μέσω των Καταστημάτων, συμπεριλαμβανομένης της εξυπηρέτησης μέσω των ταμείων των Καταστημάτων, καθώς και της παροχής πρόσβασης σε θυρίδα του Πελάτη.

4.1.1.2. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα διακοπής της λειτουργίας Καταστήματος, με μεταφορά των σχετικών εργασιών σε άλλο κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας. Σε τέτοια περίπτωση η Τράπεζα θα ενημερώσει εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο τον Πελάτη, διασφαλίζοντας ότι η εξυπηρέτηση του Πελάτη δεν επηρεάζεται ουσιαστικά.

4.1.1.3. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα παροχής υπό προϋποθέσεις υπηρεσιών στον επαγγελματικό χώρο του Πελάτη ή στην έδρα ή κατοικία του Πελάτη μέσω επίσκεψη των στελεχών της Τράπεζας, ενώ πρόσθετα δύναται να παρέχει υπηρεσίες μέσω ψηφιακών μέσων επικοινωνίας, όπως η τηλεδιάσκεψη, για λόγους ευελιξίας και λειτουργικής εξυπηρέτησης.

4.1.2. Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATMs)

Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω ATMs του δικτύου της Τράπεζας με χρήση της Κάρτας και ανάλογα με τον τύπο της Κάρτας, περιλαμβάνουν:

- Αναλήψεις/καταθέσεις μετρητών από/σε Καταθετικό Λογαριασμό
- Ενημέρωση κίνησης και υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού
- Ενεργοποίηση Κάρτας
- Αλλαγή/απεμπλοκή PIN
- Πληρωμή Πιστωτικής Κάρτας
- Ενεργοποίηση/Απενεργοποίηση λειτουργικότητας Ανέπαφων Συναλλαγών (Contactless) καρτών

Κατάθεση μετρητών στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη μπορεί να γίνει, πέραν του δικτύου των καταστημάτων της Τράπεζας, και μέσω των ATMs που ευρίσκονται εντός αυτών, με χρήση της συνδεδεμένης με τον Καταθετικό Λογαριασμό χρεωστικής κάρτας του Πελάτη και πληκτρολόγηση του Προσωπικού Αριθμού Αναγνώρισης (PIN) αυτής, μόνο σε χαρτονομίσματα, εκτός φακέλου, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη των ATMs και ανάλογα με το είδος αυτών.

Η κατάθεση των χρημάτων λαμβάνει χώρα μέσω ATMs, χωρίς να απαιτείται η χρήση φακέλου, και τα χαρτονομίσματα καταμετρώνται αυτόματα, αφού διενεργηθεί έλεγχος για τυχόν φθορά ή πλαστότητά τους. Μετά τον έλεγχο ο Πελάτης ενημερώνεται για το ποσό προς κατάθεση και εφόσον ο Πελάτης το αποδεχθεί

πιστώνεται ο Καταθετικός Λογαριασμός με το ποσό αυτό, το οποίο καθίσταται αμέσως διαθέσιμο στον Πελάτη με αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας.

Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω ATMs εκτός του δικτύου της Τράπεζας (διατραπεζικές συναλλαγές) εκτελούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του παρόχου του ATM. Ο Πελάτης που πραγματοποιεί τέτοιου είδους συναλλαγή με χρήση Κάρτας επιβαρύνεται με τα έξοδα που αναγράφονται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

Οι αναλήψεις μετρητών εντός της Ευρωζώνης, είτε γίνονται στην ημεδαπή, είτε στην αλλοδαπή πραγματοποιούνται σε ευρώ. Σε χώρες με διαφορετικό νόμισμα, οι αναλήψεις διενεργούνται στο αντίστοιχο νόμισμα, υπό την προϋπόθεση ύπαρξης σχετικής δυνατότητας στο ATM και σύμφωνα με το όριο συναλλαγών του Πελάτη.

Για κάθε συναλλαγή, παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης έντυπης απόδειξης, κατ' επιλογή του Πελάτη. Σε περίπτωση αδυναμίας έκδοσης για λόγους τεχνικούς, η Τράπεζα ενημερώνει τον χρήστη μέσω της οθόνης του ATM. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης ενημερώνεται για τη σχετική συναλλαγή σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 4.2.1.6.

4.1.3. Παρεχόμενες Υπηρεσίες

4.1.3.1. Οι εκάστοτε εγχρήματες συναλλαγές, ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενημέρωσης ή/και διαχειριστικές πράξεις, που υποστηρίζονται από τα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας (όπως υποβολή αιτημάτων και εντολών και ενδεικτικά μεταφορές κεφαλαίων, πληρωμές, ερωτήσεις υπολοίπου, πρόσβαση στα ηλεκτρονικά αντίγραφα λογαριασμού κ.λπ.) και ολοκληρώνονται εξ' αποστάσεως, χωρίς τη φυσική παρουσία υπαλλήλου της Τράπεζας, με την χρήση προηγμένης τεχνολογίας και πλέον σύγχρονων και κατάλληλων μεθόδων και υποδομών, μέσω προσωπικού ηλεκτρονικού υπολογιστή ή/και τυχόν άλλης κατάλληλης συσκευής που εκάστοτε θα υποδεικνύει η Τράπεζα και του διαδικτύου (internet) και οι οποίες γνωστοποιούνται στον Πελάτη, μέσω των ανακοινώσεων της Τράπεζας στο διαδικτυακό της τόπο, όπου και περιλαμβάνεται εκτενής περιγραφή των συναλλαγών ή/και των υπηρεσιών και των δυνατοτήτων που προσφέρονται όπως εκάστοτε ισχύουν, βάσει των εκάστοτε αναγκών της αγοράς και των εξελίξεων της τεχνολογίας, τις οποίες η Τράπεζα παρακολουθεί, διευρύνοντας αντίστοιχα τις εν λόγω υπηρεσίες για την καλύτερη, ταχύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση των Πελατών της.

4.1.3.2. Η πρόσβαση και η χρήση των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας πραγματοποιείται, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη σχετική σύμβαση παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών που έχει συναφθεί μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας, ή έχει αποδεχθεί ψηφιακά κατά την πρώτη σύνδεσή του, είτε μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή του Πελάτη ή φορητού υπολογιστή-ταμπλέτας (tablet) ή/και τυχόν άλλης κατάλληλης συσκευής που εκάστοτε θα υποδεικνύει η Τράπεζα, που πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο διαδίκτυο, μετά την ενεργοποίηση των ειδικών κωδικών που χορηγούνται προς τούτο από την Τράπεζα στον Πελάτη, σύμφωνα με τα αναφερόμενα κατωτέρω. Για να καταστεί εφικτή η πρόσβαση και η χρήση των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών εκ μέρους του Πελάτη, ο τελευταίος υπόκειται σε διαδικασία ισχυρής ταυτοποίησής του από την Τράπεζα.

4.1.3.3. Ο Πελάτης δύναται, κατόπιν προηγούμενης έγκρισης της Τράπεζας, να αποστέλλει εντολές ή άλλες οδηγίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Ο Πελάτης αναλαμβάνει πλήρως και αποκλειστικά κάθε κίνδυνο που συνδέεται με τη διαβίβαση, την παραλαβή, την αυθεντικότητα, την πληρότητα, τη γνησιότητα και την εγκυρότητα των εντολών μέσω e-mail, συμπεριλαμβανομένων ιδίως των κινδύνων καθυστέρησης, απώλειας, παρερμηνείας, αλλοίωσης, υποκλοπής ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης (hacking). Εφόσον η Τράπεζα

εκτελεί τις σχετικές εντολές ακριβώς σύμφωνα με το περιεχόμενο του ληφθέντος e-mail, απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, άμεση ή έμμεση, για οποιαδήποτε ζημία, απώλεια κερδών, επιβάρυνση ή άλλη συνέπεια που ενδέχεται να προκύψει σε βάρος του Πελάτη ή τρίτου εξαιτίας της εκτέλεσης ή μη εκτέλεσης των εντολών, και ο Πελάτης υποχρεούται να αποζημιώσει πλήρως την Τράπεζα έναντι κάθε απαίτησης, δαπάνης ή ζημίας που η Τράπεζα τυχόν υποστεί συνεπεία ή επ' αφορμή της λήψης ή εκτέλεσης εντολών μέσω e-mail. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, κατά την κρίση της, να ζητήσει πρόσθετη επιβεβαίωση ή να αρνηθεί την εκτέλεση εντολής εφόσον υφίσταται ένδειξη αμφισβήτησης, αλλοίωσης ή μη εξουσιοδοτημένης παρέμβασης ή πρόσβασης, ενώ ο Πελάτης οφείλει να λαμβάνει επαρκή τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας και να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα σε περίπτωση διαπίστωσης ή υπόνοιας παραβίασης του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου.

4.1.3.4. Η Τράπεζα διατηρεί την δυνατότητα να προσθέτει ή/και να καταργεί δυνατότητες και υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών, γνωστοποιώντας το μέσω του διαδικτυακού της τόπου ή/και μέσω των ίδιων των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών. Τυχόν ειδικότεροι όροι επιμέρους υπηρεσιών αναρτώνται επίσης στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας και η χρήση από τον Πελάτη των υπηρεσιών αυτών συνεπάγεται την εκ μέρους του ανεπιφύλακτη αποδοχή των σχετικών όρων. Επίσης, η Τράπεζα δικαιούται να καθορίζει το είδος των συναλλαγών, το ύψος αυτών, τις ώρες και τις ημέρες κατά τις οποίες παρέχεται στον Πελάτη η δυνατότητα πραγματοποίησεως συναλλαγών μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου.

4.1.3.5. Η Τράπεζα, για λόγους ασφαλείας των συναλλαγών και προστασίας του Πελάτη δικαιούται να θέτει περιορισμούς στο ποσό ή και στον αριθμό των ημερήσιων συναλλαγών ή/και στο ποσό ανά συναλλαγή μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας και να το μεταβάλλει ενημερώνοντας τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο. Σε περίπτωση που ο Πελάτης, με έγγραφο ή ηλεκτρονικό αίτημά του, ζητήσει την αύξηση οποιουδήποτε ορίου που έχει συμφωνηθεί με την Τράπεζα, ο Πελάτης αναλαμβάνει πλήρως και αποκλειστικά κάθε κίνδυνο, ευθύνη και επιβάρυνση που ενδέχεται να προκύψει από την εν λόγω αύξηση. Η Τράπεζα δεν υπέχει καμία ευθύνη, άμεση ή έμμεση, για οποιαδήποτε ζημία, απώλεια κερδών, επιβάρυνση, απαίτηση ή άλλη δυσμενή συνέπεια που ενδέχεται να προκύψει εξαιτίας της αύξησης του ορίου και των σχετικών συναλλαγών. Ο Πελάτης υποχρεούται να αποζημιώσει και να καλύψει πλήρως την Τράπεζα από κάθε απαίτηση ή δαπάνη τρίτου, καθώς και από κάθε ζημία που τυχόν υποστεί η Τράπεζα, συνεπεία ή επ' αφορμή της ανωτέρω αύξησης ορίου.

4.1.3.6. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει προσωρινά τη λειτουργία των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας, συνολικά ή για ορισμένες συναλλαγές, για λόγους συντήρησης, αναβάθμισης των συστημάτων ή για λόγους ασφαλείας. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα να μην επιτρέπει την πρόσβαση του Πελάτη στα συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας σε περίπτωση υπόνοιας περί παράνομης ή αντισυμβατικής χρήσης τους. Σε μία τέτοια περίπτωση, η Τράπεζα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη μόλις αυτό είναι εφικτό - εκτός εάν η ενημέρωση αντενδείκνυται για λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από τον νόμο.

4.1.3.7. Για την πρόσβαση στα συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας ο Πελάτης οφείλει, εφόσον απαιτείται, να εγκαταστήσει στον ηλεκτρονικό του υπολογιστή ή σε άλλο τερματικό συμβατές με το σύστημα της Τράπεζας, εκδόσεις προγραμμάτων, λειτουργικών συστημάτων, καθώς και εκδόσεις αντικών και συναφών προγραμμάτων προστασίας δεδομένων και ηλεκτρονικών υπολογιστών.

4.1.3.8. Εγγραφή και Πρόσβαση

4.1.3.8.1. Η εγγραφή του Πελάτη στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών γίνεται με αίτηση που υποβάλλεται είτε στα Καταστήματα της Τράπεζας, είτε ηλεκτρονικά σύμφωνα με τις υποδεικνυόμενες οδηγίες. Κατά τη συμπλήρωση της αίτησης εγγραφής του, ο Πελάτης υποχρεούται να παράσχει στην Τράπεζα όλες τις απαιτούμενες για την ταυτοποίησή του προσωπικές πληροφορίες, καθώς και τα στοιχεία του ή των Καταθετικών Λογαριασμών ή άλλων τραπεζικών προϊόντων του τα οποία επιθυμεί να συνδέσει με αυτά. Σε περίπτωση δε που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, δύναται να ορίσει ένα ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα (εφεξής «Χρήστες») που θα έχουν πρόσβαση στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών για λογαριασμό του, δηλώνοντας παράλληλα τις συγκεκριμένες δυνατότητες πρόσβασης, δυνατότητες συναλλαγών και δυνατότητες εγκρίσεων που επιθυμεί να παρέχει σε κάθε Χρήστη. Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να καταργήσει την δυνατότητα πρόσβασης συγκεκριμένου χρήστη στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών, αφού το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα με οποιοδήποτε ασφαλή για την ταυτοποίηση του Πελάτη τρόπο (ενδεικτικά με φυσική παρουσία σε Κατάστημα ή μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών ή μέσω email, μέσω τηλεφωνικής αίτησης από τον νόμιμο εκπρόσωπο, μέσω μηνύματος στο γραμματοκιβώτιο (secure inbox) των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών του Πελάτη).

4.1.3.8.2. Η Τράπεζα ελέγχει τις πληροφορίες που παρέχει ο Πελάτης, οι οποίες πρέπει να είναι αληθείς, ακριβείς, ορθές και πλήρεις. Σε αντίθετη περίπτωση, ή στην περίπτωση που οι ανωτέρω πληροφορίες δεν μπορούν να επιβεβαιωθούν, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την αίτηση για εγγραφή στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών, αιτιολογώντας σχετικά την απόφασή της.

4.1.3.8.3. Σε περίπτωση αποδοχής της αίτησης εγγραφής του Πελάτη, παραλαμβάνει ο ίδιος από το Κατάστημα της Τράπεζας με το οποίο συνεργάζεται ή ηλεκτρονικά, δύο κωδικούς, το όνομα χρήστη (Username) και το μυστικό κωδικό (Password), εφεξής «Κωδικό Πρόσβασης», που του επιτρέπουν την πρόσβαση και χρήση των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών. Η Τράπεζα γνωστοποιεί στον Πελάτη τον τρόπο χρήσεως των Κωδικών Πρόσβασης, ανάλογα με το μέσο με το οποίο ή στο οποίο θα χρησιμοποιηθούν. Η Τράπεζα δικαιούται να συμπληρώνει ή αντικαθιστά τους ως άνω κωδικούς πρόσβασης με άλλους ή να εφαρμόζει οποιαδήποτε πρόσθετη διαδικασία για την ασφαλή ταυτοποίηση του Πελάτη. Η συνδυασμένη εφαρμογή των Κωδικών Πρόσβασης του Πελάτη προσδιορίζουν την ταυτότητά του, τον εξατομικεύουν και επιφέρουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του. Η Τράπεζα δύναται να προσφέρει προς χρήση μηχανισμούς ελέγχου που αξιοποιούν τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης ή επιπλέον κωδικό ή βιομετρική ταυτοποίηση ή τηλεφωνική επιβεβαίωση.

4.1.3.8.4. Οι Κωδικό Πρόσβασης του Πελάτη, καθώς και ο Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password), όπου τυχόν απαιτείται, (παρ. 11.3.1 κατωτέρω), ενεργοποιούνται (και εφόσον απαιτείται λειτουργικά και τεχνικά κατά τις οδηγίες της Τράπεζας ενεργοποίηση) είτε μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών, είτε κατόπιν τηλεφωνικής του επικοινωνίας και σχετικού αιτήματός του στην εξυπηρέτηση πελατών της Τράπεζας, το τηλέφωνο της οποίας μπορεί να πληροφορηθεί από τα Καταστήματα ή/και τον ιστότοπο της Τράπεζας. Η Τράπεζα δύναται οποτεδήποτε να προσθέτει και έτερα πρόσφορα μέσα και διαδικασίες ασφαλούς ενεργοποίησης των ως άνω κωδικών πρόσβασης, συμμορφούμενη στις απαιτήσεις του εκάστοτε εν ισχύ ψηφιακού περιβάλλοντος, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου.

4.1.3.8.5. Η χρήση των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας παρέχεται στον Πελάτη με την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών, χρέωση, όπως εκάστοτε ισχύει.

4.1.3.9. Εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής

4.1.3.9.1. Ειδικά για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής και για την προσθήκη ή μεταβολή των στοιχείων των Καταθετικών Λογαριασμών του Πελάτη, απαιτείται πρόσθετη ταυτοποίησή του, που πραγματοποιείται με την εισαγωγή Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password), σύμφωνα με την εκάστοτε

πρακτική που ακολουθείται από την Τράπεζα. Τηρουμένων των απαιτήσεων ισχυρής ταυτοποίησης του Πελάτη, ο Πρόσθετος Κωδικός Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password), παράγεται και γνωστοποιείται στον Πελάτη, μέσω της αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (ενδεικτικά μέσω SMS, Viber και άλλων εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων) στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει κατά τα ανωτέρω στο άρθρο 3 οριζόμενα ή μέσω ειδοποίησης κ.α.) στην συσκευή κινητού τηλεφώνου που έχει εγγράψει ο Πελάτης στην εφαρμογή για έξυπνα κινητά της Τράπεζας. Με την ολοκλήρωση της αποστολής Πρόσθετων Κωδικών Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password) σύμφωνα με τις υποδεικνυόμενες οδηγίες της Τράπεζας και όπου κατά τις οδηγίες της Τράπεζας απαιτείται, ο Πελάτης μπορεί να προβεί αμελλητί στη διενέργεια οποιασδήποτε συναλλαγής που παρέχεται μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας. Οι Κωδικοί Πρόσβασης και οι Πρόσθετοι Κωδικοί Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password), παρέχονται στον Πελάτη, μετά την έγκριση του αιτήματός του για πρόσβαση στο εκάστοτε Σύστημα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας και την σύναψη με την Τράπεζα της ειδικότερης για τον σκοπό αυτό σύμβασης παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω των Ψηφιακών Συστημάτων της.

4.1.3.9.2. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαρκούς ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της, διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόζει οποιαδήποτε ενδεδειγμένη διαδικασία πρόσθετης πιστοποίησης, μέσω οποιουδήποτε συμβατού, κατάλληλου και ασφαλούς μέσου, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου ή/και με ανάρτηση στο Δίκτυο Καταστημάτων ή/και μέσω της αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (ενδεικτικά μέσω SMS, Viber και άλλων εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων) στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει κατά τα ανωτέρω στο άρθρο 3 οριζόμενα ή/και ή με γραπτό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) που έχει δηλώσει κατά τα ανωτέρω στο άρθρο 3 οριζόμενα ή/και με μήνυμα εντός των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών.

4.1.3.9.3. Ο Πελάτης οφείλει να ακολουθεί πιστά τις οδηγίες που υποδεικνύονται στο μέσο με το οποίο εκτελεί την συναλλαγή.

4.1.3.9.4. Η παροχή στον Πελάτη της δυνατότητας εκτέλεσης Πράξεων Πληρωμών, όπως Μεταφορών Πιστώσεων ή Εμβασμάτων, μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών τελεί υπό την επιφύλαξη του ισχύοντος νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

4.1.3.9.5. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει οποτεδήποτε τη λειτουργία των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών για λόγους ασφάλειας ή συντήρησης ή αναβάθμισης της τεχνολογικής υποδομής και του λογισμικού τους. Επίσης, δικαιούται να αναστέλλει τη δυνατότητα πρόσβασης του Πελάτη στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών σε περίπτωση υπόνοιας μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσης τους καθώς επίσης και σε οποιαδήποτε περίπτωση διαπιστωθεί αντισυμβατική έναντι της Τράπεζας συμπεριφορά του ή παράνομη δραστηριότητά του, ιδίως αναφορικά με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο τρόπο είτε πριν την αναστολή είτε, σε περίπτωση που κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατό, αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση του Πελάτη αντιβαίνει σε αντικειμενικούς λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από τον νόμο. Η Τράπεζα αίρει την αναστολή όταν εκλείψουν οι λόγοι που την επέβαλαν.

4.1.3.10. Ευθύνη της Τράπεζας

4.1.3.10.1. Η Τράπεζα δηλώνει ότι λαμβάνει κάθε εύλογο στη συναλλακτική πρακτική μέτρο για την καλή λειτουργία των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της, προκειμένου να προστατεύσει το λογισμικό σύστημά της από ιούς και να παράσχει στον Πελάτη ασφαλές περιβάλλον για την μετάδοση πληροφοριών μέσω διαδικτύου. Κατόπιν των ανωτέρω, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν προσβολή των συστημάτων του Πελάτη από ιούς, όπως ενδεικτικά στον εξοπλισμό του (hardware) και στο λογισμικό του (software) ή για τυχόν απώλεια δεδομένων που προκύψουν από την χρήση των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της ή για τυχόν πρόσβαση τρίτων στις μεταδιδόμενες πληροφορίες.

4.1.3.10.2. Η Τράπεζα υποχρεούται να θέτει στη διάθεση του Πελάτη μέσω του λογισμικού προγράμματος των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την επισήμανση και διόρθωση σφαλμάτων πριν από τη διαβίβαση εντολής του προς αυτήν.

4.1.3.10.3. Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της Τράπεζας περιορίζεται μόνο στην αποκατάσταση της θετικής ζημίας του Πελάτη και δεν μπορεί να υπερβαίνει την αξία της συναλλαγής που τυχόν δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε λανθασμένα.

4.1.3.10.4. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Πελάτης σε περίπτωση δυσλειτουργίας των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της για λόγους που αποδίδονται ή σχετίζονται με τη λειτουργία του διαδικτύου ή και των τηλεπικοινωνιών και που οφείλονται γενικότερα σε λόγους, πέραν του ελέγχου της Τράπεζας, όπως ενδεικτικά η πτώση ή δυσλειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, διακοπή της ηλεκτροδότησης κ.ά. Η πρόσβαση στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών μπορεί να ανασταλεί προσωρινά, και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, σε περίπτωση τυχόν βλάβης των συστημάτων, κατά τη διάρκεια συντήρησης ή επιδιόρθωσης αυτών ή για λόγους που διαφεύγουν κάθε ελέγχου της Τράπεζας, με σχετική ενημέρωση κατά την είσοδο του Πελάτη στην κεντρική ιστοσελίδα των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας ή μέσω του ιστοτόπου της ή με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο.

4.1.3.10.5. Η Τράπεζα δεν αποδέχεται, ούτε ευθύνεται για το περιεχόμενο και την ακρίβεια άλλων διαδικτυακών τόπων, στους οποίους ενδεχομένως παραπέμπει μέσω υπερσυνδέσμων ή διαφημιστικών “banners”.

4.1.3.11. Ευθύνη Πελάτη

4.1.3.11.1. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι οι Κωδικοί Πρόσβασης ή/και οι Πρόσθετοι Κωδικοί Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password), προσδιορίζουν την ταυτότητά του, τον εξασφαλίζουν και επιφέρουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του, ώστε κάθε συναλλαγή τεκμαίρεται ότι πραγματοποιήθηκε από τον Πελάτη στον οποίο ανήκουν οι Κωδικοί Πρόσβασης και οι Πρόσθετοι Κωδικοί Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password) που χρησιμοποιήθηκαν, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Ειδικότερα ως προς την εκτέλεση πράξεων πληρωμής, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η συνδυασμένη χρήση των Κωδικών Πρόσβασης και των Πρόσθετων Κωδικών Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password) αποδεικνύουν ότι η εντολή διενέργειας διαχειριστικών και εγχρήματων συναλλαγών προέρχεται από τον ίδιο ή τον νόμιμο εκπρόσωπό του ή τους χρήστες που όρισε, αν είναι νομικό πρόσωπο και αποδεικνύουν την αντίστοιχη βούλησή του, συνομολογώντας ότι η περιέλευση της ηλεκτρονικής εντολής στην Τράπεζα και η αποθήκευση στο ηλεκτρονικό σύστημά της συνιστά πλήρη απόδειξη της χορηγηθείσας εκ μέρους του εντολής. Η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη για ενέργειες και συναλλαγές, εφόσον αυτές δεν έγιναν με την προαναφερόμενη συνδυασμένη χρήση.

4.1.3.11.2. Συνεπεία των αναφερομένων ανωτέρω, ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τους Κωδικούς Πρόσβασης του απόρρητους, να αλλάζει το Password ανά διαστήματα, όπως και μετά την πρώτη χρήση για μεγαλύτερη ασφάλεια, να μην τους κοινολογεί σε οποιονδήποτε τρίτο, ούτε και να επιτρέπει σε οποιονδήποτε τρίτο την πρόσβαση σε αυτούς. Ειδικότερα, ο Πελάτης υποχρεούται να απομνημονεύσει τους Κωδικούς Πρόσβασης του, να καταστρέψει το έγγραφο ή το ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο του γνωστοποιούνται, και να μην τους σημειώνει με οποιονδήποτε τρόπο, που να μπορούν να συνδυασθούν με το μέσο στο οποίο ή με το οποίο μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Σε περίπτωση, δε, που είναι νομικό πρόσωπο οφείλει να εξασφαλίζει ότι οι Κωδικοί Πρόσβασης που χρησιμοποιούν οι Χρήστες του για την είσοδό τους στο Σύστημα, δεν θα ανακοινωθούν ή δεν θα διαρρεύσουν σε οποιονδήποτε τρίτο. Επιπλέον, ο Πελάτης υποχρεούται να φυλάσσει με επιμέλεια την πρόσβαση στο κινητό του τηλέφωνο και στο e-mail του, εφόσον σε αυτά αποστέλλονται οι ως άνω μοναδικοί Πρόσθετοι Κωδικοί Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password). Σε οποιαδήποτε περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί την απώλεια, αποκάλυψη ή τη διαρροή των Κωδικών Πρόσβασης σε τρίτους ή την απώλεια του κινητού τηλεφώνου του υποχρεούται να ειδοποιήσει αμέσως την Εξυπηρέτηση Πελατών της Τράπεζας, αιτούμενος την άμεση ακύρωση της δυνατότητας

αποστολής Πρόσθετων Κωδικών Ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password). Ρητά διευκρινίζεται ότι η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη, για οποιαδήποτε εκτελεσθείσα ενέργεια ή εργασία κλπ., εξαιτίας απώλειας, διαρροής κλπ. των προαναφερόμενων κωδικών, κάθε δε σχετική ευθύνη βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη.

4.1.3.11.3. Πρόσθετα ο Πελάτης οφείλει να:

- α) να μην χρησιμοποιεί για τη σύνδεσή του στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή/και συσκευές ή/και δίκτυα την ασφάλεια των οποίων δεν μπορεί να ελέγξει,
- β) να διατηρεί τα στοιχεία του απολύτως μυστικά και να μην τα καθιστά διαθέσιμα σε άλλα πρόσωπα,
- γ) να μην απαντά σε SMS, emails ή άλλα μηνύματα ως δήθεν προερχόμενα από την Τράπεζα, με τα οποία του ζητείται να καταχωρίσει ή να αποκαλύψει τα στοιχεία του και να μην ακολουθεί υπερσυνδέσμους που βρίσκονται σε τέτοια μηνύματα ή μηνύματα που δήθεν ενημερώνουν για πρόβλημα στον Καταθετικό Λογαριασμό. Η Τράπεζα δεν αποστέλλει ποτέ μήνυμα (π.χ. email, SMS) για να ζητήσει από τον Πελάτη να αποκαλύψει τα στοιχεία του ή να ενημερώσει τον Πελάτη ότι έχει κάποιο πρόβλημα ο Καταθετικός Λογαριασμός και να το οδηγήσει με σύνδεσμο σε ιστοσελίδα για να συμπληρώσει τα στοιχεία του, ώστε να επιλυθεί το δήθεν πρόβλημα,
- δ) να εισέρχεται στο e-banking της Τράπεζας μέσω του διαδικτυακού τόπου της Τράπεζας και όχι μέσω άλλων διαδικτυακών τόπων που δεν ανήκουν στην Τράπεζα,
- ε) να μην επιτρέπει την πρόσβαση αγνώστων προσώπων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή σε άλλες συσκευές του μέσω των οποίων εισέρχεται στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών.
- στ) να ειδοποιήσει την Τράπεζα άμεσα σε οποιαδήποτε περίπτωση - έστω και υπόνοιας - διαρροής των στοιχείων του μέσω του e-banking ή με όποιον άλλο πρόσφορο τρόπο ανακοινώνει η Τράπεζα και
- ζ) να συμβουλευέται ανά τακτά χρονικά διαστήματα τον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας και να εφαρμόζει τις οδηγίες της Τράπεζας που ανακοινώνονται για την προστασία των συναλλαγών από κακόβουλες ενέργειες τρίτων.

Η παράλειψη τήρησης ενός, περισσοτέρων ή και όλων των παραπάνω μέτρων μπορεί να στοιχειοθετεί περίπτωση επίδειξης συμπεριφοράς βαριάς αμέλειας.

4.1.3.11.4. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί άμεσα στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των προσωπικών του στοιχείων που έχει δηλώσει κατά την εγγραφή του στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών, να ελέγχει την ακρίβεια και την πληρότητα των εντολών και των πληροφοριών που παρέχει στην Τράπεζα, φέρει το κόστος εξοπλισμού και σύνδεσής του με το διαδίκτυο και υποχρεούται να διαθέτει τα κατάλληλα προγράμματα, προκειμένου να έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών και ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η Τράπεζα λόγω κακής χρήσης τους από αυτόν ή δυσλειτουργίας του προσωπικού του εξοπλισμού και λογισμικού.

4.1.3.11.5. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται διαρκώς για τις πληροφορίες και τις συστάσεις ασφαλείας που παρέχονται από τον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, να τις τηρεί με επιμέλεια και παράλληλα αποδέχεται ότι πλημμελής εκ μέρους του εφαρμογή και τήρηση των συνιστάμενων οδηγιών ασφαλείας ενδέχεται να οδηγήσει σε παραβίαση του απορρήτου των πληροφοριών που τον αφορούν, καθώς και στην πραγματοποίηση συναλλαγών από τρίτα μη εξουσιοδοτημένα από αυτόν πρόσωπα.

4.1.3.11.6. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι με τις παρούσες τεχνολογικές δυνατότητες, η χρήση του διαδικτύου στις συναλλαγές είναι δυνατό να εγκυμονεί γι' αυτόν, λόγω της φύσης της, κινδύνους, όπως ενδεικτικά η αλλοίωση ή η υποκλοπή του περιεχομένου και των στοιχείων που μεταφέρονται μέσω διαδικτύου και δηλώνει ότι αποδέχεται και αναλαμβάνει τον κίνδυνο αυτό, ως εγγενές στοιχείο των συναλλαγών αυτών.

4.1.3.11.7. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι με την παρούσα δεν του παρέχεται δικαίωμα κυριότητας στο λογισμικό ή σε οποιοδήποτε άλλο πρόγραμμα, πληροφορία ή υποστήριξη που σχετίζεται με την λειτουργία των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας, παρά μόνο το περιορισμένο δικαίωμα μη αποκλειστικής και ανεκχώρητης άδειας χρήσης. Κάθε δε αντιγραφή, απομίμηση ή παραποίηση του

λογισμικού της Τράπεζας από τον Πελάτη ή από τρίτα πρόσωπα, συνιστά ποινικό αδίκημα.

4.1.3.11.8. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι οι εγγραφές που αποτυπώνονται στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας αποτελούν πλήρη απόδειξη για όλες τις οδηγίες και τις εντολές που έχουν αποσταλεί, παραδοθεί ή/και αναγνωστεί από τον Πελάτη, καθώς και για το περιεχόμενό τους, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

4.1.3.11.9. Ο Πελάτης ρητά αναγνωρίζει ότι οι εξουσιοδοτημένοι εκ μέρους του Χρήστες των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών ενεργούν και συναλλάσσονται στο όνομα και για λογαριασμό του, αποδεχόμενος ανέκκλητα και θεωρώντας όλες τις ενέργειες και συναλλαγές, που θα διενεργηθούν από τους χρήστες, που ο ίδιος όρισε, ως απόλυτα έγκυρες, νόμιμες, ισχυρές και δεσμευτικές για αυτόν, αποδεχόμενος ανεπιφύλακτα την εις ολόκληρον και πλήρη ευθύνη του από τις πράξεις και παραλείψεις αυτών, καθώς και για κάθε παράνομη ή αντισυμβατική χρήση των Ψηφιακών Υπηρεσιών εκ μέρους τους.

4.1.3.12. Αναστολή, διακοπή λειτουργίας και διαγραφή από τις Ψηφιακές Υπηρεσίες

4.1.3.12.1. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει οποτεδήποτε την πρόσβαση στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών για λόγους ασφαλούς χρήσης τους, συντήρησής τους, υπόνοιας μη εγκεκριμένης, απατηλής ή δόλιας χρήσης τους και τέλος σε περίπτωση που διαπιστωθεί μείωση της πιστοληπτικής ικανότητας ή/και αφερεγγυότητα του Πελάτη. Το δικαίωμα αυτό η Τράπεζα το διατηρεί και στην περίπτωση παραβίασης της παρούσας από τον Πελάτη. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή αυτή με κάθε πρόσφορο μέσο είτε πριν, είτε εφόσον αυτό δεν είναι δυνατόν, αμέσως μετά την αναστολή, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή απαγορεύεται από τον νόμο ή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας. Η Τράπεζα αίρει την αναστολή, σε περίπτωση που οι ανωτέρω σχετικοί λόγοι πάψουν να υφίστανται. Τα ως άνω ρητά εφαρμόζονται και σε περίπτωση που ο Πελάτης κάνει χρήση της υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού ή εκκίνησης πληρωμής μέσω παρόχων υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού και εκκίνησης πληρωμής αντίστοιχα, σύμφωνα με τα αναλυτικώς οριζόμενα ανωτέρω.

4.1.3.12.2. Στις περιπτώσεις της προηγούμενης παραγράφου, η Τράπεζα αναφέρει αμέσως στην Τράπεζα της Ελλάδος το περιστατικό που σχετίζεται με τον πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού ή τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής εφόσον η έδρα του παρόχου υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού ή του παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής βρίσκεται στην Ελλάδα. Σε διαφορετική περίπτωση ενημερώνεται η αρμόδια εποπτική αρχή, όπως αυτή έχει οριστεί από την αντίστοιχη εθνική νομοθεσία που ενσωματώνει την Οδηγία 2015/2366/ ΕΕ του κράτους - μέλους προέλευσης του εμπλεκόμενου παρόχου υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού ή του εμπλεκόμενου παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής. Η αναφορά περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες του περιστατικού και τους λόγους για την ανάληψη δράσης.

4.1.3.12.3. Η Τράπεζα δικαιούται οποτεδήποτε να σταματήσει να παρέχει τα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών για λόγους που αφορούν στην οργάνωσή της, ενημερώνοντας τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο και ομοίως ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να αιτηθεί εγγράφως ή μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών προς την Τράπεζα την διαγραφή των Καταθετικών του Λογαριασμών από τα συστήματα αυτά. Σε κάθε περίπτωση, όμως, η ευθύνη του Πελάτη για οποιαδήποτε συναλλαγή πραγματοποιήσει παραμένει ακέραιη, μέχρι την περιέλευση της σχετικής δήλωσής του στην Τράπεζα.

4.2. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ-ΕΠΙΤΑΓΕΣ-ΕΝΤΟΛΕΣ-ΚΑΡΤΕΣ-ΘΥΡΙΔΑ ΘΗΣΑΥΡΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

4.2.1. Καταθέσεις

4.2.1.1. Γενικά

4.2.1.1.1. Η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Πελάτη Καταθετικούς Λογαριασμούς, μέσω των οποίων ο Πελάτης δικαιούται να πραγματοποιεί συναλλαγές σε όλο το Δίκτυο των Καταστημάτων της Τράπεζας, τα

ATM καθώς και μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της. Οι ΓΟΣ εφαρμόζονται σε κάθε είδος Καταθετικού Λογαριασμού που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, με την επιφύλαξη των τυχόν ειδικότερων διατάξεων που ισχύουν για τα επιμέρους είδη Καταθετικού Λογαριασμού ή/και των ειδικότερων συμφωνιών μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να διαθέτει και άλλους τύπους Καταθετικών Λογαριασμών, πέραν των αναφερομένων στην παρούσα σύμβαση, με διαφορετικά χαρακτηριστικά ή/και προϋποθέσεις, σύμφωνα με τους αντίστοιχους Ειδικούς Όρους, οι οποίοι συμπληρώνουν τους παρόντες ΓΟΣ. Ελλείψει ειδικής συμφωνίας, ο Πελάτης δεν δύναται να δημιουργήσει χρεωστικό υπόλοιπο στον λογαριασμό του. Εφόσον δημιουργηθεί χρεωστικό υπόλοιπο, όπως ενδεικτικά από χρεώσεις τόκων ή χρήση κάρτας και προμήθειες, ο Πελάτης ειδοποιείται από την Τράπεζα με Σταθερό Μέσο και υποχρεούται να το καλύψει άμεσα, άλλως η Τράπεζα μπορεί να επιβάλλει χρεωστικούς τόκους και να συμψηφίσει ποσά από άλλους λογαριασμούς του.

4.2.1.1.2. Η Τράπεζα θέτει όρους για το άνοιγμα λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένου του ελάχιστου ποσού κατάθεσης και ελάχιστου υπολοίπου, όπως ορίζεται στις εκάστοτε ισχύουσες Προσυμβατικές Ενημερώσεις. Πριν από το άνοιγμα λογαριασμού παρέχεται στον Πελάτη Προσυμβατική Ενημέρωση και ο Πελάτης οφείλει να ακολουθεί και να συμμορφώνεται με τις σχετικές οδηγίες της Τράπεζας. Για τη διενέργεια συναλλαγών σε Καταστήματα, ο Πελάτης πρέπει να προσκομίζει έγγραφα ταυτοποίησης και στοιχεία του λογαριασμού, σύμφωνα με την παράγραφο 3.1 του Κεφαλαίου 3 του παρόντος Μέρους Α', καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο ζητήσει η Τράπεζα. Σε περίπτωση χρήσης των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών, η ταυτοποίηση γίνεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 4.1.3 του Κεφαλαίου 4.

4.2.1.1.3. Η Τράπεζα δέχεται στον λογαριασμό του Πελάτη καταθέσεις μετρητών, μεταφορές πιστώσεων, επιταγών ή άλλων αξιόγραφων, υπό την επιφύλαξη των διατάξεων για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της σχετικής νομοθεσίας ή τυχόν ειδικών όρων. Η κατάθεση επιταγών και λοιπών αξιογράφων σε καταθετικό λογαριασμό μέσω του πληροφοριακού συστήματος της Τράπεζας δημιουργεί λογιστικό υπόλοιπο στον καταθετικό λογαριασμό ενώ η εκκαθάρισή τους δημιουργεί πιστωτικό υπόλοιπο. Η διαθεσιμότητα του ποσού και η Ημερομηνία Αξίας καθορίζονται ανά περίπτωση επίσης στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

4.2.1.1.4. Η χορήγηση δικαιώματος υπερανάλιψης απαιτεί αίτημα του Πελάτη και αποδοχή της Τράπεζας. Σε περίπτωση που προκύψει χρεωστικό υπόλοιπο λόγω χρήσης του δικαιώματος υπερανάλιψης, ο Πελάτης επιβαρύνεται με το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο υπερανάλιψης, όπως αυτό ορίζεται στον Πίνακα Επιτοκίων. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να χρεώνει οποιονδήποτε άλλο λογαριασμό που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, για την εξόφληση της οφειλής που προκύπτει από την υπερανάλιψη, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη ειδοποίησή του.

4.2.1.2. Οι καταθέσεις που τηρούνται στην Τράπεζα, ανεξαρτήτως νομίσματος, καλύπτονται σε περίπτωση αδυναμίας προς απόδοσή τους από το Σκέλος Κάλυψης Καταθέσεων του Ταμείου Εγγυήσεως Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), του οποίου η Τράπεζα είναι μέλος. Η κάλυψη, ως προς το ποσό και τις προϋποθέσεις, εφαρμόζεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν. 4370/2016 όπως εκάστοτε ισχύει). Ο Πελάτης λαμβάνει σχετική πληροφόρηση πριν από το άνοιγμα λογαριασμού και δύναται να ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή μέσω Καταστήματος ή της ιστοσελίδας της Τράπεζας. **Είδη Καταθετικών Λογαριασμών**

4.2.1.2.1. Καταθετικοί Λογαριασμοί Όψεως

Ως Καταθετικοί Λογαριασμοί Όψεως νοούνται οι Καταθετικοί Λογαριασμοί, για τις χρεώσεις επί των οποίων η Τράπεζα δικαιούται να χορηγεί σε Πελάτη μη Καταναλωτή στελέχη ιδιωτικών επιταγών, για τις οποίες ισχύουν όσα ορίζονται στον όρο 4.2.2 κατωτέρω. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να θέτει στη διάθεση των Πελατών της Καταθετικούς Λογαριασμούς Όψεως με διαφορετικά κατά περίπτωση χαρακτηριστικά ή/και προϋποθέσεις.

Τρεχούμενοι Καταθετικοί Λογαριασμοί

Οι Τρεχούμενοι Καταθετικοί Λογαριασμοί έχουν τα ίδια χαρακτηριστικά με τους Καταθετικούς

Λογαριασμούς Όψεως, αλλά απευθύνονται αποκλειστικά σε φυσικά πρόσωπα που έχουν την ιδιότητα του Πελάτη Καταναλωτή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις σχετικές Προσυμβατικές Ενημερώσεις.

4.2.1.2.3 Καταθετικοί Λογαριασμοί Ταμιευτηρίου

Ως Καταθετικοί Λογαριασμοί Ταμιευτηρίου νοούνται οι λογαριασμοί, επί των οποίων δεν εκδίδονται και δεν σύρονται ιδιωτικές επιταγές.

4.2.1.2.4 Προθεσμιακοί Καταθετικοί Λογαριασμοί

Η Τράπεζα θέτει, επίσης, στη διάθεση του Πελάτη Προθεσμιακούς Λογαριασμούς επί των οποίων είτε δεν επιτρέπονται χρεοπιστώσεις, κατά τη διάρκεια της ισχύος τους, είτε επιτρέπονται περιορισμένες ή υπό όρους συναλλαγές, σύμφωνα με τους κατά περίπτωση ειδικότερους όρους και συμφωνίες μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας, μη θεωρούμενοι ως εκ τούτου Καταθετικοί Λογαριασμοί Πληρωμών.

Σε περίπτωση ανάληψης της προθεσμιακής κατάθεσης πριν από τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της, η Τράπεζα δύναται να επιβάλει ποινή προεξόφλησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις Προσυμβατικές Ενημερώσεις, τη σύμβαση προθεσμιακής κατάθεσης και τον Πίνακα Επιτοκίων.

4.2.1.3.1. Πράξεις Κατάθεσης

Ο Πελάτης δικαιούται να καταθέτει ο ίδιος χρήματα στον Καταθετικό του Λογαριασμό και να δέχεται καταθέσεις από τρίτους. Με την παρούσα σύμβαση, ο Πελάτης παρέχει στην Τράπεζα ανέκκλητη εξουσιοδότηση να δέχεται καταθέσεις σε αυτόν, είτε πρόκειται για μετρητά, εμβάσματα, άλλες χρηματικές μεταφορές ή αξιόγραφα, τηρώντας τις διατάξεις περί πρόληψης νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Εφόσον τυχόν ο Πελάτης δεν αποδεχθεί την ως άνω πίστωση, οφείλει να ενημερώσει πάραυτα την Τράπεζα και να αιτηθεί την επιστροφή των πιστούμενων ποσών στον λογαριασμό του Πληρωτή, της Τράπεζας υποχρεούμενης να αναδιαβιβάσει αμέσως την Εντολή Πληρωμής στην Τράπεζα του Πληρωτή, χρεώνοντας ισόποσα τον λογαριασμό του Πελάτη.

Ο Πελάτης δηλώνει ότι κάθε συναλλαγή που διενεργείται κατόπιν δικής του εντολής είναι νόμιμη και φέρει την ευθύνη να αποδείξει με κάθε πρόσφορο μέσο την αυθεντικότητα και τη νομιμότητα των σχετικών εγγράφων. Αν ζητηθεί, οφείλει να προσκομίσει συμπληρωματικά δικαιολογητικά στο πλαίσιο οποιουδήποτε ελέγχου από αρμόδιες Αρχές.

Καταθέσεις μετρητών μπορούν να πραγματοποιούνται όχι μόνο στα Καταστήματα της Τράπεζας, αλλά και μέσω ΑΤΜ, με χρήση της αντίστοιχης χρεωστικής κάρτας και του σχετικού PIN. Οι καταθέσεις γίνονται αποκλειστικά σε χαρτονομίσματα.

Καταθέσεις που πραγματοποιούνται στα καταστήματα της Τράπεζας εντός εργάσιμης ημέρας και εντός των προβλεπόμενων ωρών εξυπηρέτησης (cut off time) καθίστανται διαθέσιμες με την αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας. Ειδικά για Πελάτες μη Καταναλωτές, τα ποσά γίνονται διαθέσιμα το αργότερο την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα μετά από τη λήψη τους και με αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας.

Σε περίπτωση που ο Καταθετικός Λογαριασμός, στον οποίο γίνεται η, κατά τα ανωτέρω, κατάθεση μετρητών σε ευρώ δεν τηρείται σε ευρώ ή σε περίπτωση που η κατάθεση των μετρητών στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, ανεξάρτητα από το νόμισμα τήρησής του, γίνεται σε νόμισμα κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός Ευρωζώνης, η Τράπεζα μετατρέπει τα κατατεθειμένα ποσά στο νόμισμα τήρησης του Καταθετικού Λογαριασμού, ανάλογα με το νόμισμα και τις αντίστοιχες ισοτιμίες της ημέρας μετατροπής, τις οποίες, όπως και τις λοιπές σχετικές επιβαρύνσεις, ο Πελάτης μπορεί να πληροφορηθεί από οποιοδήποτε

Κατάστημα της Τράπεζας και τα ποσά αυτά καθίστανται διαθέσιμα το αργότερο την τέταρτη μετά την κατάθεση Εργάσιμη Ημέρα και με αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη φέρει για τις εκάστοτε συναλλαγματικές ισοτιμίες.

4.2.1.3.2. Κατάθεση Αξιόγραφων προς Είσπραξη

Ο Πελάτης δικαιούται να καταθέτει στον Καταθετικό Λογαριασμό του αξιόγραφα προς είσπραξη, όπως δηλαδή επιταγές, συναλλαγματικές και γραμμάτια, που έχουν εκδοθεί νόμιμα. Ρητά συμφωνείται, ότι η Τράπεζα δε φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τη γνησιότητα των αξιογράφων που κατατίθενται προς είσπραξη. Σε περίπτωση μεταβιβάσεως στην Τράπεζα αξιογράφων, για κατάθεση της αξίας αυτών στον Καταθετικό του Λογαριασμό, ο Καταθετικός Λογαριασμός πιστώνεται οριστικά μόνον εφόσον και όταν τα αξιόγραφα εξοφληθούν με το ισόποσο, μετά την αφαίρεση των τυχόν εξόδων της Τράπεζας και των λοιπών επιβαρύνσεων, το εκάστοτε ύψος των οποίων ο Πελάτης μπορεί να πληροφορηθεί από το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

Η Τράπεζα οφείλει να προβαίνει εγκαίρως στις νόμιμες ενέργειες για την είσπραξη των αξιογράφων που κατατίθενται σε αυτή, καθώς και σε αντίστοιχη πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού του με τα αντίστοιχα ποσά, χωρίς να φέρει ευθύνη για την πληρωμή ή μη αυτών.

4.2.1.4 Πράξεις Ανάληψης

4.2.1.4.1 Η κατάθεση αποδίδεται στον Πελάτη κατόπιν αιτήματός του, μαζί με τους τόκους, εκτός αν μέρος ή το σύνολο του ποσού δεν είναι διαθέσιμο λόγω συμπληρωσμού, εκχώρησης, ενεχύρου, δέσμευσης, κατάσχεσης ή ύπαρξης ειδικής συμφωνίας μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη σχετικά με την ανάληψή του. Το ίδιο ισχύει και σε περίπτωση ύπαρξης χρεών προς το Δημόσιο ή όταν υπάρχουν υπόνοιες για συμμετοχή του Πελάτη σε νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Η Τράπεζα δικαιούται να καθορίζει ανώτατο όριο ανάληψης ποσού. Για την ανάληψη ποσού, πέραν του προκαθορισμένου από την Τράπεζα, ανώτατου ορίου, ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιήσει στην Τράπεζα τη σχετική πρόθεσή του, τουλάχιστον μία (1) Εργάσιμη Ημέρα πριν από αυτήν. Ο Πελάτης μπορεί να λάβει γνώση του εκάστοτε εν ισχύ ανώτατου ορίου ανάληψης είτε μέσω του δικτύου των Καταστημάτων της Τράπεζας, είτε από τον ιστότοπό της. Η Τράπεζα δικαιούται να ορίζει ανώτατο ποσό αναλήψεως μετρητών, πέραν του οποίου η ανάληψη των σχετικών ποσών, δύναται να πραγματοποιείται αποκλειστικά με τραπεζική επιταγή.

4.2.1.4.2 Αν έχει εκδοθεί στον Πελάτη χρεωστική κάρτα συνδεδεμένη με τον Καταθετικό Λογαριασμό, μπορεί να κάνει αναλήψεις σύμφωνα με τους όρους της σχετικής σύμβασης.

4.2.1.4.3 Σε περίπτωση ανάληψης από Καταθετικό Λογαριασμό που τηρείται σε δεκτικό για την Τράπεζα ξένο νόμισμα, όπως εκάστοτε ορίζεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, η τελευταία υποχρεούται να αποδώσει στον Πελάτη το ισόποσο της ανάληψης σε ευρώ, ακολουθώντας την εκάστοτε προβλεπόμενη διαδικασία μετατροπής, ανάλογα με το νόμισμα και τις αντίστοιχες ισοτιμίες της ημέρας μετατροπής, τις οποίες, όπως και τις λοιπές σχετικές επιβαρύνσεις, ο Πελάτης μπορεί να πληροφορηθεί από οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη φέρει για τις εκάστοτε συναλλαγματικές ισοτιμίες. Ο Πελάτης δικαιούται να αιτηθεί την απόδοση της κατάθεσης στο νόμισμα που τηρείται ο Καταθετικός του Λογαριασμός, η ικανοποίηση, ωστόσο, του αιτήματος αυτού εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα του εκάστοτε ξένου συναλλάγματος.

4.2.1.4.4. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να κάνει ανάληψη σε ξένο νόμισμα με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του, είτε σε ευρώ είτε σε ξένο νόμισμα, πρέπει να υποβάλει στην Τράπεζα το αίτημά του για αγορά τραπεζογραμματίων στο ξένο νόμισμα της επιλογής του τουλάχιστον δύο (2) Εργάσιμες Ημέρες πριν από τη συναλλαγή, έχοντας η Τράπεζα τη διακριτική ευχέρεια να αρνηθεί την

συναλλαγή, εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν καθίσταται εφικτή η ανεύρεση των αιτούμενων τραπεζογραμματίων.

4.2.1.4.5. Η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, είτε για αναλήψεις είτε για πληρωμές, πραγματοποιείται με Ημερομηνία Αξίας την ημέρα της συναλλαγής. Ο Πελάτης ενημερώνεται για την Ημερομηνία Αξίας σύμφωνα με τις διατάξεις του όρου 4.2.1.6 κατωτέρω.

4.2.1.4.6. Η Τράπεζα δικαιούται για ορισμένες συναλλαγές (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για την έκδοση επιταγών, Μεταφορές Πιστώσεων) επί Καταθετικού Λογαριασμού να μετακυλύει το σχετικό κόστος ή μέρος αυτού στον Πελάτη. Τα εντεύθεν ποσά της επιβάρυνσης αναφέρονται στο εκάστοτε εν ισχύ Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών, η δε τελευταία δικαιούται να τα μεταβάλλει λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια, όπως οι συνθήκες αγοράς και του ανταγωνισμού και η μεταβολή του τιμαρίθμου και του κόστους εργασίας, όπως οι αντίστοιχες τιμές των τελευταίων δημοσιοποιούνται από τους αρμόδιους κατά περίπτωση φορείς. Κάθε μεταβολή των επιβαρύνσεων, κατά τα ως άνω αναφερόμενα, γνωστοποιείται στον Πελάτη μέσω αναρτήσεων στα Καταστήματα της Τράπεζας, μέσω του ιστοτόπου της ή με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, και ισχύει σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του Κεφαλαίου 2 του Μέρους Γ'.

4.2.1.4.7. Ο Πελάτης επιβαρύνεται με φόρους, τέλη, τυχόν τόκους υπερημερίας και λοιπά σχετικά έξοδα, όπως αυτά καθορίζονται κάθε φορά. Το ύψος αυτών των επιβαρύνσεων μπορεί να το πληροφορείται από το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών, το οποίο είναι διαθέσιμο στα καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, ενώ έχει το δικαίωμα να ζητήσει ανάλυση των επιβαρύνσεων.

4.2.1.4.8. Με την παρούσα, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ρητά την Τράπεζα να φέρει τα κατά τις προηγούμενες διατάξεις του άρθρου αυτού έξοδα και επιβαρύνσεις σε χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του, κατά προτεραιότητα, οποτεδήποτε υπάρχει σε αυτόν διαθέσιμο υπόλοιπο για την μερική ή ολική εξόφλησή τους. Η εξουσιοδότηση αυτή συμφωνείται ανέκκλητη ως αφορούσα στο συμφέρον αμφότερων των συμβαλλομένων, ώστε τυχόν ανάκλησή της συνεπάγεται κατ' ανάγκη την καταγγελία της σύμβασης του Καταθετικού Λογαριασμού και το κλείσιμο αυτού.

4.2.1.4.9. Με δεδομένη την επιβάρυνση του Πελάτη με πάσης φύσης έξοδα, φόρους, τέλη, εισφορές υπέρ τρίτων ή του Δημοσίου ή παρακρατήσεις οιασδήποτε μορφής μπορούν να επιβληθούν, βεβαιωθούν ή εισπραχθούν από οιαδήποτε φορολογική ή άλλη αρχή αναφορικά με συναλλαγές του με τη Τράπεζα, είτε υπάρχουν σήμερα, είτε πρόκειται να επιβληθούν στο μέλλον, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα, καθώς και κάθε μέλος του ομίλου της Τράπεζας, υποχρεούται να παρακρατά 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, ΦΠΑ κλπ.) και να τα αποδίδει εμπρόθεσμα στην αρμόδια Αρχή, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, χωρίς να δύναται να ελέγχει οιοδήποτε αίτημα των Αρχών για καταβολή των ποσών αυτών.

4.2.1.4.10. Συμφωνείται ρητά ότι σε περίπτωση επιβολής κατασχέσεως επί του εκάστοτε υπολοίπου Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη από οποιονδήποτε δανειστή του, περιλαμβανομένου του Δημοσίου και των επιμέρους φορέων του, στα χέρια της Τράπεζας, ως τρίτης, η Τράπεζα δικαιούται να συμψηφίζει με το υπόλοιπο της καταθέσεως κάθε γεννημένη, κατά το χρόνο της κατασχέσεως, απαίτησή της, προτού προβεί στην υποβολή της δήλωσης τρίτου.

4.2.1.4.11. Στο πλαίσιο των ανωτέρω, η Τράπεζα, δικαιούται να δεσμεύει οποιονδήποτε Καταθετικό Λογαριασμό ή/και οποιοδήποτε άλλο περιουσιακό στοιχείο τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένης και της νομοθεσίας για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.

4.2.1.5 Επιτόκιο

4.2.1.5.1. Τα επιτόκια που συνδέονται με Καταθετικούς Λογαριασμούς συμφωνούνται κυμαινόμενα, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά σε Ειδικούς Όρους. Η Τράπεζα καθορίζει το εκάστοτε ύψος του επιτοκίου, την

ημερομηνία έναρξης της τοκοφορίας (valeur), τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων, τη συχνότητα λογισμού τους, καθώς και τυχόν ελάχιστα όρια καταθέσεων, προμήθειες, έξοδα και φόρους που επιβαρύνουν τον Πελάτη για την τήρηση και την κίνηση του λογαριασμού. Όλες οι σχετικές πληροφορίες περιλαμβάνονται στον ισχύοντα Πίνακα Επιτοκίων ή στις Προσυμβατικές Ενημερώσεις.

4.2.1.5.2. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί οποτεδήποτε τα κυμαινόμενα επιτόκια, με βάση τις συνθήκες των αγορών κεφαλαίων, την προσφορά χρήματος, τον ανταγωνισμό στον τραπεζικό τομέα και τον σχετικό οικονομικό κίνδυνο. Κάθε τροποποίηση γνωστοποιείται με δημοσίευση στον τύπο και με ανάρτηση στα Καταστήματα και στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας, και τίθεται σε εφαρμογή αμέσως μετά τη γνωστοποίηση, εκτός αν οριστεί μεταγενέστερη ημερομηνία.

4.2.1.5.3. Για τον υπολογισμό των τόκων λαμβάνονται υπόψη οι πραγματικές ημερολογιακές ημέρες και έτος 360 ημερών (actual/360). Οι τόκοι υπολογίζονται και κεφαλαιοποιούνται δύο φορές τον χρόνο, στις 30 Ιουνίου και στις 31 Δεκεμβρίου, εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά ή προβλέπεται άλλως στον Πίνακα Επιτοκίων για συγκεκριμένο τύπο λογαριασμού. Κατά την καταβολή των τόκων εφαρμόζεται η προβλεπόμενη παρακράτηση φόρου, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

4.2.1.6 Ενημέρωση

Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη περιοδικά για τη συνολική και από οποιαδήποτε αιτία κίνηση του λογαριασμού του, για φόρους επί τόκων και εν γένει τις προμήθειες και τα έξοδα με τα οποία τυχόν επιβαρύνεται για την τήρηση των λογαριασμών του. Ειδικότερα, στη διάθεση του Πελάτη τίθενται οι κάτωθι πληροφορίες:

- α) Οι συναλλαγές που έχουν διενεργηθεί σε επιχείρηση με τη χρήση της Κάρτας, οι πληροφορίες που αφορούν στην επιχείρηση, το ακριβές ποσό των συναλλαγών αυτών και οι τυχόν επιβαλλόμενες χρεώσεις,
- β) Οι αναλήψεις ή/και καταθέσεις μετρητών σε Καταστήματα ή σε ΑΤΜ της Τράπεζας ή άλλων συνεργαζόμενων τραπεζών με χρήση της Κάρτας,
- γ) Το ποσό των τυχόν χρεωστικών ή πιστωτικών τόκων που έχουν λογισθεί,
- δ) Το εκάστοτε ισχύον επιτόκιο για κάθε είδους συναλλαγών,
- ε) Οι εκτελεσθείσες Εντολές Πληρωμής (ως ορίζονται στο Μέρος Β') και συγκεκριμένα το είδος τους, η ημερομηνία λήψης εκάστης εντολής, οι πληροφορίες που αφορούν τον δικαιούχο και το συνολικό ποσό αυτής, συμπεριλαμβανομένων και τυχόν επιβαλλόμενων χρεώσεων,
- στ) Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος μιας συναλλαγής πληρωμής, τα στοιχεία που του επιτρέπουν να ταυτοποιήσει τη συναλλαγή αυτή, καθώς και τον Πληρωτή (ως ορίζεται στο Μέρος Β'), το ποσό της συναλλαγής, οι τυχόν επιβαλλόμενες χρεώσεις και την Ημερομηνία Αξίας της πίστωσης και
- ζ) Εφόσον συντρέχει περίπτωση, η ισχύουσα συναλλαγματική ισοτιμία ή η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς, που χρησιμοποιήθηκε στη συναλλαγή πληρωμής, και εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος της πληρωμής, το ποσό της συναλλαγής πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος.

Η εν λόγω ενημέρωση παρέχεται στον Πελάτη ηλεκτρονικά σύμφωνα με τα κατωτέρω.

4.2.1.6.1 Η Τράπεζα, ανάλογα με το είδος του Καταθετικού Λογαριασμού, δύναται να παρέχει τη δυνατότητα στον Πελάτη να αποκτήσει πρόσβαση στα αντίγραφα κίνησης του Καταθετικού του Λογαριασμού, σε μηνιαία βάση, με ηλεκτρονικά μέσα και συγκεκριμένα μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικών αντιγράφων λογαριασμών, που παρέχεται μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας. Ο Πελάτης λαμβάνει συγκεντρωτική ενημέρωση για τη συνολική κίνηση του Καταθετικού Λογαριασμού του κατά τη διάρκεια του προηγούμενου μήνα,

αποκλειστικά μέσω της υπηρεσίας των ηλεκτρονικών αντιγράφων λογαριασμών.

- 4.2.1.6.2 Ο Πελάτης που τυχόν ενεργοποιήσει μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας ή κατόπιν αίτησής του στο Κατάστημα την υπηρεσία των ηλεκτρονικών αντιγράφων λογαριασμού και επιλέξει να ενημερώνεται αποκλειστικά μέσω αυτών, λαμβάνει σε μηνιαία βάση ενημερωτικό e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει στην Τράπεζα, που τον πληροφορεί για την έκδοση του αποσπάσματος ή αντιγράφου κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού του. Η πρόσβαση από τον Πελάτη στα Ηλεκτρονικά Αντίγραφα του Λογαριασμού του γίνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της Τράπεζας. Για την ανάγνωση, αποθήκευση ή εκτύπωση του αντιγράφου του Καταθετικού Λογαριασμού σε οποιοδήποτε σταθερό μέσο, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα.
- 4.2.1.6.3 Για όσο χρόνο δεν εμφανίζεται κίνηση στον Καταθετικό Λογαριασμό, στον Πελάτη παρέχεται σχετική ενημέρωση σε εξαμηνιαία βάση.
- 4.2.1.6.4 Ο Πελάτης, γνωρίζοντας ότι η κίνηση του Λογαριασμού (ηλεκτρονικό αντίγραφο κίνησης) δύναται να αναρτάται στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας στα οποία έχει πρόσβαση με τους Προσωπικούς του Κωδικούς την ίδια ημέρα κάθε μήνα, υποχρεούται, εάν μέσα σε τριάντα πέντε (35) ημέρες από την παραλαβή του εκάστοτε προηγούμενου ενημερωτικού μηνύματος της παρ. 4.2.1.6.2. ανωτέρω δεν παραλάβει μήνυμα, να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα, με κάθε πρόσφορο μέσο και παράλληλα να μεταβεί στο Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας, όπου με την εισαγωγή των Κωδικών Πρόσβασής του, αποκτά πρόσβαση στο αναρτημένο μηνιαίο αντίγραφο κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού του. Σε περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμο το αντίγραφο κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί σε κατάστημα της Τράπεζας, όπου θα του χορηγηθεί το σχετικό αντίγραφο.
- 4.2.1.6.5 Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι τα ηλεκτρονικά αντίγραφα κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού στα οποία, σύμφωνα με την παρούσα, έχει πρόσβαση, έχουν την ίδια αποδεικτική ισχύ και λειτουργία με την έγχαρτη ενημέρωση και συνακόλουθα η Τράπεζα εκπληρώνει κατ' αυτόν τον τρόπο στο ακέραιο την υποχρέωση παροχής πλήρους και προσήκουσας ενημέρωσης στον Πελάτη για τον Καταθετικό του Λογαριασμό.
- 4.2.1.6.6 Οι εγγραφές που αποτυπώνονται στα συστήματα της Τράπεζας αποτελούν πλήρη απόδειξη για όλα τα ηλεκτρονικά μηνύματα που έχουν αποσταλεί, παραδοθεί ή/και αναγνωστεί από τον Πελάτη, καθώς και για το περιεχόμενό τους, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Αδιάκοπη και πλήρης σειρά των παραπάνω αντιγράφων αποτελεί ακριβές απόσπασμα από τα βιβλία της Τράπεζας, που απεικονίζει τις χρεώσεις και πιστώσεις του Καταθετικού Λογαριασμού για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα. Ο Πελάτης τεκμαίρεται ότι έχει αποδειχθεί τα ως άνω, εφόσον τα έλαβε και δεν προέβαλε αντιρρήσεις εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.
- 4.2.1.6.7 Ο Πελάτης παρέχει δυνάμει της παρούσας την ανέκκλητη εξουσιοδότηση στην Τράπεζα να χρησιμοποιεί τόσο την ηλεκτρονική διεύθυνση του (e-mail), όσο και τον αριθμό κινητού τηλεφώνου του, που έχει δηλώσει στη Τράπεζα, προκειμένου η τελευταία να τον ενημερώνει για θέματα που αφορούν τη γενικότερη συνεργασία του με την Τράπεζα.
- 4.2.1.6.8 Τυχόν αντιρρήσεις ή αμφισβητήσεις σχετικά με το περιεχόμενο του αντιγράφου της κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού γνωστοποιούνται από τον Πελάτη στην Τράπεζα εγγράφως, με χρήση οποιουδήποτε σταθερού μέσου, το συντομότερο δυνατό και χωρίς υπαίτια βραδύτητα άλλως τεκμαίρεται η αποδοχή του Πελάτη επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Στο ως άνω έγγραφο

περιλαμβάνονται λεπτομερώς οι λόγοι αμφισβήτησης, καθώς και τα στοιχεία εκείνα που αποδεικνύουν το λάθος. Εάν τυχόν ο Πελάτης δεν λαμβάνει την ως άνω περιοδική ενημέρωση για λόγους που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητά του, όπως ενδεικτικά σε περίπτωση που δεν καθίσταται συστημικά επιτρεπτή η πρόσβασή του στην υπηρεσία ηλεκτρονικών αντιγράφων του λογαριασμού, μπορεί να ασκήσει το ως άνω δικαίωμα εντός απώτατης προθεσμίας δέκα τριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού με το ποσό της αμφισβητούμενης συναλλαγής.

4.2.1.7 Κλείσιμο Λογαριασμού

4.2.1.7.1. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να αιτηθεί το κλείσιμο Καταθετικού Λογαριασμού του στην Τράπεζα, με την υποβολή έγγραφης ειδοποίησης, η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα αυθημερόν. Τυχόν χρεώσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία του λογαριασμού, καταβάλλονται αναλογικά έως την ημερομηνία του κλεισίματος, ενώ σε περίπτωση προκαταβολής, επιστρέφεται το αναλογούν ποσό.

4.2.1.7.2. Αντίστοιχα, η Τράπεζα δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση λογαριασμού, με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση προς τον Πελάτη, η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα μετά την πάροδο εξήντα (60) ημερών. Ισχύουν αναλογικά οι διατάξεις περί οικονομικών επιβαρύνσεων, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

4.2.1.7.3. Η Τράπεζα, ιδίως σε συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, δικαιούται να μην τηρήσει την ως προθεσμία και να καταγγείλει οποτεδήποτε τη σύμβαση λογαριασμού, με σχετική έγγραφη ειδοποίηση του Πελάτη, για σπουδαίο λόγο, και ενδεικτικά σε περίπτωση που ο Πελάτης χρησιμοποίησε εσκεμμένα τον Καταθετικό Λογαριασμό για παράνομους σκοπούς, ή ο Πελάτης παρέσχε ανακριβή στοιχεία προκειμένου να ανοίξει τον Καταθετικό Λογαριασμό, καθώς και σε οποιαδήποτε περίπτωση παράβασης είτε της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας είτε όρου της παρούσας ή της σύμβασης λογαριασμού, που συμφωνούνται όλοι ουσιώδεις.

4.2.1.7.4. Κατά το κλείσιμο του λογαριασμού είτε από τον Πελάτη, είτε από την Τράπεζα, τυχόν θετικό υπόλοιπο μεταφέρεται προσωρινά σε άτοκο λογαριασμό υπέρ του Πελάτη, εκτός αν υπάρχουν άλλοι ενεργοί λογαριασμοί του στην Τράπεζα, οπότε δύναται να γίνει μεταφορά σε έναν από αυτούς, εκτός αν έχουν δοθεί διαφορετικές οδηγίες από τον Πελάτη. Ο Πελάτης κατά το κλείσιμο του λογαριασμού υποχρεούται να εξοφλήσει ολοσχερώς κάθε οφειλή του προς την Τράπεζα, άλλως η Τράπεζα διατηρεί σχετική απαίτηση έως την ολοσχερή εξόφληση.

4.2.1.7.5. Δεν είναι εφικτό το κλείσιμο λογαριασμού όταν:

- Υφίστανται ενεργά δάνεια που εξυπηρετούνται από αυτόν,
- Ο λογαριασμός χρησιμοποιείται για την ελάχιστη καταβολή Πιστωτικής Κάρτας,
- Υπάρχουν προθεσμιακές καταθέσεις σε ισχύ,
- Εκκρεμούν πάγιες εντολές ή ανεκτέλεστες συναλλαγές,
- Έχουν εκδοθεί μπλοκ επιταγών που δεν έχουν ακυρωθεί,
- Ο λογαριασμός έχει χαρακτηριστεί ως Ανενεργός ή Αδρανής,
- Έχουν επιβληθεί νομικές δεσμεύσεις ή κατασχέσεις.

4.2.1.8 Κοινός Λογαριασμός

4.2.1.8.1. Κατάθεση στο όνομα δύο ή περισσότερων προσώπων θεωρείται κατάθεση σε κοινό διαζευκτικό λογαριασμό και διέπεται από τον Ν. 5638/1932. Όλοι οι συνδικαιούχοι του λογαριασμού θεωρούνται έναντι της Τράπεζας ως δανειστές εις ολόκληρον, και καθένας από αυτούς μπορεί να πραγματοποιεί συναλλαγές με το σύνολο του υπολοίπου χωρίς τη σύμπραξη, συναίνεση ή συγκατάθεση των λοιπών δικαιούχων και χωρίς περιορισμούς στο ποσό. Κατ' εξαίρεση, για τη σύσταση ενεχύρου ή την εκχώρηση της απαίτησης από τον κοινό λογαριασμό απαιτείται η σύμπραξη όλων των συνδικαιούχων.

4.2.1.8.2. Αν κάποιος από τους συνδικαιούχους τεθεί υπό δικαστική συμπαράσταση, η σύμβαση του λογαριασμού εξακολουθεί να ισχύει έναντι όλων με τους ίδιους όρους. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε εκ των συνδικαιούχων, ο λογαριασμός και το υπόλοιπο περιέρχονται αυτοδικαίως στους λοιπούς επιζώντες συνδικαιούχους, μέχρι του τελευταίου.

4.2.1.8.3. Κάθε ενέργεια, πράξη ή δήλωση της Τράπεζας προς έναν συνδικαιούχο ισχύει και έναντι των λοιπών, και το ίδιο ισχύει για οποιαδήποτε πράξη ή δήλωση οποιουδήποτε εκ των συνδικαιούχων προς την Τράπεζα.

4.2.1.8.4. Κοινός συμπλεκτικός (αδιαίρετος) λογαριασμός συμφωνείται ρητά και διέπεται από Ειδικούς Όρους.

4.2.1.8.5. Κάθε συνδικαιούχος, ανεξαρτήτως του είδους του κοινού λογαριασμού (διαζευκτικού ή συμπλεκτικού), ευθύνεται εις ολόκληρον έναντι της Τράπεζας για κάθε υποχρέωση που προκύπτει από τον λογαριασμό και τις συναλλαγές του. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να χρεώνει τον κοινό λογαριασμό για οποιοδήποτε ποσό που της οφείλεται από οποιονδήποτε εκ των συνδικαιούχων.

4.2.1.9 Ανενεργός Λογαριασμός

4.2.1.9.1. Η Τράπεζα μπορεί να επιβάλει περιορισμούς στην κίνηση λογαριασμού του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των πιστώσεων του και της εξόφλησης επιταγών που έχουν εκδοθεί επί του λογαριασμού, σε περίπτωση που δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία Πραγματική Συναλλαγή στον εν λόγω λογαριασμό για χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τους δώδεκα (12) συνεχόμενους μήνες. Το ως άνω χρονικό διάστημα δύναται να μεταβάλλεται με απόφαση της Τράπεζας, η οποία ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα της. Πίστωση του λογαριασμού ενδεικτικά από τόκους, μερίσματα ή προϊόν μισθοδοσίας δεν καθιστά ενεργό τον λογαριασμό.

4.2.1.9.2. Η άρση των περιορισμών αυτών πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη και μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της επαλήθευσης των στοιχείων ταυτοποίησής του, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες της Τράπεζας.

4.2.1.10 Αδρανής Λογαριασμός

4.2.1.10.1. Αδρανής λογαριασμός θεωρείται εκείνος στον οποίο δεν έχει αποδεδειγμένα πραγματοποιηθεί καμία Πραγματική Συναλλαγή από τον Πελάτη για χρονικό διάστημα είκοσι (20) συνεχόμενων ετών. Η πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού με τόκους και η κεφαλαιοποίησή τους δεν λογίζονται ως Πραγματικές Συναλλαγές για την εφαρμογή της διάταξης αυτής και δεν δύναται να διακόψουν την εικοσαετή (20) παραγραφή.

4.2.1.10.2. Με τη συμπλήρωση της εικοσαετίας, τα δικαιώματα του Πελάτη και των κληρονόμων του επί του υπολοίπου του λογαριασμού παραγράφονται και το ποσό περιέρχεται αυτοδικαίως στο Δημόσιο. Η έναρξη της εικοσαετούς παραγραφής προσδιορίζεται την επομένη της τελευταίας Πραγματικής Συναλλαγής του Πελάτη.

4.2.1.10.3. Πριν από τη συμπλήρωση του χρόνου παραγραφής, η Τράπεζα αποστέλλει ταχυδρομικώς στον

Πελάτη περιοδικές ειδοποιήσεις ανά πενταετία, συγκεκριμένα μετά την πάροδο πέντε, δέκα και δεκαπέντε ετών από την τελευταία συναλλαγή, καθώς και πριν από τη λήξη της εικοσαετίας. Η δεύτερη και τρίτη ειδοποίηση αποστέλλονται μόνο αν το υπόλοιπο του λογαριασμού υπερβαίνει τα εκατό (100) ευρώ. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να χρεώνει τον Καταθετικό του Λογαριασμό με τα έξοδα των ως άνω ειδοποιήσεων.

4.2.2 Επιταγές

4.2.2.1. Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να διαθέτει τα κεφάλαια του Καταθετικού Λογαριασμού που διατηρεί σε αυτήν, μέσω της χρήσης επιταγών. Ωστόσο, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, κατά την κρίση της και χωρίς αιτιολόγηση είτε για αντικειμενικούς λόγους είτε για λόγους σχετιζόμενους με τον ίδιο τον Πελάτη, να αρνηθεί να του χορηγήσει βιβλιάριο επιταγών ή να ζητήσει την επιστροφή ήδη χορηγηθέντος βιβλιαρίου. Η Τράπεζα έχει επίσης το δικαίωμα να ανακαλεί την απόφασή της για χορήγηση βιβλιαρίου επιταγών, οποτεδήποτε, οπότε ο Πελάτης υποχρεούται να της επιστρέψει το βιβλιάριο επιταγών. Η υπογραφή από τον Πελάτη της αποδείξεως παραλαβής του βιβλιαρίου επιταγών δημιουργεί τεκμήριο, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης, ότι αυτός ήλεγξε την πληρότητά του και συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων που αναγράφονται στο βιβλιάριο αυτό.

4.2.2.2. Για λόγους ασφαλείας των συναλλαγών, ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο τα έντυπα των επιταγών που έχει χορηγήσει η Τράπεζα ή εκείνες που εκτυπώνει με δική του φροντίδα βάσει συμφωνίας με την Τράπεζα. Σε περίπτωση εμφάνισης επιταγών οι οποίες δεν έχουν τον συμφωνηθέντα τύπο, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να τις πληρώσει, ούτε υπέχει ευθύνη για τη μη πληρωμή τους. Κατ' εξαίρεση, είναι δυνατόν η Τράπεζα να επιτρέψει σε Πελάτη με εμπορική, επιχειρηματική ή συναφή δραστηριότητα την εκτύπωση επιταγών από τον ίδιο, σύμφωνα με Ειδικούς Όρους. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης οφείλει να τηρεί αυστηρά τους όρους της αντίστοιχης σύμβασης και τις προδιαγραφές που θέτει η Τράπεζα κάθε φορά, όπως οι διαστάσεις, η ποιότητα του χαρτιού και η γραμματσοσειρά, άλλως η Τράπεζα δεν υποχρεούται να πληρώσει.

4.2.2.3. Με την επιφύλαξη των προβλέψεων της παρούσας ενότητας (4.2.), η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να πληρώνει επιταγές που εμφανίζονται για το σκοπό αυτό, μόνο αν φέρουν τα απαραίτητα τυπικά στοιχεία που ορίζει ο νόμος, εφόσον η σειρά των οπισθογραφήσεων είναι κανονική, ο λογαριασμός στον οποίο έχουν εκδοθεί διαθέτει επαρκή κεφάλαια και δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευτεί η χρήση του, τα έντυπα των επιταγών προέρχονται από βιβλιάρια που έχουν χορηγηθεί από την Τράπεζα, η υπογραφή του εκδότη δεν παρουσιάζει σοβαρές αποκλίσεις από το δείγμα υπογραφής που τηρείται στα αρχεία της Τράπεζας και δεν έχει υπάρξει εμπρόθεσμη γραπτή ανάκληση της επιταγής από τον Πελάτη. Επιταγές που πληρούν αυτές τις προϋποθέσεις είναι πληρωτέες κατά την εμφάνισή τους, ακόμα και αν φέρουν μεταγενέστερη ημερομηνία. Η χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της επιταγής πραγματοποιείται με Ημερομηνία Αξίας αυτή κατά την οποία το σχετικό ποσό τέθηκε στη διάθεση του κομιστή – δικαιούχου. Σε περίπτωση αγοράς της επιταγής από άλλη τράπεζα μέσω του Διατραπεζικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Συμψηφισμού Επιταγών (Δ.Η.Σ.Σ.Ε.), η χρέωση του λογαριασμού γίνεται την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα της ημερομηνίας αγοράς, ενώ η Ημερομηνία Αξίας είναι αυτή της αγοράς. Στην περίπτωση διακίνησης επιταγής μέσω του Γραφείου Συμψηφισμού της Τράπεζας της Ελλάδος, η χρέωση του λογαριασμού πραγματοποιείται την Εργάσιμη Ημέρα παραλαβής της, με Ημερομηνία Αξίας την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα.

4.2.2.4. Εφ' όσον ο Πελάτης επιλέξει να μην εμφανίσει την επιταγή στη πληρώτρια τράπεζα, αλλά απευθείας στην Τράπεζα, αναγνωρίζει, αποδέχεται συνακόλουθα και αναλαμβάνει ο ίδιος πλήρως και αποκλειστικά τυχόν κίνδυνο μη σφράγισης της επιταγής, η οποία δεν δύναται να γεννήσει οιαδήποτε ευθύνη ή και αξίωση σε βάρος της Τράπεζας. Επιταγές που εμφανίζονται προς πληρωμή στην Τράπεζα, οι οποίες σύρονται επί λογαριασμών που τηρούνται σε άλλες τράπεζες, ενδέχεται να μη σφραγισθούν λόγω

του χρόνου εμφάνισης/ προσκομίσεώς τους στην Τράπεζα, εντός της νόμιμης προθεσμίας. Ως εκ τούτου η τυχόν μη σφράγιση, κατά τα ανωτέρω, της επιταγής δεν δύναται να γεννήσει οιαδήποτε ευθύνη σε βάρος της Τράπεζας.

4.2.2.5. Σε περίπτωση που εμφανιστούν για πληρωμή περισσότερες από μία επιταγές την ίδια μέρα και τα υπάρχοντα διαθέσιμα κεφάλαια δεν επαρκούν για την πληρωμή όλων, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πληρώσει, κατά την κρίση της, οποιαδήποτε από αυτές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία έκδοσής τους.

4.2.2.6. Εφόσον κατά την εμφάνιση επιταγής προς πληρωμή δεν υπάρχουν επαρκή διαθέσιμα στον λογαριασμό επί του οποίου έχει εκδοθεί (ακάλυπτη επιταγή), και εφόσον δεν έχει εκπνεύσει η νόμιμη προθεσμία σφράγισης, η Τράπεζα σημειώνει στο σώμα της επιταγής τη μη πληρωμή της και τον λόγο αυτής και προχωρεί, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, σε σχετική αναγγελία στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. Ο Πελάτης επιβαρύνεται με τα έξοδα επεξεργασίας των ακάλυπτων επιταγών που έχει εκδώσει, στα οποία περιλαμβάνονται ενδεικτικά ο έλεγχος των διαθεσίμων, η ενημέρωσή του για κάλυψη της επιταγής, η σφράγιση και η αναγγελία στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., όπως αναγράφονται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών. Σε περίπτωση έκδοσης ακάλυπτης επιταγής, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει την άμεση επιστροφή όλων των στελεχών επιταγών που παραμένουν στην κατοχή του Πελάτη και να προβεί στο κλείσιμο του σχετικού λογαριασμού.

4.2.2.7. Αν επιταγή εμφανιστεί προς πληρωμή μετά την εκπνοή της νόμιμης προθεσμίας για την εμφάνισή της, η Τράπεζα δύναται να την πληρώσει εφόσον υπάρχουν επαρκή κεφάλαια, εκτός εάν ο Πελάτης την έχει ανακαλέσει εν τω μεταξύ.

4.2.2.8. Αν τα διαθέσιμα στον λογαριασμό δεν επαρκούν για την πλήρη εξόφληση επιταγής, η Τράπεζα δεν υποχρεούται σε μερική πληρωμή της, εκτός αν υπάρχει σχετική εντολή από τον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 34 του Ν. 5960/1933 «Περί επιταγής».

4.2.2.9. Η Τράπεζα δεν είναι υποχρεωμένη να πληρώσει επιταγή όταν, κατά την εύλογη κρίση της, η συνέχεια των οπισθογραφήσεων δεν είναι κανονική ή όταν η υπογραφή του εκδότη αποκλίνει σοβαρά από το δείγμα που τηρείται στα αρχεία της. Αν ζητηθεί από τον κομιστή, μπορεί να σημειωθεί στο σώμα της επιταγής η αιτία μη πληρωμής ως «άτακτη σειρά οπισθογραφήσεων» ή «άτακτη έκδοση». Η ευθύνη της Τράπεζας ως προς την επαλήθευση της υπογραφής περιορίζεται σε οπτική αντιπαραβολή με το δείγμα για προφανείς αποκλίσεις.

4.2.2.10. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε περίπτωση πληρωμής ή σφράγισης επιταγής, στην οποία υφίσταται παραποίηση ή πλαστογραφία οποιουδήποτε στοιχείου, εφόσον προέβη σε έλεγχο των εξωτερικών/τυπικών στοιχείων της επιταγής, της κανονικότητας της σειράς των οπισθογραφήσεων και σε αντιπαραβολή της υπογραφής του εκδότη επί του σώματος της επιταγής προς το τηρούμενο στην Τράπεζα δείγμα υπογραφής του κατά την οποία δεν διαπιστώθηκαν, κατ' αντικειμενική κρίση σημαντικές ή προφανείς αποκλίσεις.

4.2.2.11. Σε περίπτωση που ο εκδότης Πελάτης επιθυμεί για οποιονδήποτε λόγο τη μη πληρωμή εκδοθείσας επιταγής, υποχρεούται να δηλώσει εγγράφως την ανάκλησή της στο Κατάστημα τήρησης του Καταθετικού Λογαριασμού επί του οποίου αυτή σύρεται. Η ανάκληση επιταγής από τον εκδότη Πελάτη εντός της νόμιμης προθεσμίας για σφράγιση δεν δεσμεύει την Τράπεζα, η οποία δύναται να αποφασίσει κατά την κρίση της αν θα την πληρώσει ή θα την σφραγίσει, εφόσον συντρέχουν οι σχετικές προϋποθέσεις.

4.2.2.12. Σε περίπτωση που η Τράπεζα, για οποιαδήποτε λόγο, πληρώσει επιταγή του Πελάτη, παρά την ανυπαρξία επαρκούς υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό επί του οποίου η επιταγή αυτή σύρεται, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει αμέσως το ποσό αυτό στην Τράπεζα, εντόκως, από την ημερομηνία πληρωμής της επιταγής στο δικαιούχο – κομιστή, πλέον των σχετικών εξόδων στα οποία προέβη η Τράπεζα.

4.2.2.13. Ο Πελάτης αναγνωρίζει τη σημασία των εντύπων των επιταγών και τον κίνδυνο που ενέχει η

απώλειά τους. Υποχρεούται να τα φυλάσσει με ιδιαίτερη επιμέλεια και να τα ελέγχει τακτικά και συχνά, αναλαμβάνοντας αποκλειστικά κάθε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία προκύψει στον ίδιο, στην Τράπεζα ή σε τρίτο, λόγω πληρωμής ή μη πληρωμής και σφράγισης επιταγών που δεν βρίσκονται στην κατοχή του.

4.2.2.14. Σε περίπτωση απώλειας βιβλιαρίου επιταγών ή εντύπου επιταγής, ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώσει εγγράφως την Τράπεζα αμέσως, με κάθε δυνατό μέσο. Μέχρι τη στιγμή της ενημέρωσης αυτής, φέρει αποκλειστικά την ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η Τράπεζα, ο ίδιος ή τρίτος. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για πληρωμές απολεσθέντων επιταγών που έγιναν πριν την ειδοποίηση του Πελάτη παραμένοντος αποκλειστικά υπευθύνου ανεξαρτήτως ποσού.

4.2.2.15. Όταν γίνεται χρήση ηλεκτρονικού συστήματος ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ τραπεζών για τον συμψηφισμό επιταγών, όπως το Δ.Η.Σ.Σ.Ε., η Τράπεζα δεν έχει τη δυνατότητα ελέγχου της γνησιότητας της υπογραφής του εκδότη. Ο Πελάτης δηλώνει ότι αναλαμβάνει πλήρως τον σχετικό κίνδυνο της γνησιότητας της υπογραφής του ή σε περίπτωση νομικού προσώπου των νομίμων εκπροσώπων του και απαλλάσσει την Τράπεζα από κάθε ευθύνη για τυχόν ζημίες λόγω πλαστογράφησης ή ψευδών στοιχείων. Αναγνωρίζει ότι η πληρωμή και η εξόφληση της επιταγής είναι έγκυρη, ισχυρή και τον δεσμεύει, παραιτούμενος ρητά από κάθε αξίωση.

4.2.2.16. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται το ενδεχόμενο μη σφράγισης των επιταγών, οι οποίες σύρονται επί λογαριασμών που τηρούνται σε άλλες τράπεζες και που λόγω του χρόνου προσκόμισης/εμφάνισής τους στην Τράπεζα δεν θα καταστεί δυνατή η σφράγιση τους εντός της νόμιμης προς τούτο προθεσμίας, εξαιτίας είτε των κανόνων λειτουργίας του Συστήματος Δ.Η.Σ.Σ.Ε. (ή άλλου όμοιου), είτε του απαιτούμενου χρόνου διακίνησης του στελέχους της επιταγής με τον παραδοσιακό συμψηφισμό και απαλλάσσει την Τράπεζα από οποιαδήποτε σχετική ευθύνη. Ως εκ τούτου η τυχόν μη σφράγιση, κατά τα ανωτέρω, της επιταγής δεν δύναται να γεννήσει οιαδήποτε ευθύνη σε βάρος της Τράπεζας.

4.2.2.17. Ρητά σημειώνεται ότι σε περίπτωση σφράγισης ακάλυπτων επιταγών που σύρονται επί Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, η Τράπεζα δικαιούται να κλείσει τον συγκεκριμένο Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, δέκα (10) ημέρες μετά την ενημέρωσή του με συστημένη επιστολή, στην διεύθυνση που έχει δηλώσει. Στην ως άνω επιστολή αναφέρεται ο τρόπος απόδοσης στον Πελάτη τυχόν υπολοίπου του Καταθετικού του Λογαριασμού, αλλά και καταβολής από τον Πελάτη των χρεωστικών τόκων που ενδέχεται να προκύψουν από την κίνηση του Λογαριασμού.

4.2.2.18. Τέλος, σε οποιαδήποτε περίπτωση κλεισίματος του Καταθετικού Λογαριασμού, από τον οποίο σύρονται οι επιταγές, λόγω είτε καταγγελίας της παρούσας, είτε κατόπιν σχετικής διάταξης εκ μέρους των αρμοδίων νομοθετικών, κανονιστικών και νομισματικών αρχών, είτε κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, βάσει του εκάστοτε κανονιστικού πλαισίου εν ισχύ, ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκδίδει επιταγές επί του Καταθετικού Λογαριασμού και υποχρεούται να επιστρέψει αμέσως στην Τράπεζα όλα τα αχρησιμοποίητα στελέχη των επιταγών που τυχόν βρίσκονται στην κατοχή του. Επιταγές που εμφανίζονται μετά το κλείσιμο του λογαριασμού σφραγίζονται ως «μη επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια» και αναγγέλλονται στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω.

4.2.3 **Κάρτες**

4.2.3.1 Η Κάρτα αποτελεί κυριότητα της Τράπεζας και παραδίδεται αποκλειστικά για προσωπική χρήση του Πελάτη. Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιείται ως Μέσο Πληρωμών κατά τα οριζόμενα στο Μέρος Β' και η Τράπεζα δεν υπέχει ευθύνη για μη εκτέλεση ή πλημμελή εκτέλεση υποχρεώσεων από τη χρήση της. Η Κάρτα χρησιμοποιείται για ανάληψη μετρητών από ΑΤΜ, για πληρωμή αγαθών / υπηρεσιών σε επιχειρήσεις που την αποδέχονται, καθώς και για τραπεζικές συναλλαγές μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων της Τράπεζας.

4.2.3.2 Η Κάρτα εκδίδεται σε φυσική μορφή και αποστέλλεται στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης ή κατόπιν αιτήματος του Πελάτη παραδίδεται σε αυτόν σε Κατάστημα. Ο Πελάτης ευθύνεται για

τυχόν μη παράδοση αν η διεύθυνση που έχει δηλώσει είναι εσφαλμένη ή δεν έχει γνωστοποιηθεί μεταβολή της. Όταν ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, οφείλει να παραδώσει την Κάρτα σε εξουσιοδοτημένο κάτοχο, του οποίου το ονοματεπώνυμο εμφανίζεται επάνω της και ο οποίος αποδέχεται τους παρόντες όρους.

4.2.3.3 Στην Κάρτα αναγράφεται το ονοματεπώνυμο (φυσικό πρόσωπο) ή, σε περίπτωση νομικού προσώπου, η επωνυμία/διακριτικός τίτλος και το ονοματεπώνυμο του κατόχου. Με την παραλαβή, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος υπογράφει στο ειδικό πεδίο (εφόσον υπάρχει) και ενεργοποιεί την Κάρτα σύμφωνα με τις οδηγίες της Τράπεζας.

4.2.3.4 Η Κάρτα παραμένει ιδιοκτησία της Τράπεζας, ενώ στον Πελάτη παραχωρείται μόνο δικαίωμα κατοχής και χρήσης της, αποκλεισμένης κάθε παράδοσης ή εκχώρησης σε τρίτους.

4.2.3.5 Ο Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (PIN) αποστέλλεται χωριστά, μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει ο Πελάτης στην Τράπεζα, ή, εφόσον μετά την πρώτη ενεργοποίηση της Κάρτας το επιθυμεί, με ειδικό φάκελο με οποιονδήποτε πρόσφορο και ασφαλή τρόπο, κατά την απόλυτη διακριτική ευχέρεια και επιλογή της Τράπεζας, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μέσω του Καταστήματος με το οποίο αυτός συνεργάζεται, ταχυδρομικά μέσω απλής ή συστημένης επιστολής ή μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών στη διεύθυνση που έχει δηλώσει. Ο PIN απαιτείται για συναλλαγές σε ΑΤΜ και τερματικά αποδοχής καρτών, με εξαίρεση τις ανέπαφες συναλλαγές έως το εκάστοτε ισχύον όριο.

4.2.3.6 Ο PIN είναι αυστηρά προσωπικός. Ο Πελάτης/Κάτοχος της Κάρτας μπορεί να τον αλλάξει σε ΑΤΜ της Τράπεζας. Αν δεν παραληφθεί εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της Κάρτας, ο Πελάτης ενημερώνει την Τράπεζα για επανέκδοση.

4.2.3.7 Η Κάρτα είναι Μέσο Πληρωμών ο Πελάτης ή/και ο Κάτοχος της Κάρτας οφείλει να την διατηρεί σε καλή κατάσταση, να την ελέγχει τακτικά και να την χρησιμοποιεί σύμφωνα με τους παρόντες όρους.

4.2.3.8 Η πληκτρολόγηση του PIN μαζί με την Κάρτα ισοδυναμεί με συναίνεση για την πληρωμή. Ο PIN πρέπει να απομνημονεύεται, να διατηρείται με μυστικότητα και να μην γράφεται σε αναγνώσιμη μορφή στην Κάρτα ή άλλο μέσο ή σε αντικείμενο που είτε τη συνοδεύει είτε όχι.

4.2.3.9 Απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση, μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή υποψία διαρροής PIN δηλώνονται αμέσως στην Τράπεζα, είτε τηλεφωνικά στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Τράπεζας, είτε μέσω των ηλεκτρονικών καναλιών της. Η δήλωση καταγράφεται για λόγους ασφάλειας.

- 4.2.3.10 Ο Πελάτης φέρει την υποχρέωση να ενημερώνεται για τα μέτρα προστασίας από διαδικτυακές απάτες με τη χρήση Καρτών, καθώς και τους κανόνες ασφαλείας που αφορούν στις συναλλαγές με Κάρτες, όπως αυτά ανακοινώνονται από την Τράπεζα μέσω τη ιστοσελίδας της Τράπεζας ή του statement του συνδεδεμένου λογαριασμού ή κάθε άλλου πρόσφορου μέσου με το οποίο η Τράπεζα απευθύνεται στους Πελάτες της.
- 4.2.3.11 Ο Πελάτης οφείλει να μην χρησιμοποιεί για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές του με τη χρήση της Κάρτας υπολογιστές, ή συσκευές ή δίκτυα την ασφάλεια των οποίων δεν μπορεί να ελέγξει και να μην απαντά σε μηνύματα SMS ή emails ή άλλα μηνύματα με τα οποία του ζητείται να καταχωρίσει ή να αποκαλύψει τα στοιχεία της Κάρτας του ή τον PIN ή τους τυχόν Πρόσθετους Κωδικούς μιας Χρήσης (OTP) και να μην ακολουθεί υπερσυνδέσμους που βρίσκονται σε τέτοια μηνύματα ή μηνύματα που δήθεν ενημερώνουν για πρόβλημα στη χρήση της Κάρτας.
- 4.2.3.12 Η Τράπεζα δεν αποστέλλει ποτέ μήνυμα (π.χ. email, SMS) για να ζητήσει από τον Πελάτη να αποκαλύψει τα στοιχεία της Κάρτας ή τον PIN ή τυχόν Πρόσθετο Κωδικό μιας Χρήσης (OTP) ή να ενημερώσει τον Πελάτη ότι έχει κλειδωθεί ή έχει κάποιο πρόβλημα η Κάρτα και να το οδηγήσει με σύνδεσμο σε ιστοσελίδα για να συμπληρώσει στοιχεία της Κάρτας ή κωδικούς ώστε να επιλυθεί το δήθεν πρόβλημα.
- 4.2.3.13 Ο Πελάτης οφείλει να μην επιτρέπει την πρόσβαση αγνώστων προσώπων στον υπολογιστή ή άλλες συσκευές του στις οποίες έχει αποθηκεύσει στοιχεία της Κάρτας του.
- 4.2.3.14 Ο Πελάτης οφείλει να ελέγχει το αντίγραφο κίνησης του συνδεδεμένου λογαριασμού ή των συναλλαγών πιστωτικής κάρτας και να ειδοποιεί αμέσως την Τράπεζα εάν εντοπίσει συναλλαγές τις οποίες δεν έχει πραγματοποιήσει ο ίδιος.
- 4.2.3.15 ο Πελάτης - Καταναλωτής ευθύνεται μέχρι του ανώτατου ποσού των πενήντα (50) ευρώ για τις ζημιές από τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες προκύπτουν είτε από τη χρήση απολεσθέντος ή κλαπέντος μέσου πληρωμών είτε από υπεξαίρεσή του. Η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει, εφόσον:
- α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών δεν ήταν δυνατό να εντοπιστεί από τον Πελάτη πριν από τη διενέργεια πράξης πληρωμής, εκτός αν ο Πελάτης είχε ενεργήσει με δόλο ή
 - β) η ζημία είχε προκληθεί από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος ενός παρόχου υπηρεσιών πληρωμών ή οντότητας στην οποία ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών είχε αναθέσει τις δραστηριότητές του.
- 4.2.3.16 Ο Πελάτης -Καταναλωτής ευθύνεται για όλες τις ζημιές που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη Πράξη πληρωμής, που προξένησε από δόλο, καθώς για τη με δόλο αθέτηση των υποχρεώσεών του. Αν 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 υπεξαίρεθηκε εκτός αν 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, όπως ιδίως μηχανισμούς ελέγχου που αξιοποιούν τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης ή επιπλέον κωδικό ή βιομετρική ταυτοποίηση ή τηλεφωνική επιβεβαίωση. Πελάτης μη Καταναλωτής ευθύνεται για κάθε ζημία για την τυχόν διενέργεια συναλλαγών από τρίτο πρόσωπο και επιβαρύνεται με τα ποσά των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με τη χρήση της Κάρτας ή του PIN, εκτός αν η μη ενημέρωση οφείλεται σε ανωτέρα βία και για όσο χρονικό διάστημα αυτή διαρκεί. Μετά την ενημέρωση της Τράπεζας ουδεμία ευθύνη φέρει για οποιαδήποτε χρήση της Κάρτας ή και του PIN, εκτός

εάν ενήργησε με δόλο.

4.2.3.17 Παράλειψη τήρησης των υποχρεώσεων φύλαξης τεκμαίρεται ως βαριά αμέλεια, εκτός αν οφείλεται σε ανωτέρα βία.

4.2.3.18 Ο Πελάτης και ο Κάτοχος της Κάρτας συνδράμουν την Τράπεζα για τον περιορισμό τυχόν ζημιών από απώλεια ή μη εγκεκριμένη χρήση.

4.2.3.19 Μετά από δήλωση απώλειας/κλοπής ή διαρροής PIN, η Τράπεζα εκδίδει νέα Κάρτα και νέο PIN με χρέωση σύμφωνα με το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

4.2.4 Χρεωστική και προπληρωμένη κάρτα

4.2.4.1 Η χρεωστική Κάρτα συνδέεται με έναν ή περισσότερους Καταθετικούς Λογαριασμούς. Οι συναλλαγές εκτελούνται εφόσον ο Καταθετικός Λογαριασμός, που έχει οριστεί ως κύριος, διαθέτει επαρκές υπόλοιπο και δεν τελεί σε αναστολή. Ο Πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να μεταβεί σε Κατάστημα της Τράπεζας και να ζητήσει προσθήκη, αντικατάσταση ή αλλαγή κύριου συνδεδεμένου με την Κάρτα λογαριασμού.

4.2.4.2 Η προπληρωμένη Κάρτα συνδέει την αξία της από κατάθεση μετρητών ή χρέωση λογαριασμού στην Τράπεζα. Το διαθέσιμο υπόλοιπο δεν υπερβαίνει το όριο που ορίζεται από την Τράπεζα και δεν φέρει τόκο.

4.2.5 Πιστωτική κάρτα

4.2.5.1 Η πιστωτική Κάρτα συνδέεται με λογαριασμό πίστωσης. Η Τράπεζα καθορίζει και μπορεί να αναπροσαρμόζει το πιστωτικό όριο βάσει οικονομικής δυνατότητας, φερεγγυότητας και κινδύνου του Πελάτη. Εκτός από τις συνήθεις συναλλαγές αγοράς, η πιστωτική Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αποπληρωμή οφειλών προς την Τράπεζα ή τρίτους (π.χ. μεταφορά υπολοίπου, περιοδικές πληρωμές). Κατόπιν αιτήματος, μπορεί να εκδοθεί πρόσθετη πιστωτική Κάρτα για έτερο μέρος. Η πρόσθετη πιστωτική Κάρτα μοιράζεται το ίδιο συνολικό πιστωτικό όριο και όλα τα οφειλόμενα ποσά βαρύνουν αλληλεγγύως τον Πελάτη και το έτερο μέρος.

4.2.6 Ημερήσια όρια συναλλαγών

4.2.6.1 Για λόγους ασφάλειας, εφαρμόζεται ανώτατο ημερήσιο όριο ποσού συναλλαγών στις Χρεωστικές Κάρτες, όπως καθορίζεται από την Τράπεζα. Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλει το όριο για λόγους ασφαλείας ή σε περίπτωση αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη. Η μεταβολή γνωστοποιείται εξατομικευμένα ή, όταν πρόκειται για γενικό μέτρο ασφαλείας, μέσω ανακοινώσεων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, αν είναι δυνατόν πριν την ως άνω ενέργεια ή, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από άλλες νομοθετικές διατάξεις. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δε φέρει ευθύνη έναντι του Πελάτη για οποιαδήποτε, εκ των λόγων αυτών τυχόν ζημία ή απώλεια αυτός υποστεί.

4.2.6.2 Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να τροποποιήσει τα ημερήσια όρια συναλλαγών μέσω των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών. Τα όρια που μπορεί να ορίσει ο Πελάτης δεν μπορούν να έχουν μεγαλύτερη τιμή από αυτήν που έχει προκαθοριστεί ως ανώτατη τιμή από την Τράπεζα.

4.2.7 Διάρκεια ισχύος – Ανανέωση – Αντικατάσταση

4.2.7.1 Η Κάρτα ισχύει μέχρι το τέλος του μήνα και έτους που αναγράφονται σε αυτή.

4.2.7.2 Εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά, η Κάρτα ανανεώνεται αυτόματα, εκτός αν ο Πελάτης ενημερώσει γραπτώς την Τράπεζα τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τον μήνα λήξης ότι δεν επιθυμεί ανανέωση. Κάθε Κάρτα που εκδίδεται σε αντικατάσταση ή ανανέωση, αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και διέπεται από τους ίδιους όρους.

4.2.8 Θυρίδα Θησαυροφυλακίου

4.2.8.1 Με τη μίσθωση θυρίδας, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα χρήσης της θυρίδας, έναντι ετήσιου μισθώματος.

4.2.8.2 Η μίσθωση ισχύει για ένα έτος και ανανεώνεται αυτόματα επίσης για ένα έτος, με το μίσθωμα που ισχύει σύμφωνα με το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών κατά την ημερομηνία ανανέωσης, εκτός αν κάποιος από τα Μέρη γνωστοποιήσει εγγράφως την πρόθεσή του να μη συνεχιστεί η μίσθωση, έως το τέλος της αντίστοιχης περιόδου.

4.2.8.3 Η καταβολή του μισθώματος γίνεται προκαταβολικά, μέσω χρέωσης του λογαριασμού που έχει δηλώσει ο Πελάτης κατά την υπογραφή της σύμβασης ή, σε περίπτωση ανανέωσης, την πρώτη ημέρα της νέας μισθωτικής περιόδου.

4.2.8.4 Ανάλογα με τον τύπο της θυρίδας, η Τράπεζα παραδίδει δύο ειδικά κλειδιά ή αντίστοιχα μέσα πρόσβασης (όπως κάρτα). Το άνοιγμα της θυρίδας προϋποθέτει την ταυτόχρονη χρήση δύο διαφορετικών κλειδιών, από τα οποία το ένα κατέχει ο Πελάτης και το άλλο η Τράπεζα.

4.2.8.5 Σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς κάποιου κλειδιού, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει άμεσα και εγγράφως την Τράπεζα. Η Τράπεζα, παρουσία του Πελάτη, θα αντικαταστήσει την κλειδαριά, με το σχετικό κόστος να επιβαρύνει τον Πελάτη.

4.2.8.6 Η πρόσβαση στη θυρίδα πραγματοποιείται εντός των καθορισμένων ωρών λειτουργίας. Δεν επιτρέπεται η συνοδεία από τρίτα πρόσωπα για λόγους ασφαλείας κατά την πρόσβαση στη θυρίδα.

4.2.8.7 Ο Πελάτης μπορεί να ορίσει αντιπρόσωπο με πλήρη δικαιώματα πρόσβασης, μέσω σχετικού πληρεξουσίου σύμφωνα με τη διαδικασία της Τράπεζας. Ο αντιπρόσωπος δεν θεωρείται συνδικαιούχος.

4.2.8.8 Η υπεκμίσθωση ή οποιαδήποτε μορφή παραχώρησης της θυρίδας σε τρίτους απαγορεύεται.

4.2.8.9 Δεν επιτρέπεται η φύλαξη αντικειμένων επικίνδυνων ή παράνομων (όπως εκρηκτικά, ναρκωτικά, όπλα). Αν υπάρξει υπόνοια για παράνομη ή αντισυμβατική χρήση, η Τράπεζα δύναται να προβεί σε έλεγχο με παρουσία του Πελάτη, κατόπιν έγγραφης πρόσκλησής του. Αν ο Πελάτης δεν ανταποκριθεί, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση και να ανοίξει τη θυρίδα κατά τα προβλεπόμενα κατωτέρω.

4.2.8.10 Ο Πελάτης ευθύνεται για κάθε ζημία στη θυρίδα που προκαλείται από μη κανονική χρήση.

4.2.8.11 Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τυχόν φθορές του περιεχομένου της θυρίδας λόγω της φύσης των αντικειμένων που έχουν τοποθετηθεί σε αυτή.

4.2.8.12 Συνιστάται στον Πελάτη η τήρηση ενημερωμένου καταλόγου των αντικειμένων που βρίσκονται στη θυρίδα, χωρίς αυτό να δεσμεύει την Τράπεζα ή τρίτους.

4.2.8.13 Σε περίπτωση που το Κατάστημα της Τράπεζας στο οποίο τηρείται η θυρίδα πρόκειται να κλείσει ή να μεταφερθεί ή αποφασισθεί η κατάργηση σε αυτό το της δυνατότητας τήρησης θυρίδων στον χώρο του θησαυροφυλακίου, η Τράπεζα ειδοποιεί εγγράφως τον Πελάτη με επιστολή στη δηλωθείσα διεύθυνση,

καλώντας τον εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών είτε να αναλάβει το περιεχόμενο της θυρίδας και να υπογράψει τη λύση της μίσθωσης είτε, να τοποθετήσει το περιεχόμενό της σε θυρίδα άλλου Καταστήματος της Τράπεζας, υπογράφοντας νέα σύμβαση μίσθωσης. Αν η ως άνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να προβεί σε μεταφορά της θυρίδας ως έχει κλειδωμένη στο πλησιέστερο Κατάστημα που διαθέτει σχετική υποδομή καλώντας εκ νέου τον Πελάτη να υπογράψει νέα σύμβαση μίσθωσης. Αν δεν είναι δυνατή η μεταφορά της θυρίδας ως έχει κλειδωμένη, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να διαρρήξει τη θυρίδα, κατά τη διαδικασία που προβλέπεται κατωτέρω, παρουσία Συμβολαιογράφου, και να μεταφέρει το περιεχόμενό της στο πλησιέστερο Κατάστημα που διαθέτει σχετική υποδομή. Ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς επιβάρυνση σε περίπτωση που δεν επιθυμεί τη μεταφορά της θυρίδας και να παραλάβει τα φυλασσόμενα εντός αυτής.

4.2.8.14 Η Τράπεζα μπορεί να περιορίσει την πρόσβαση στη θυρίδα σε περίπτωση επιβολής μέτρων από τις αρμόδιες Αρχές ή βάσει κανονιστικών υποχρεώσεων (ιδίως στα πλαίσια της νομοθεσίας για την πρόληψη και καταπολέμηση νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες), καθώς και σε περιπτώσεις επιβολής κατάσχεσης εις χείρας της Τράπεζας επί του περιεχομένου της θυρίδας.

4.2.8.15 Τα Μέρη διατηρούν το δικαίωμα να καταγγείλουν τη σύμβαση αζημίως, εφόσον συντρέχει σπουδαίος λόγος.

4.2.8.16 Σε περίπτωση καταγγελίας, δεν επιστρέφεται το υπόλοιπο (το μη δεδουλευμένο) του προκαταβληθέντος μισθώματος, εκτός αν η καταγγελία προήλθε από τον Πελάτη για σπουδαίο λόγο.

4.2.8.17 Με τη λήξη της μίσθωσης, ο Πελάτης υποχρεούται να αδειάσει τη θυρίδα και να επιστρέψει τα κλειδιά. Αν δεν το πράξει εντός ενός μήνα, η Τράπεζα μπορεί να ανοίξει τη θυρίδα παρουσία συμβολαιογράφου και να καταγράψει το περιεχόμενο, το οποίο είτε φυλάσσεται είτε κατατίθεται στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην οικεία νομοθεσία. Τα έξοδα από τη σύμβαση μίσθωσης της θυρίδας βαρύνουν τον Πελάτη σε κάθε περίπτωση.

4.2.8.18 Αν η χρήση της θυρίδας συνεχιστεί μετά τη λήξη της μίσθωσης, χωρίς νέα συμφωνία, θεωρείται παράνομη χρήση και ο Πελάτης υποχρεούται σε αποζημίωση βάσει του Τιμολογίου Τραπεζικών Εργασιών, με την επιφύλαξη κάθε τυχόν πρόσθετης αξίωσης της Τράπεζας.

4.2.8.19 Ο Πελάτης φέρει το βάρος όλων των σχετικών εξόδων και δαπανών (συμπεριλαμβανομένων δικαστικών και άλλων εξόδων) που αφορούν τη χρήση και λειτουργία της θυρίδας.

4.2.8.20 Η Τράπεζα διατηρεί νόμιμο ενέχυρο επί των περιεχομένων της θυρίδας για την κάλυψη απαιτήσεων που απορρέουν από τη σύμβαση.

4.2.8.21 Σε περίπτωση θανάτου του Πελάτη, οι κληρονόμοι οφείλουν να ενημερώσουν αμέσως την Τράπεζα. Μέχρι την επίσημη ειδοποίηση, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για πράξεις των πληρεξουσίων. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει κληρονομητήριο, για κάθε σχετική επικοινωνία και συναλλαγή με τους κληρονόμους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

5.1. Η Τράπεζα καθορίζει τις προμήθειες, τα επιτόκια και τα έξοδα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα τιμολογιακή ή εμπορική πολιτική της. Οι σχετικές χρεώσεις περιλαμβάνονται αναλυτικά στο ισχύον Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών της Τράπεζας, το οποίο είναι διαρκώς διαθέσιμο στον επίσημο Διαδικτυακό Τόπο της Τράπεζας και σε όλα τα Καταστήματά της. Κατόπιν αιτήματος, το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών παρέχεται και σε Σταθερό Μέσο.

5.2. Ο Πελάτης καταβάλλει την αντίστοιχη προμήθεια για κάθε υπηρεσία που ζητείται και περιλαμβάνεται

στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών, σύμφωνα με το ποσό που ισχύει κατά τον χρόνο της αιτούμενης παροχής, εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά.

5.3. Για υπηρεσίες που παρέχονται κατ' εντολή του Πελάτη και δεν αναφέρονται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών, το σχετικό κόστος καθορίζεται με βάση συμφωνία των μερών ή, αν δεν υπάρχει συμφωνία, κατά δίκαιη κρίση της Τράπεζας (σύμφωνα με το άρθρο 371 ΑΚ).

5.4. Για υπηρεσίες που παρέχονται από την Τράπεζα για ίδιο συμφέρον ή επιβάλλονται από τον νόμο χωρίς δυνατότητα χρέωσης, δεν επιβάλλεται προμήθεια, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από σχετική νομοθετική ή κανονιστική πρόβλεψη.

5.5. Τυχόν αλλαγές στις προμήθειες για υπηρεσίες που παρέχονται σε συνεχή βάση στο πλαίσιο υφιστάμενης συναλλακτικής σχέσης γνωστοποιούνται στον Πελάτη τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την εφαρμογή τους, με χρήση Σταθερού Μέσου. Αν δεν υπάρξει αντίρρηση εντός της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι ο Πελάτης έχει αποδεχθεί τις αλλαγές. Εάν διαφωνεί, μπορεί να καταγγείλει αζημίως τη σχετική σύμβαση.

5.6. Ο Πελάτης φέρει το βάρος καταβολής κάθε κόστους, τέλους, φόρου, εξόδων τρίτων ή άλλων συναφών επιβαρύνσεων που συνδέονται με τη σύναψη, λειτουργία, καταγγελία ή εκτέλεση των συμβάσεων με την Τράπεζα, καθώς και για την επιδίκαση και είσπραξη των σχετικών απαιτήσεων. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να χρεώνει τα εν λόγω ποσά σε οποιονδήποτε λογαριασμό του Πελάτη και οι σχετικές χρεώσεις είναι έντοκες από την ημερομηνία καταβολής τους.

5.7. Σε σχέση με εντολές πληρωμών, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει την προμήθεια αποδοχής, ελέγχου και εκτέλεσης της εντολής, όπως καθορίζεται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών, καθώς και κάθε σχετική επιβάρυνση τρίτων.

5.8. Η Τράπεζα δύναται να χρεώσει τον σχετικό λογαριασμό με τις ως άνω δαπάνες πριν από την εκτέλεση της εντολής. Αν δεν υπάρχει επαρκές υπόλοιπο, η εντολή δεν εκτελείται, ακόμη και αν υπάρχουν διαθέσιμα κεφάλαια σε άλλον λογαριασμό, εκτός εάν έχει δοθεί ειδική σχετική εντολή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ- ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΠΟΣΩΝ

6.1. Ο Πελάτης παρέχει στην Τράπεζα ανέκκλητη εξουσιοδότηση να προβαίνει σε χρέωση οποιουδήποτε λογαριασμού που διατηρεί σε αυτήν, με οποιοδήποτε ποσό της οφείλει, ανεξαρτήτως της αιτίας της οφειλής. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα, για την ικανοποίηση οποιασδήποτε απαίτησής της έναντι του Πελάτη να ασκήσει το δικαίωμα της επίσχεσης ή/και του συμψηφισμού με οποιαδήποτε ανταπαίτηση του Πελάτη. Σε περίπτωση Πελάτη μη Καταναλωτή, η Τράπεζα δύναται να ασκήσει τα ως άνω δικαιώματα ακόμη και επί μη ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων. Αυτό ισχύει ακόμη και αν η ανταπαίτηση προέρχεται από εμβάσματα ή καταθέσεις σε διαφορετικό νόμισμα, χωρίς να απαιτείται άλλη ενέργεια ή δήλωση από την Τράπεζα, με την επιφύλαξη των προβλέψεων του νόμου. Σε περίπτωση που το ποσό της ανταπαίτησης είναι εκφρασμένο σε διαφορετικό νόμισμα, η μετατροπή γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα συναλλαγματική ισοτιμία της ημέρας του συμψηφισμού, όπως αυτή ανακοινώνεται από την Τράπεζα.

6.2. Αν επιβληθεί κατάσχεση από οποιονδήποτε δανειστή του Πελάτη στα χέρια της Τράπεζας ως τρίτης, επί οποιουδήποτε λογαριασμού του Πελάτη, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα — με την επιφύλαξη της νομοθεσίας — να συμψηφίσει την απαίτησή της κατά του Πελάτη με το υπόλοιπο του λογαριασμού, ακόμα και αν η απαίτηση είναι μη ληξιπρόθεσμη ή υπό αίρεση, πριν προβεί στην υποβολή της δήλωσης τρίτου.

6.3. Ο Πελάτης συναινεί στη χρήση τρίτων φυσικών ή νομικών προσώπων, συνεργατών ή αντιπροσώπων της Τράπεζας, για την εκτέλεση των εντολών του τόσο εντός όσο και εκτός Ελλάδας. Η Τράπεζα ευθύνεται μόνο σε περίπτωση πταίσματος κατά την επιλογή των εν λόγω προσώπων ή κατά την παροχή οδηγιών προς αυτούς, αλλά όχι για τις πράξεις ή παραλείψεις τους.

6.4. Παράλληλα, ο Πελάτης παρέχει ανέκκλητη εντολή και πληρεξουσιότητα προς την Τράπεζα, η οποία δεν μπορεί να ανακληθεί ούτε στις περιπτώσεις που προβλέπονται από τα άρθρα 223 και 726 του Αστικού Κώδικα ή για οποιονδήποτε άλλο σοβαρό λόγο όπως σε περίπτωση θανάτου του Πελάτη, και υπό την προϋπόθεση ύπαρξης

επαρκών δημοσίων εγγράφων που αποδεικνύουν τον θάνατο, ανεξάρτητα από την αρχή που τα εξέδωσε, η Τράπεζα χρεώνει απευθείας τον σχετικό λογαριασμό και να επιστρέψει κάθε ποσό που τυχόν καταβλήθηκε αχρεωστήτως στο όνομά του από οποιαδήποτε αρμόδια αρχή, είτε ημεδαπή είτε αλλοδαπή, περιλαμβανομένου και του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με το εκάστοτε εφαρμοστέο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

6.5. Ο Πελάτης οφείλει, σε κάθε περίπτωση, να επιστρέψει αμέσως στην Τράπεζα οποιοδήποτε ποσό έχει τυχόν αναληφθεί από λογαριασμό του και το οποίο του έχει καταβληθεί αχρεωστήτως, όπως προβλέπεται παραπάνω, μόλις λάβει σχετική γνώση.

ΜΕΡΟΣ Β΄: ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΑ – ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

1.1. Οι όροι του παρόντος Μέρους εφαρμόζονται σε κάθε Πράξη Πληρωμής που εκτελεί η Τράπεζα σε ευρώ ή σε οποιοδήποτε άλλο νόμισμα, υπό την προϋπόθεση ότι τόσο η Τράπεζα, όσο και ο τυχόν άλλος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα ή σε κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Εάν ο έτερος ΠΥΠ βρίσκεται εκτός ΕΟΧ, οι παρόντες όροι εφαρμόζονται κατά το μέρος της Πράξης Πληρωμής που εκτελείται εντός Ελλάδος. Φορέας των παρεχόμενων Υπηρεσιών Πληρωμών είναι η Τράπεζα, όπως ορίζεται στο Κεφάλαιο 2 του Μέρους Α΄.

1.2. Οι όροι του παρόντος Μέρους δεν εφαρμόζονται σε πληρωμές που βασίζονται σε επιταγές, συναλλαγματικές ή γραμμάτια εις διαταγή, καθώς και σε άλλα παραστατικά αξίας ή άλλα μέσα, όπως ειδικότερα ορίζεται στη νομοθεσία για τις υπηρεσίες πληρωμών.

1.3. Οι όροι του παρόντος Μέρους αποτελούν σύμβαση-πλαίσιο μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη, κατά τα άρθρα 4 § 23 και 41 επ. ν. 4537/2018, με την οποία ρυθμίζεται η διαρκής σχέση παροχής υπηρεσιών πληρωμών.

1.4. Για Πελάτη που δεν φέρουν την ιδιότητα του Καταναλωτή ή της Πολύ Μικρής Επιχείρησης, συμφωνείται ότι δεν εφαρμόζονται τα άρθρα 38-60, 62 § 1, 64 § 3, 72, 74, 76, 77, 80, 88 και 89 ν. 4537/2018, εκτός αν το αντικείμενό τους καλύπτεται ρητώς από τους όρους του παρόντος Μέρους.

1.5. Οι όροι του παρόντος Μέρους εφαρμόζονται ανεξάρτητα από το αν ο Πελάτης ενεργεί ως Πληρωτής ή ως Δικαιούχος, εκτός αν άλλως ορίζεται ρητώς.

1.6. Ο Πελάτης, με την αποδοχή των παρόντων όρων, συναινεί στην εκτέλεση των Εντολών Πληρωμών του στην Ελλάδα ή την αλλοδαπή από τρίτα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, συνεργάτες οποιασδήποτε μορφής ή τυχόν αντιπροσώπους της Τράπεζας, για τις πράξεις ή παραλείψεις των οποίων η Τράπεζα δεν υπέχει ευθύνη, ευθυνόμενη μόνο για τυχόν πταίσμα ως προς την επιλογή τους ή ως προς τις οδηγίες που τους έδωσε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΙΣΜΟΙ

Συμπληρωματικά προς τους ορισμούς του Κεφαλαίου 2 του Μέρους Α΄, ισχύουν για το παρόν Μέρος και οι ακόλουθοι ορισμοί:

«Άμεση Χρέωση»: η υπηρεσία πληρωμών με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του πληρωτή, όταν η εκκίνηση της πράξης πληρωμής διενεργείται από τον δικαιούχο βάσει της συναίνεσης του πληρωτή προς τον δικαιούχο, τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ίδιου του πληρωτή,

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

2.3 «Εντολή Πληρωμής»: κάθε οδηγία εκ μέρους του Πελάτη υπό την ιδιότητα του Πληρωτή ή του Δικαιούχου προς την Τράπεζα με την οποία της ζητείται να εκτελέσει μια Πράξη Πληρωμής.

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

2.5 «Πάγια Εντολή»: η εντολή του Πελάτη προς τη Τράπεζα, όπου τηρείται ο Καταθετικός Λογαριασμός Πληρωμών του, να εκτελεί Μεταφορές Πιστώσεων σε τακτά χρονικά διαστήματα ή σε προκαθορισμένες ημερομηνίες.

2.6 «Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών» ή «ΠΥΠ»: οι οντότητες που αναφέρονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 1 ή στο άρθρο 34 της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ, στις οποίες ανήκει και η Τράπεζα,

2.7 «Πράξη Πληρωμής» ή «Πράξη»: πράξη, η εκκίνηση της οποίας διενεργείται από τον πληρωτή ή για λογαριασμό του ή από τον δικαιούχο και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου,

2.8 «Πληρωτής»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από αυτό τον λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής,

2.9 «Σύστημα Πληρωμών»: σύστημα μεταφοράς χρηματικών ποσών το οποίο διέπεται από επίσημες τυποποιημένες διαδικασίες και κοινούς κανόνες για την επεξεργασία, την εκκαθάριση και/ή τον διακανονισμό πράξεων πληρωμής,

2.10 «Υπηρεσίες Πληρωμών»: οι ακόλουθες επιχειρηματικές δραστηριότητες:

- 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, περιλαμβανομένης της Μεταφοράς Πιστώσεων, σε λογαριασμό πληρωμών που τηρείται στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του χρήστη ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών:
 - i) εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης, περιλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,
 - ii) εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο,
 - iii) εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, περιλαμβανομένων των πάγιων εντολών,
- δ) εκτέλεση πράξεων πληρωμής στο πλαίσιο των οποίων τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό όριο για τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών:
 - i) εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης, περιλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,
 - ii) εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο,
 - iii) εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, περιλαμβανομένων των πάγιων εντολών,
- ε) έκδοση μέσων πληρωμής και/ή αποδοχή πράξεων πληρωμής,
- στ) υπηρεσίες εμβασμάτων,
- ζ) υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής,
- η) υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Η Τράπεζα, σύμφωνα με το παρόν Μέρος και τους τυχόν Ειδικούς Όρους κάθε υπηρεσίας, προσφέρει στον Πελάτη τις εξής Υπηρεσίες Πληρωμών:

- 1. Διαχείριση Λογαριασμού Πληρωμών:** Καταθέσεις και αναλήψεις μετρητών στον ή από λογαριασμό πληρωμών που τηρείται στο όνομα του Πελάτη, καθώς και όλες οι συναφείς εργασίες τήρησης του λογαριασμού.
- 2. Άμεση Χρέωση:** Εκτέλεση πράξεων πληρωμής με χρέωση του λογαριασμού του Πληρωτή, κατόπιν συναίνεσης που παρέχεται στον Δικαιούχο, στον ΠΥΠ του Δικαιούχου ή απευθείας στην Τράπεζα. Η εξουσιοδότηση ή εντολή άμεσης χρέωσης δύναται να είναι εφάπαξ ή κατά Πάγια Εντολή.
- 3. Μεταφορά Πίστωσης:** Πράξεις Πληρωμής που ενεργοποιούνται από τον Πληρωτή με χρέωση του λογαριασμού του, με σκοπό την πίστωση λογαριασμού πληρωμών του ίδιου ή τρίτου προσώπου, εντός της Τράπεζας ή σε άλλο ΠΥΠ. Η εντολή μπορεί να δίδεται εφάπαξ ή ως Πάγια Εντολή για επαναλαμβανόμενες μεταφορές σε συγκεκριμένη ημερομηνία και με ορισμένο προς μεταφορά ποσό.
- 4. Έμβασμα:** πράξη πληρωμής, σύμφωνα με την οποία, κατ' εντολή του Πελάτη, είτε διατίθεται χρηματικό ποσό σε τρίτο δικαιούχο στην Τράπεζα χωρίς πίστωση λογαριασμού πληρωμών του, είτε αποστέλλεται χρηματικό ποσό σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών με σκοπό αυτό να διατεθεί σε τρίτο δικαιούχο, χωρίς, επίσης, πίστωση λογαριασμού πληρωμών του.

5. Συναλλαγές με Κάρτες: Πληρωμές αγαθών ή υπηρεσιών με χρήση Καρτών που εκδίδει ή αποδέχεται η Τράπεζα, σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους που περιγράφονται κατωτέρω.

6. Υπηρεσίες Εκκίνησης Πληρωμής (PIS): Εκκίνηση, κατόπιν εντολής του Πελάτη μέσω της Τράπεζας, πράξεων πληρωμής από λογαριασμό που τηρείται σε άλλο ΠΥΠ.

7. Υπηρεσίες Πληροφοριών Λογαριασμού (AIS): Ηλεκτρονική λήψη, μέσω της Τράπεζας, συγκεντρωτικών πληροφοριών για έναν ή περισσότερους λογαριασμούς που ο Πελάτης τηρεί σε άλλους ΠΥΠ.

8. Λοιπές Υπηρεσίες Πληρωμών

Ο Πελάτης δύναται επιπλέον να πραγματοποιεί:

- (α) Αναλήψεις/καταθέσεις μετρητών στα ταμεία της Τράπεζας
- (β) Αναλήψεις μετρητών από ATM της Τράπεζας ή άλλων τραπεζών
- (γ) Καταθέσεις μετρητών σε ATM ή APS (Automated Payment Systems) της Τράπεζας
- (δ) Πληρωμές οφειλών προς οργανισμούς κοινής ωφελείας ή άλλους φορείς μέσω ATM ή APS
- (ε) Πληρωμές για αγορές αγαθών ή λήψη υπηρεσιών με χρήση Κάρτας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΝΤΟΛΗ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

4.1. Τύπος & Περιεχόμενο Εντολής

4.1.1. Η Εντολή Πληρωμής του Πελάτη μπορεί να δοθεί στην Τράπεζα (α) εγγράφως, με υπογεγραμμένα έντυπα της Τράπεζας ή με ενυπόγραφη επιστολή που κατατίθεται σε κατάσταση, ή (β) ηλεκτρονικά, μέσω της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, με την ταυτοποίηση του Πελάτη βάσει συμφωνημένων κωδικών ασφαλείας. Σε πράξη Άμεσης Χρέωσης ο Δικαιούχος μπορεί να εκκινεί την πληρωμή βάσει προηγούμενης εξουσιοδότησης του Πελάτη. Η εντολή ή εξουσιοδότηση μπορεί να αφορά είτε μία μόνο Πράξη Πληρωμής είτε πάγιες, επαναλαμβανόμενες πληρωμές σε συγκεκριμένες ημερομηνίες ή περιοδικότητες.

4.1.2. Κάθε Εντολή ή εξουσιοδότηση που παρέχεται με έναν από τους ανωτέρω τρόπους τεκμαίρεται ότι συνιστά νόμιμη συγκατάθεση του Πελάτη για την εκτέλεση της αντίστοιχης Πράξης Πληρωμής.

4.1.3. Κάθε Εντολή Πληρωμής πρέπει τουλάχιστον να περιλαμβάνει το ποσό και το νόμισμα της πράξης, το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του Πληρωτή και του Δικαιούχου, τον IBAN ή τον αριθμό λογαριασμού και τα απαραίτητα μέσα ταυτοποίησης, όπως αυτά έχουν καθορισθεί από την Τράπεζα. Ειδικότερα, όταν η πληρωμή διενεργείται με χρέωση λογαριασμού του Πελάτη απαιτείται ο αριθμός του συγκεκριμένου λογαριασμού, για Μεταφορά Πίστωσης εντός της Τράπεζας απαιτείται ο αριθμός λογαριασμού ή ο IBAN του Δικαιούχου, για Μεταφορά Πίστωσης προς άλλη τράπεζα απαιτείται ο IBAN του Δικαιούχου ή, εναλλακτικά, ο αριθμός λογαριασμού του και ο κωδικός BIC της τράπεζάς του, για Άμεση Χρέωση απαιτούνται τα στοιχεία ταυτοποίησης του Δικαιούχου που ορίζει η Τράπεζα καθώς και τα στοιχεία που προσδιορίζουν την οφειλή που εξοφλείται.

4.1.4. Η Τράπεζα εκτελεί Μεταφορά Πίστωσης σε λογαριασμό τρίτου μόνον εφόσον οι οδηγίες είναι πλήρεις και ακριβείς και τα στοιχεία ταυτοποίησης συμφωνούν απολύτως με εκείνα του Δικαιούχου. Αν η πίστωση δεν γίνει αποδεκτή, η Τράπεζα επαναπιστώνει το ποσό στον λογαριασμό του Πελάτη και χρεώνει τα σχετικά έξοδα που προκύπτουν.

4.1.5. Σε περίπτωση καταχώρισης χρεώσεων ή πιστώσεων που δεν βασίζονται σε αντίστοιχες οδηγίες του Πελάτη, αλλά οφείλονται σε σφάλμα ή άλλη αιτία, η Τράπεζα δικαιούται, με δική της πρωτοβουλία, να προβαίνει σε διορθωτικές ή αντιλογιστικές εγγραφές και να ακυρώνει προσωρινές εγγραφές όταν ματαιώνεται η αναβλητική αίτηση από την οποία αυτές εξαρτώνται. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την εκτέλεση μιας Εντολής Πληρωμής μέσω πιστοποιημένου παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, ο οποίος πληροί όλα τα απαιτούμενα εκ του νόμου διαπιστευτήρια ασφάλειας, τεκμαίρεται από την παραλαβή της Τράπεζας του ως άνω αιτήματος του Πελάτη, ότι έχει δοθεί η συγκατάθεση και εξουσιοδότησή του στην τελευταία, όπως προβαίνει σε

έλεγχο και επιβεβαίωση της ύπαρξης του απαιτούμενου διαθέσιμου ορίου συναλλαγών για την ολοκλήρωση της συναλλαγής και να παρέχει στον ως άνω πάροχο όλες τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής. Οι πληροφορίες αυτές συνίστανται αποκλειστικά α) στην ταυτότητα της πράξης πληρωμής, β) στην ημερομηνία και ώρα εκτέλεσής της, καθώς και γ) στο ποσό αυτής. Κανένα άλλο στοιχείο ή πληροφορία του προς χρέωση Καταθετικού Λογαριασμού ή των δικαιούχων αυτού δεν δύναται να διατεθεί ή επικοινωνηθεί μέσω της Τράπεζας με οποιοδήποτε τρόπο στον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης εντολής. Εάν το διαθέσιμο υπόλοιπο του ορίου συναλλαγών δεν επαρκεί για την εκτέλεση της συναλλαγής, αυτή δεν εκτελείται, σύμφωνα με τα ευθύς ανωτέρω.

4.1.6. Εφόσον ο Πελάτης κάνει χρήση της υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής από πάροχο τέτοιας υπηρεσίας, τεκμαίρεται ότι έχει ακολουθηθεί διαδικασία ισχυρής ταυτοποίησης του Πελάτη από αυτόν και ότι η εντολή για πληρωμή που διοδεύεται στην Τράπεζα θεωρείται καθ' όλα νόμιμη και εγκεκριμένη, της Τράπεζας υπέχουσας δέσμια αρμοδιότητα να προβεί σε εκτέλεσή της με ισόποση χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του, απαλλασσόμενης οποιασδήποτε ευθύνης της για τυχόν απατηλή εκκίνηση πληρωμής ή μη ύπαρξη της απαιτούμενης συγκατάθεσης εκ μέρους του Πελάτη για την εκκίνηση της εντολής του ή για οποιοδήποτε συστημικό ή μη σφάλμα, πλημμέλεια, παραβίαση ή αστοχία στις υποδομές και τα διαπιστευτήρια ασφαλείας του Παρόχου, τα οποία και αποδέχεται ανεπιφύλακτα.

4.1.7. Η χρήση της υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής εκ μέρους του Πελάτη από πάροχο της επιλογής του, συνεπάγεται ότι ο Πελάτης αποδέχεται τον όποιο κίνδυνο και ευθύνη για την ολοκλήρωση της εντολής πληρωμής μέσω αυτού και αναλαμβάνει κάθε τυχόν επιβάρυνση για τη χρήση της, που επιβάλλει ο εκάστοτε πάροχος, αναγνωρίζοντας ως νόμιμη και θεμιτή την επιπρόσθετη χρέωση του Καταθετικού του Λογαριασμού με το ύψος αυτής, σύμφωνα με όσα ειδικότερα προβλέπονται στην μεταξύ τους σύμβαση. Η Τράπεζα απαλλάσσεται ρητά οποιασδήποτε τυχόν υποχρέωσης προβλέπεται στο περιεχόμενο της εκάστοτε συμφωνίας μεταξύ του Πελάτη της και του τρίτου παρόχου, ούτε συμβάλλεται η ίδια με οποιοδήποτε τρόπο με τον τελευταίο.

4.2. Λήψη – Εκτέλεση Εντολής

4.2.1. Μια Εντολή Πληρωμής θεωρείται ληφθείσα από την Τράπεζα την ημέρα κατά την οποία αυτή πράγματι παραλήφθηκε, εκτός εάν περιέλθει σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή μετά το οριακό χρονικό σημείο (Cut-offs) της ημέρας. Στην περίπτωση αυτή λογίζεται ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Όταν έχει συμφωνηθεί εκτέλεση σε καθορισμένη ημερομηνία, στο τέλος συγκεκριμένης προθεσμίας ή όταν ο Πελάτης θέσει το απαιτούμενο ποσό στη διάθεση της Τράπεζας, ως χρόνος λήψης νοείται αντίστοιχα η προκαθορισμένη ημερομηνία, η τελευταία ημέρα της προθεσμίας ή η ημέρα κατά την οποία το ποσό κατέστη διαθέσιμο. Αν η ημέρα αυτή δεν είναι Εργάσιμη, χρόνος λήψης θεωρείται η αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Τα οριακά χρονικά σημεία (cut-offs) ανά κανάλι συναλλαγών, τα οποία καθορίζονται από την Τράπεζα και γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω του επίσημου ιστότοπου της Τράπεζας όπως αυτά εκάστοτε ισχύουν.

4.2.2. Πριν εκτελέσει έντυπη Εντολή, η Τράπεζα ταυτοποιεί τον Πελάτη (ή τον νόμιμο εκπρόσωπό του) και, εφόσον η εντολή διαβιβάζεται εξ αποστάσεως, ελέγχει την υπογραφή έναντι του δείγματος που τηρεί. Η Τράπεζα μπορεί να αρνηθεί την εκτέλεση χωρίς να φέρει ευθύνη σε περίπτωση που:

- α) υφίσταται αμφιβολία για την ταυτότητα του εντολέα ή την προέλευση της εντολής,
- β) η υπογραφή του εντολέα αποκλίνει ουσιωδώς από το τηρούμενο δείγμα, ή
- γ) το περιεχόμενο της εντολής είναι ασαφές, αντιφατικό ή παράνομο.

Σε κάθε άρνηση η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη, σε σταθερό μέσο, το συντομότερο δυνατόν και πάντως εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών, εκτός αν η ενημέρωση απαγορεύεται από τον νόμο. Τυχόν έξοδα κοινοποίησης βαρύνουν τον Πελάτη σύμφωνα με το ισχύον Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

4.2.3. Η εκτέλεση εντολής που χρεώνει λογαριασμό του Πελάτη απαιτεί την ύπαρξη επαρκούς διαθέσιμου υπολοίπου, το οποίο καλύπτει το συνολικό ποσό και τις σχετικές χρεώσεις, και δεν υπερβαίνει τα τυχόν ισχύοντα όρια συναλλαγών που έχει καθορίσει και γνωστοποιήσει η Τράπεζα για το συγκεκριμένο μέσο ή κανάλι.

4.2.4. Όταν η εντολή πρέπει να εκτελεστεί σε νόμισμα διαφορετικό από το νόμισμα του λογαριασμού χρέωσης, εφαρμόζεται η ισοτιμία της ημέρας εκτέλεσης, όπως ανακοινώνεται από την Τράπεζα στα καταστήματα και στον ιστότοπό της.

4.2.5. Προθεσμίες εκτέλεσης σε ευρώ ή νόμισμα κράτους-μέλους του ΕΟΧ

α) Εντολή πίστωσης λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα εκτελείται αυθημερόν.

β) Εντολή πίστωσης προς λογαριασμό σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα ή σε κράτος-μέλος του ΕΟΧ εκτελείται το αργότερο έως το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από τη λήψη της εντολής. Αν η εντολή υποβληθεί σε έντυπη μορφή, η προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά μία επιπλέον Εργάσιμη Ημέρα.

4.2.6. Άμεση Χρέωση εκτελείται την ημέρα λήψης της σχετικής εντολής από τον ΠΥΠ του Δικαιούχου ή, αν ληφθεί σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή μετά το οριακό χρονικό σημείο, όπως ορίζεται ανωτέρω, την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού είναι η ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η χρέωση.

4.2.7. Προθεσμίες με μετατροπή μεταξύ ευρώ και νομίσματος ΕΟΧ

Εφόσον απαιτείται μετατροπή νομίσματος μεταξύ ευρώ και νομίσματος κράτους-μέλους ΕΟΧ, η Τράπεζα μεταφέρει το πλήρες ποσό στον πάροχο του Δικαιούχου ή στον ανταποκριτή του το αργότερο έως το τέλος της τέταρτης Εργάσιμης Ημέρας από τη λήψη της εντολής. Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση είναι η ημέρα της πραγματικής χρέωσης.

4.2.8. Όταν ο Πελάτης είναι Δικαιούχος μεταφοράς πίστωσης ή εμβάσματος σε ευρώ ή σε νόμισμα κράτους-μέλους ΕΟΧ, η Τράπεζα πιστώνει τον λογαριασμό του εντός της Εργάσιμης Ημέρας κατά την οποία το ποσό κατέστη διαθέσιμο από τον Πληρωτή ή τον πάροχό του, με Ημερομηνία Αξίας την ημερομηνία της πίστωσης. Σε άμεση χρέωση, η Τράπεζα διαβιβάζει την εντολή στον πάροχο του Πληρωτή εντός της συμφωνημένης προθεσμίας. Η Τράπεζα μπορεί να παρακρατεί τυχόν οφειλόμενες χρεώσεις προτού καταστήσει το ποσό διαθέσιμο.

4.2.9. Πίστωση λογαριασμού από κατάθεση μετρητών σε κατάσταση, σε ευρώ ή σε νόμισμα κράτους-μέλους ΕΟΧ, πραγματοποιείται αυθημερόν, σύμφωνα με την Ημερομηνία Αξίας που αναγράφεται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

4.3 Ανάκληση Εντολής

4.3.1 Η Εντολή Πληρωμής γίνεται αμετάκλητη από τη στιγμή που παραλαμβάνεται από την Τράπεζα. Κατ' εξαίρεση, όταν έχει συμφωνηθεί να εκτελεστεί σε συγκεκριμένη ημερομηνία, ο Πελάτης μπορεί να την ανακαλέσει έως τη λήξη της προηγούμενης Εργάσιμης Ημέρας. Εφόσον η Πράξη Πληρωμών εκκινείται από τρίτο ΠΥΠ ή από τον Δικαιούχο, η Εντολή δεν ανακαλείται μετά τη χορήγηση της συγκατάθεσης του Πελάτη.

4.3.2 Για Εντολή Άμεσης Χρέωσης όπου ο Πελάτης είναι ο Πληρωτής, η ανάκληση επιτρέπεται το αργότερο έως τη λήξη της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται της συμφωνημένης ημερομηνίας χρέωσης.

4.3.3 Η ανάκληση πραγματοποιείται με τον ίδιο τρόπο που δόθηκε η αρχική εντολή και, εφόσον υποβλήθηκε σε κατάσταση, στο ίδιο κατάσταση. Στις πάγιες εντολές, η ανάκληση ισχύει για κάθε μελλοντική πράξη που θα εκτελούνταν βάσει αυτής.

4.3.4 Αφού παρέλθει το χρονικό όριο εντός του οποίου επιτρέπεται η ανάκληση, αυτή μπορεί να γίνει μόνο έπειτα από συμφωνία του Πελάτη με την Τράπεζα και, στην περίπτωση Άμεσης Χρέωσης, με τη συγκατάθεση του Δικαιούχου. Η Τράπεζα μπορεί να επιβάλλει τις σχετικές χρεώσεις που προβλέπονται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών

Εργασιών.

4.3.5 Η Εντολή Πληρωμής θεωρείται αυτοδικαίως ανακληθείσα σε περίπτωση θανάτου του Πελάτη ή λύσης του νομικού προσώπου, εφόσον το γεγονός έχει γνωστοποιηθεί εγκαίρως στην Τράπεζα.

4.4 Ευθύνη

4.4.1 Η Τράπεζα εκτελεί κάθε Εντολή Πληρωμής που της υποβάλλει ο Πελάτης-Πληρωτής. Όταν η συναλλαγή πραγματοποιείται με άμεση χρέωση, ενεργεί αποκλειστικά βάσει των οδηγιών του Δικαιούχου ή του αντίστοιχου ΠΥΠ. Από τη στιγμή που εφαρμόζει πλήρως τις οδηγίες αυτές, απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη.

4.4.2 Σε περίπτωση Πελάτη-Δικαιούχου, η Τράπεζα εκτελεί την εντολή που λαμβάνει από τον ΠΥΠ του Πληρωτή και επί άμεσης χρέωσης τη διαβιβάζει ορθά στον ίδιο ΠΥΠ, χωρίς περαιτέρω ευθύνη για την τελική χρέωση.

4.4.3 Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη εάν τα στοιχεία ταυτοποίησης του Δικαιούχου που της παρέσχε ο Πληρωτής είναι λανθασμένα ή ελλιπή. Αν της ζητηθεί, θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες να ανακτήσει τα ποσά και τα σχετικά έξοδα βαρύνουν τον Πληρωτή σύμφωνα με το ισχύον Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών. Εφόσον η ανάκτηση αποδειχθεί αδύνατη, η Τράπεζα, ύστερα από έγγραφη αίτηση του Πληρωτή, του παρέχει κάθε διαθέσιμη πληροφορία που μπορεί να διευκολύνει τη δικαστική διεκδίκηση των σχετικών ποσών. Τυχόν συμπληρωματικά στοιχεία που ο Πληρωτής παρείχε σχετικά με την ταυτοποίηση του Δικαιούχου δεν δεσμεύουν την Τράπεζα.

4.4.4 Η Τράπεζα δε φέρει ευθύνη, όταν η μη εκτέλεση ή η πλημμελής εκτέλεση οφείλεται σε πταίσμα του δικαιούχου ή της τράπεζάς του, κατά τη διενέργεια της Πράξης Πληρωμής και ιδίως για οποιαδήποτε τυχόν ζημία υποστεί ο ίδιος ή η Τράπεζα από ανακριβείς και μη ορθές, λόγω πλάνης ή αμέλειας διαβιβασθείσες εντολές του ίδιου ή πληρεξουσίου του ή τρίτου προσώπου ή από εντολές που διαβιβάσθηκαν στη Τράπεζα από τα ως άνω πρόσωπα κατά τρόπο παράνομο, αντισυμβατικό ή χωρίς να υφίσταται σχετική εξουσιοδότηση. Επίσης, η Τράπεζα δε φέρει ευθύνη στην περίπτωση δικαιολογημένης εκ μέρους της άρνησης εκτέλεσης της Εντολής, καθώς και σε περίπτωση μη εκτέλεσης Εντολής, η οποία έχει ανακληθεί νόμιμα από τον Πελάτη.

4.4.5 Κάθε Εντολή Πληρωμής ελέγχεται ως προς τη συμμόρφωση προς το πλαίσιο για την πρόληψη και την καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Η Τράπεζα δεν εξετάζει τη νομιμότητα της υποκείμενης αιτίας και ο Πληρωτής ευθύνεται αποκλειστικά για την ακρίβεια, τη νομιμότητα και τις συνέπειες των οδηγιών του, ακόμη κι αν η τυχόν προκληθείσα ζημία οφείλεται σε σφάλμα, πλάνη ή αμέλεια δική του ή του πληρεξουσίου του.

4.4.6 Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής και δεν ευθύνεται για τυχόν ζημία του Πελάτη από τη μη εκτέλεση, α) αν η Εντολή Πληρωμής ανακληθεί, β) αν προκύψει δικαστική ή κανονιστική απαγόρευση, γ) αν συντρέχει έλλειψη διαθεσίμων κεφαλαίων, ακόμη και αν ο Πελάτης διατηρεί σε άλλο Καταθετικό του Λογαριασμό στην Τράπεζα, εκτός αν λάβει ειδική προς τούτο έγγραφη εντολή, δ) αν συντρέχει ανωτέρα βία ή άλλος νόμιμος λόγος. Αν η Τράπεζα αναγκαστεί σε αυτές τις περιπτώσεις να καταβάλει ποσό σε τρίτο, ο Πληρωτής οφείλει να της το επιστρέψει αμέσως νομιμοτόκως.

4.4.7 Σε περίπτωση αμφισβήτησης ότι μια Πράξη Πληρωμής εγκρίθηκε ή εκτελέστηκε σωστά, η Τράπεζα ελέγχει τη γνησιότητα, την ακριβή καταγραφή και την τεχνική αρτιότητα της συναλλαγής. Εφόσον δεν υπάρχει υπαιτιότητα του Πληρωτή, η Τράπεζα επιστρέφει άμεσα και σε κάθε περίπτωση το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, το ποσό, επαναφέροντας τον λογαριασμό στην προηγούμενη κατάσταση με τη δέουσα Ημερομηνία Αξίας, εκτός αν διαθέτει βάσιμες ενδείξεις απάτης.

4.4.8 Σε περίπτωση Πελάτη μη Καταναλωτή, φέρει ο ίδιος το βάρος απόδειξης των ισχυρισμών του και η καταγραφή χρήσης των προσωπικών κωδικών του αποτελεί τεκμήριο έγκρισης ή βαρειάς αμέλειας,

επιτρεπομένης ανταποδείξεως.

4.4.9 Αν μια Εντολή Πληρωμής που υπέβαλε απευθείας ο Πελάτης-Πληρωτής δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα πιστώνει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση τον χρεωθέντα λογαριασμό με το ποσό της μη εκτελεσθείσας ή εσφαλμένα εκτελεσθείσας Πράξης Πληρωμής. Σε περίπτωση Πελάτη-Καταναλωτή, η πίστωση φέρει Ημερομηνία Αξίας που δεν υπερβαίνει την ημερομηνία της αρχικής χρέωσης. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη εφόσον αποδείξει ότι ο ΠΥΠ του Δικαιούχου έχει ήδη παραλάβει το ποσό της Πράξης Πληρωμής. Αν η Εντολή Πληρωμής διαβιβάστηκε από τον Πελάτη-Καταναλωτή μέσω Τρίτου Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών (ΤΠΥΠ), η Τράπεζα επιστρέφει το αντίστοιχο ποσό και, εφόσον απαιτείται, επαναφέρει τον λογαριασμό στην προτέρα κατάσταση.

4.4.10 Όταν μια Εντολή Πληρωμής εκκινείται από τον Πελάτη-Δικαιούχο ή κατατίθεται για λογαριασμό του και η Τράπεζα δεν τη διαβίβασε, ή τη διαβίβασε εσφαλμένα, στον ΠΥΠ του Πληρωτή, οφείλει να προχωρήσει άμεσα σε σωστή (επαν)αποστολή. Σε περίπτωση Πελάτη – Καταναλωτή, το ποσό της εντολής πιστώνεται στον λογαριασμό του και γίνεται διαθέσιμο με Ημερομηνία Αξίας που δεν υπερβαίνει εκείνη που θα ίσχυε σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής.

4.4.11 Η ευθύνη της Τράπεζας προς τον Πελάτη καλύπτει όλα τα έξοδα που του επιβλήθηκαν για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής και, εφόσον ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, και τους τόκους που χρεώθηκε εξαιτίας μη, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης. Πέραν τούτων, η Τράπεζα δεν οφείλει καμία επιπρόσθετη αποζημίωση, ιδίως για αποθετικές ή έμμεσες ζημιές, ανεξαρτήτως αιτίας.

4.4.12 Ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να ενημερώνει την Τράπεζα, το συντομότερο δυνατό και χωρίς υπαίτια βραδύτητα, σε κάθε περίπτωση που αντιλαμβάνεται εσφαλμένα εκτελεσθείσα συναλλαγή πληρωμής ή εκτέλεση συναλλαγής πληρωμής, για την οποία δεν είχε δώσει τη συναίνεσή του, το αργότερο έως την τελευταία ημέρα του επόμενου μήνα από την έκδοση του αντιγράφου κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού, στον οποίο εμφανίζεται η αμφισβητούμενη χρέωση από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού του Λογαριασμού. Εάν τυχόν ο Πελάτης δεν λαμβάνει την ως άνω περιοδική ενημέρωση για λόγους που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητά του, μπορεί να ασκήσει το ως άνω δικαίωμα εντός απώτατης προθεσμίας δέκα τριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού με το ποσό της αμφισβητούμενης συναλλαγής. Ανεξάρτητα από το αν υπέχει ευθύνη, όταν μια Πράξη Πληρωμής που εκκινήθηκε από τον Πελάτη, είτε ως Πληρωτής είτε ως Δικαιούχος, δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, καταβάλλει αμέσως προσπάθεια να την εντοπίσει και ενημερώνει τον Πελάτη για το αποτέλεσμα χωρίς καμία επιβάρυνση.

4.4.13 Ο Πληρωτής υποχρεούται να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα για οποιαδήποτε υπόνοια απάτης ή απειλή ασφάλειας των συναλλαγών του, ιδίως σε συναλλαγές με Κάρτες, καλώντας στο ειδικό κέντρο εξυπηρέτησης 210 36 69 000. Οι κλήσεις δύνανται να ηχογραφούνται για λόγους ασφάλειας και απόδειξης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Μέρος Γ'.

4.5 Άρνηση Εκτέλεσης Εντολής Πληρωμής

4.5.1 Αν η Τράπεζα απορρίψει την εκτέλεση μιας Πράξης Πληρωμής, ενημερώνει τον Πελάτη, σε έντυπη μορφή ή σε άλλο σταθερό μέσο, για την απόρριψη και όταν αυτό είναι εφικτό για τους λόγους για τους οποίους προέβη στην απόρριψη, καθώς και για τον τρόπο διόρθωσης τυχόν σφαλμάτων που την προκάλεσαν, εκτός αν η ενημέρωση αντίκειται στον νόμο. Η γνωστοποίηση γίνεται το ταχύτερο δυνατόν και πάντως πριν εκπνεύσει η προθεσμία εκτέλεσης που προβλέπεται ανωτέρω. Όταν η απόρριψη είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη, ο Πελάτης επιβαρύνεται με τη σχετική χρέωση που προβλέπει το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών της Τράπεζας.

4.5.2 Δεν αποτελεί «άρνηση εκτέλεσης» κατά την προηγούμενη παράγραφο η μη εκτέλεση πράξης πληρωμής λόγω ανεπαρκούς διαθέσιμου υπολοίπου στον λογαριασμό του Πελάτη ή λόγω ανεπάρκειας του συμφωνημένου

πιστωτικού ορίου που του έχει χορηγήσει η Τράπεζα, εφόσον το υπόλοιπο ή το όριο δεν καλύπτει το ποσό της πράξης και τις σχετικές επιβαρύνσεις. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα δεν υποχρεούται να προβεί στην ανωτέρω γνωστοποίηση.

4.6 Προϋποθέσεις Επιστροφής Ποσών

4.6.1 Ο Πελάτης – Καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την επιστροφή ολόκληρου του ποσού μιας εγκεκριμένης και ήδη εκτελεσθείσας Πράξης Πληρωμής σε ευρώ ή σε νόμισμα κράτους-μέλους του ΕΟΧ, όταν η πράξη εκκίνησε από τον Δικαιούχο, πρόκειται δηλαδή για Άμεση Χρέωση). Το δικαίωμα ασκείται εφόσον:

- (α) το ακριβές ποσό δεν είχε καθοριστεί κατά τη στιγμή που ο Πελάτης έδωσε τη συγκατάθεσή του, και
- (β) το ποσό που χρεώθηκε υπερβαίνει εκείνο που θα ανέμενε εύλογα, με βάση τις συνήθεις δαπάνες του και τις περιστάσεις.

4.6.2 Ο Πελάτης φέρει το βάρος απόδειξης ότι συντρέχουν οι παραπάνω προϋποθέσεις και οφείλει να προσκομίσει στην Τράπεζα όλα τα σχετικά στοιχεία. Δεν θεμελιώνεται δικαίωμα επιστροφής όταν η διαφορά οφείλεται σε συναλλαγματική μετατροπή που έγινε με προσυμφωνημένη ισοτιμία αναφοράς, ούτε όταν ο Πελάτης έδωσε τη συγκατάθεσή του απευθείας στην Τράπεζα και είχε λάβει, τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από τη χρέωση, έγγραφη ενημέρωση για τη μελλοντική πληρωμή.

4.6.3 Ανεξάρτητα από τα ανωτέρω, ο Πελάτης - Καταναλωτής διατηρεί το άνευ όρων δικαίωμα επιστροφής που προβλέπει ο Κανονισμός (ΕΕ) 260/2012 για Άμεσες Χρεώσεις σε ευρώ εντός ΕΕ, εφόσον και ο ΠΥΠ του Δικαιούχου εδρεύει στην ΕΕ.

4.6.4 Το αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών πρέπει να υποβληθεί από τον Πελάτη – Καταναλωτή στην Τράπεζα εντός οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού.

4.6.5 Η Τράπεζα, μέσα σε δέκα (10) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος, είτε επιστρέφει ολόκληρο το ποσό στον λογαριασμό του Πελάτη, με ημερομηνία αξίας μη μεταγενέστερη της αρχικής χρέωσης, είτε απορρίπτει αιτιολογημένα το αίτημα. Αν ο Πελάτης -Καταναλωτής δεν αποδέχεται την αιτιολογία, μπορεί να προσφύγει στους αρμόδιους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο 6 του Μέρους Γ' των παρόντων όρων. Στην περίπτωση άνευ όρων επιστροφής χρηματικών ποσών του Κανονισμού 260/2012, η Τράπεζα δεν δύναται να αρνηθεί.

4.6.6 Ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει:

- (α) την αμοιβή της Τράπεζας για την αποδοχή, τον έλεγχο και την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής,
- (β) κάθε δαπάνη ή έξοδο τρίτων που επιβαρύνει την Τράπεζα κατά την εκτέλεση, όπως προβλέπεται στο ισχύον Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

4.6.7 Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει τα ανωτέρω ποσά στον λογαριασμό που αφορά η Εντολή, κατά προτεραιότητα έναντι του ποσού της πληρωμής. Αν μετά τη χρέωση των εξόδων δεν απομένει διαθέσιμο υπόλοιπο για την εκτέλεση της Εντολής, η πράξη δεν εκτελείται, εκτός αν ο Πελάτης έχει δώσει ειδική εντολή να χρεωθεί άλλος λογαριασμός του στην Τράπεζα με επαρκή κεφάλαια.

4.7 Κάρτα ως Μέσο Πληρωμών

4.7.1 Συναλλαγές σε επιχειρήσεις

4.7.1.1 Η Κάρτα χρησιμοποιείται για πληρωμές σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό που τη δέχονται ως Μέσο Πληρωμών. Ο Πελάτης/κάτοχος επιδεικνύει ταυτότητα όταν ζητηθεί.

4.7.1.2 Η συναλλαγή ολοκληρώνεται με είτε πληκτρολόγηση PIN, είτε ανέπαφα (εντός του εκάστοτε ισχύοντος Ορίου Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN), εφόσον η Κάρτα ενσωματώνει τη σχετική τεχνολογία, είτε μέσω των ψηφιακών πορτοφολιών των κινητών τηλεφώνων, στα οποία έχει προστεθεί η Κάρτα, είτε με υπογραφή απόδειξης· με αυτήν την πράξη εξουσιοδοτείται αμετάκλητα η Τράπεζα να χρεώσει τον σχετικό λογαριασμό.

4.7.1.3 Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν αθέτηση υποχρεώσεων από την επιχείρηση. Τυχόν πιστωτικό σημείωμα πιστώνεται όταν παραληφθεί.

4.7.1.4 Σε εξ αποστάσεως συναλλαγές (ηλεκτρονικές, τηλεφωνικές, ταχυδρομικές) ο Πελάτης αναλαμβάνει τον σχετικό κίνδυνο και οφείλει να τηρεί τους κανόνες ασφαλείας που του γνωστοποιούνται από την Τράπεζα.

4.7.1.5 **Ανέπαφες συναλλαγές**

4.7.1.5.1 Κάρτα με τεχνολογία NFC μπορεί να χρησιμοποιηθεί ανέπαφα όπου αυτό υποστηρίζεται ή μέσω εφαρμογής κινητού που παρέχει η Τράπεζα (ψηφιακά πορτοφόλια).

4.7.1.5.2 Η συναλλαγή πραγματοποιείται πλησιάζοντας την Κάρτα ή τη συσκευή (εντός της οποίας είναι εγκατεστημένη η απαιτούμενη εφαρμογή) στο τερματικό και, αν απαιτείται, πληκτρολογώντας το PIN.

4.7.1.5.3 Για ποσά έως το εκάστοτε όριο που καθορίζει η Τράπεζα, η συναλλαγή ολοκληρώνεται χωρίς PIN. Το όριο μπορεί να τροποποιείται και κάθε σχετική μεταβολή γνωστοποιείται στον Πελάτη.

4.7.2 **Συναλλαγές στο εξωτερικό – Συνάλλαγμα**

Η Κάρτα ισχύει διεθνώς. Συναλλαγές σε ξένο νόμισμα μετατρέπονται σε ευρώ από το διεθνές σύστημα καρτών πληρωμών (Visa, Mastercard κ.λπ.) της Κάρτας με βάση την ισοτιμία της ημέρας εκκαθάρισης, επιβαρυνόμενες με τυχόν σχετικές χρεώσεις.

4.7.3.2. Οι ισοτιμίες δημοσιεύονται στους ιστότοπους των διεθνών σχημάτων και διατίθενται μέσω συνδέσμων στον ιστότοπο της Τράπεζας. Διαφορές χρόνου μεταξύ συναλλαγής και εκκαθάρισης ενδέχεται να μεταβάλουν το τελικό ποσό.

4.7.3.3. Το ποσό και το νόμισμα κάθε συναλλαγής εμφανίζονται στην περιοδική ενημέρωση του Πελάτη.

4.7.4. **Ετήσια συνδρομή – Λοιπές επιβαρύνσεις**

Ο Πελάτης καταβάλλει ετήσια συνδρομή για την έκδοση και χρήση της Κάρτας, όπως ορίζεται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών. Η Τράπεζα μπορεί να αναπροσαρμόζει το ύψος της συνδρομής· η μεταβολή γνωστοποιείται και τίθεται σε ισχύ άμεσα ή, για Πελάτες-Καταναλωτές, μετά από προμήνυση εξήντα (60) ημερών. Ο Πελάτης μπορεί να μη δεχθεί τη μεταβολή και να καταγγείλει τη σύμβαση χρήσης της Κάρτας χωρίς χρέωση έως την ημερομηνία ισχύος της νέας συνδρομής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Ενημέρωση

5.1.1 Η περιοδική ενημέρωση του Πελάτη για την κίνηση του λογαριασμού του λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 4.2.1.6 του Μέρους Α'.

5.2 Επιβαρύνσεις

5.2.1 Ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει στην Τράπεζα την αμοιβή της για την παραλαβή, τον έλεγχο και την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής, καθώς και κάθε τέλος, δαπάνη ή τρίτη χρέωση που βαρύνει την Τράπεζα εξαιτίας της εκτέλεσης της Εντολής, σύμφωνα με το ισχύον Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών.

5.2.2 Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει τα παραπάνω ποσά απευθείας στον λογαριασμό που συνδέεται με την Εντολή Πληρωμής, σε προτεραιότητα και πριν από τη χρέωση του ίδιου του ποσού της πληρωμής. Εάν, μετά τη χρέωση των εξόδων, το διαθέσιμο υπόλοιπο του λογαριασμού δεν επαρκεί, η εντολή δεν εκτελείται, ακόμη και αν ο Πελάτης διαθέτει επαρκή κεφάλαια σε άλλο λογαριασμό στην ίδια Τράπεζα, εκτός εάν ο Πελάτης δώσει ρητή εντολή να χρεωθεί ο συγκεκριμένος εναλλακτικός λογαριασμός.

ΜΕΡΟΣ Γ΄ : ΚΟΙΝΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ & ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ

- 1.1.** Η παρούσα καθώς και κάθε συναλλακτική σχέση μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και ιδίως από το Ν.Δ. 17-7/13.8.1923 «περί ειδικών διατάξεων επί ανωνύμων εταιριών».
- 1.2.** Αρμόδια για την επίλυση κάθε διαφοράς που απορρέει από την εφαρμογή ή την ερμηνεία της παρούσας, ορίζονται τα δικαστήρια της Αθήνας, τα οποία έχουν συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά κατά περίπτωση αρμόδια δικαστήρια, σύμφωνα με τον νόμο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ

- 2.1.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί τους όρους της παρούσας, εφόσον προκύπτει ειδικός και σπουδαίος λόγος. Η σχετική ενημέρωση προς τον Πελάτη γίνεται εξατομικευμένα, εγγράφως ή μέσω άλλου Σταθερού Μέσου ή με οποιονδήποτε άλλο κατάλληλο τρόπο, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος των νέων όρων. Ως σπουδαίοι λόγοι νοούνται, μεταξύ άλλων, οι μεταβολές στις συνθήκες της χρηματοπιστωτικής αγοράς, η διακύμανση του πληθωρισμού, το λειτουργικό κόστος και οι κίνδυνοι που αναλαμβάνει η Τράπεζα.
- 2.2.** Ειδικά ως προς τους όρους παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών (Μέρος Β΄), καθώς και για τους σχετικούς όρους καταθέσεων και καρτών, οι τροποποιήσεις διενεργούνται σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, έπειτα από εξατομικευμένη ενημέρωση του Πελάτη, που παρέχεται με τον ίδιο τρόπο (εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο) τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία εφαρμογής, με εξαίρεση τις αλλαγές στις συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς, οι οποίες εφαρμόζονται άμεσα.
- 2.3.** Σε κάθε περίπτωση τροποποίησης, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να μην αποδεχθεί την αλλαγή και να καταγγείλει άμεσα και χωρίς επιβάρυνση την παρούσα και, συνακολούθως, κάθε συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα πριν από την έναρξη ισχύος των νέων όρων. Αν παρέλθει άπρακτη η σχετική προθεσμία, η τροποποίηση θεωρείται αποδεκτή.
- 2.4.** Η αναπροσαρμογή των αμοιβών, προμηθειών και εξόδων που περιλαμβάνονται στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών δεν αποτελεί τροποποίηση της παρούσας. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να τις προσαρμόζει κατά τη δίκαιη κρίση της. Επίσης, δεν αποτελούν τροποποίηση των παρόντων όρων τεχνικές ή διαδικαστικές μεταβολές που συνδέονται με τον εκσυγχρονισμό, την αναβάθμιση ή την ενοποίηση των μηχανογραφικών συστημάτων της Τράπεζας, καθώς και οι αλλαγές που αφορούν τον τρόπο λειτουργίας, ασφάλειας ή ταυτοποίησης ATM ή στην Ηλεκτρονική Τραπεζική. Οι αλλαγές αυτές δεσμεύουν τον Πελάτη από τη στιγμή που του γνωστοποιούνται εγγράφως, μέσω του διαδικτυακού τόπου της Τράπεζας, ή της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο και κατάλληλο τρόπο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΛΥΣΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

- 3.1.** Οι παρόντες ΓΟΣ έχουν αόριστη διάρκεια.
- 3.2.** Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει τους παρόντες όρους και να ζητήσει το κλείσιμο οποιουδήποτε Καταθετικού Λογαριασμού του οποτεδήποτε με έγγραφο, το οποίο επιφέρει έννομες συνέπειες μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την αποδεδειγμένη ενημέρωση της Τράπεζας. Εφόσον για την κίνηση του Καταθετικού Λογαριασμού, έχει χορηγηθεί στον Πελάτη Κάρτα συνδεδεμένη με τον Λογαριασμό αυτό, ο Πελάτης υποχρεούται να την παραδώσει σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας, η οποία θα προβεί πάραυτα στην ακύρωσή της καθώς και να εξοφλήσει ολοσχερώς κάθε οφειλή του προς την Τράπεζα, που απορρέει από την καταγγελλόμενη σύμβαση.

3.3. Εφόσον η κατά την προηγούμενη παράγραφο καταγγελία των παρόντων όρων από τον Πελάτη λάβει χώρα μετά την παρέλευση έξι (6) μηνών από την αποδοχή τους, αυτή γίνεται αζημίως. Σε διαφορετική περίπτωση, η Τράπεζα δύναται να επιβάλει την τυχόν αναφερόμενη στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών χρέωση, η οποία σε κάθε περίπτωση είναι εύλογη και ανάλογη του σχετικού κόστους.

3.4. Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε την παρούσα, με έγγραφη ειδοποίηση, η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα μετά την παρέλευση εξήντα (60) ημερών από την κοινοποίησή της στον Πελάτη.

3.5. Η Τράπεζα δικαιούται να μην τηρήσει την ανωτέρω προθεσμία και να καταγγείλει οποτεδήποτε τους παρόντες ΓΟΣ, με σχετική έγγραφη ειδοποίηση του Πελάτη, για σπουδαίο λόγο, και ενδεικτικά σε περίπτωση που ο Πελάτης χρησιμοποίησε εσκεμμένα τον Καταθετικό Λογαριασμό για παράνομους σκοπούς, ή ο Πελάτης παρέσχε ανακριβή στοιχεία προκειμένου να ανοίξει τον Καταθετικό Λογαριασμό, καθώς και σε οποιαδήποτε περίπτωση παράβασης είτε της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας είτε όρου της παρούσας, που συμφωνούνται όλοι ουσιώδεις καθώς και των εν γένει συμβατικών του υποχρεώσεων.

3.6. Η καταγγελία της παρούσας σύμβασης συνεπάγεται το αυτοδίκαιο κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, σύμφωνα και με τα προβλεπόμενα στην ενότητα 4.2.1.7. του Μέρους Α', τον αποκλεισμό κάθε περαιτέρω συναλλαγής σε αυτόν, την συνακόλουθη ακύρωση όλων των άμεσα συνδεδεμένων με αυτόν παροχών (πάγιες εντολές κλπ.), καθώς και κάθε τυχόν Κάρτας που είναι αποκλειστικά συνδεδεμένη με αυτόν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

4.1. Ο Πελάτης ενημερώνεται κατά την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης, ότι η Τράπεζα, ως υπεύθυνη επεξεργασίας, ή/και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα συλλέγουν, θα τηρούν αρχείο (ηλεκτρονικό ή μη) και εν γένει θα επεξεργάζονται τα προσωπικά του δεδομένα, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον εθνικό και ενωσιακό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την Προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και τα ειδικότερα αναφερόμενα στο έντυπο «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΗΣ CREDIABANK ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ», που βρίσκεται αναρτημένο, όπως εκάστοτε επικαιροποιείται και ισχύει, στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://crediabank.com/gdpr/> και διατίθεται από τα Καταστήματα του δικτύου της, καθώς και στα λοιπά ενημερωτικά κείμενα σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που ενδέχεται να τίθενται υπόψη του από την Τράπεζα.

4.2. Ειδικότερα, μέσω του προαναφερόμενου εντύπου ο Πελάτης ενημερώνεται, με τρόπο σαφή και κατανοητό, για τα εξής:

- α) τις κατηγορίες των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει και επεξεργάζεται η Τράπεζα και τον αφορούν,
- β) τις πηγές από τις οποίες συλλέγει η Τράπεζα τα προσωπικά δεδομένα,
- γ) τον σκοπό και τη νομική βάση της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων,
- δ) τους αποδέκτες των προσωπικών του δεδομένων,
- ε) την τυχόν διαβίβασή τους σε χώρες εκτός Ε.Ε. (τρίτες χώρες) ή σε διεθνή οργανισμό και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες ενδέχεται να συμβεί αυτό,
- στ) το χρονικό διάστημα τήρησης των προσωπικών δεδομένων από την Τράπεζα,
- ζ) τα δικαιώματά του για την προστασία των προσωπικών δεδομένων που τον αφορούν και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα αυτά,
- η) τον τρόπο με τον οποίο η Τράπεζα προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα που τον αφορούν.

Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει εγκαίρως την Τράπεζα για τυχόν μεταβολή των προσωπικών του δεδομένων, ενώ σε περίπτωση που παρέχει προσωπικά δεδομένα τρίτων φυσικών προσώπων, αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει τα φυσικά πρόσωπα αυτά με προσήκοντα τρόπο και να έχει εξασφαλίσει, εφόσον απαιτείται, την σχετική συγκατάθεσή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ

5.1. Για την προστασία των αμοιβαίων συμφερόντων και δικαιωμάτων Τράπεζας και Πελάτη καθώς και για λόγους ασφάλειας και απόδειξης της κατάρτισης και της λειτουργίας της σύμβασης και των συναλλαγών, η Τράπεζα δικαιούται να καταγράφει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις με τον Πελάτη, ενημερώνοντάς τον εκ των προτέρων για το γεγονός αυτό, ήτοι την καταγραφή της κλήσης.

5.2. Το προϊόν της μαγνητοφώνησης ή/και καταγραφής, το οποίο φυλάσσεται από την Τράπεζα σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας, μπορεί να τεθεί στη διάθεση του Πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματός του και δύναται να χρησιμοποιηθεί ως αποδεικτικό υλικό για την απόδειξη του περιεχομένου και της λήψης της εντολής από την Τράπεζα. Περισσότερες πληροφορίες για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων περιλαμβάνονται στο έντυπο «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΗΣ CREDIABANK BANK ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ», που βρίσκεται αναρτημένο, όπως εκάστοτε επικαιροποιείται και ισχύει, στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://crediabank.com/gdpr/> και διατίθεται από τα Καταστήματα του δικτύου της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

6.1. Κάθε Πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημα ή παράπονο σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της Τράπεζας με τους ακόλουθους τρόπους: α) Σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα της Τράπεζας με επιστολή ή με συμπλήρωση τυποποιημένης φόρμας παραπόνου β) Αποστέλλοντας επιστολή ταχυδρομικώς υπόψη της Διασφάλισης Ποιότητας γ) Στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Τράπεζας μέσω καταγεγραμμένης τηλεφωνικής επικοινωνίας στο +30 210 3669000 όλο το 24ωρο ή στο +30 2810 338800, από Δευτέρα έως Παρασκευή εντός του ωραρίου εργασίας της Τράπεζας. δ) Με τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://crediabank.com/exupiretisi/upovoli-paraponou/>). Παραλήπτης της φόρμας είναι η Διασφάλιση Ποιότητας.

6.2. Η Διασφάλιση Ποιότητας της Τράπεζας ενημερώνει τον Πελάτη για τις κατά περίπτωση διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών που απορρέουν από την παρούσα, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

6.3. Όλα τα παράπονα που έχει λάβει η Τράπεζα συγκεντρώνονται στην Μονάδα Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία προβαίνει σε όλες τις ενέργειες για τη διαχείριση αυτών και όπου απαιτείται επικοινωνεί με τον Πελάτη για επιπλέον πληροφορίες, τυχόν απαραίτητα έγγραφα και διευκρινίσεις.

6.4. Η Τράπεζα επιβεβαιώνει στον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο την παραλαβή του παραπόνου. Η Τράπεζα παρέχει στον παραπονούμενο Πελάτη γραπτή απάντηση, εντός σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή του παραπόνου. Ειδικά για την υποβολή καταγγελίας αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, η Τράπεζα θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά στον Πελάτη εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και το αργότερο εντός δέκα πέντε (15) Εργασίμων Ημερών από τη λήψη της καταγγελίας. Εάν κατ' εξαίρεση η απάντηση δεν μπορεί να δοθεί εντός του εν λόγω χρονικού διαστήματος, για λόγους που δεν οφείλονται στην Τράπεζα, η τελευταία υποχρεούται να αποστείλει στον Πελάτη προσωρινή απάντηση αναφέροντας τους λόγους της καθυστέρησης και προσδιορίζοντας την προθεσμία εντός της οποίας ο Πελάτης θα λάβει την τελική απάντηση, η οποία δεν υπερβαίνει τις τριάντα πέντε (35) Εργάσιμες Ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας.

6.5. Οι Πελάτες- Καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες σχετικά με παράπονα ή αιτήματα που κατά τη γνώμη τους δεν αντιμετωπίστηκαν και συνδέονται με τυχόν παραβάσεις εκ μέρους της Τράπεζας και των όρων του παρόντος. Αρμόδιες Αρχές και φορείς εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών για την υποβολή παραπόνων ή καταγγελιών του Πελάτη-Καταναλωτή αναφορικά με τυχόν παραβάσεις εκ μέρους της Τράπεζας των όρων του παρόντος είναι:

- ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας, αρ. 144, 11471, Αθήνα, τηλ. 2106460862, ηλεκτρονικό

ταχυδρομείο: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, ιστοσελίδα: <http://www.synigoroskatanaloti.gr>,

- ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής, οδός Μασσαλίας, αριθ. 1, 10680 Αθήνα, τηλ. 210 3376700, ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: info@hobis.gr, ιστοσελίδα: www.hobis.gr
- η Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης,, Πλατεία Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα, <https://kataggelies.mindev.gov.gr/>

6.6. Σημειώνεται ότι προκειμένου για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 524/2013, κάθε συμβαλλόμενο μέρος έχει τη δυνατότητα να προσφύγει στον «Συνήγορο του Καταναλωτή – Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα» μέσω της πλατφόρμας «Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (HEΔ) / Online Dispute Resolution (ODR)»: [ODR | Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών - Διαμεσολάβηση](#).

6.7. Σε κάθε περίπτωση επισημαίνεται πως τα συμβαλλόμενα μέρη διατηρούν τη δυνατότητα προσφυγής στη διαδικασία της Διαμεσολάβησης, κατά τα προβλεπόμενα στον ν. 4640/2019 (ΦΕΚ Α' 190/30.11.2019).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

7.1. Ρητά συμφωνείται ότι η μη άσκηση ή η καθυστέρηση άσκησης οποιουδήποτε νόμιμου ή συμβατικού δικαιώματος ή ενδίκου μέσου ή βοήθηματος εκ μέρους της Τράπεζας δε συνιστά παραίτηση από το δικαίωμα αυτό.

7.2. Η ακυρότητα ή ακυρωσία οποιοδήποτε όρου των ΓΟΣ δεν επηρεάζει την ισχύ και το κύρος των λοιπών όρων.

7.3. Οι παρόντες όροι, οι οποίοι θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, ισχύουν παράλληλα και σωρευτικά με τους όρους των κατ' ιδίαν συμβάσεων μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη, παραμένουν δε σε ισχύ ακόμη και μετά τον τερματισμό της συναλλακτικής σχέσης και μέχρι την οριστική και αμετάκλητη εκκαθάρισή της.

7.4. Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνεται για παράλειψη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεών του, αν η παράλειψη αυτή, οφείλεται σε επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας. Σε κάθε περίπτωση, το συμβαλλόμενο μέρος, που επικαλείται την επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας, οφείλει να αναφέρει αυτό εγγράφως στον αντισυμβαλλομένο του, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τότε που επήλθε, άλλως στερείται του δικαιώματος να επικαλεστεί την ύπαρξή του. Εάν η κατάσταση ανωτέρας βίας διαρκέσει πέραν των εξήντα (60) ημερών, κάθε συμβαλλόμενος δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα αζημίως για τα μέρη σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 3 του παρόντος Μέρους Γ' ανωτέρω.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΕΝΑΡΞΗ ΙΣΧΥΟΣ

Οι παρόντες ΓΟΣ αποτελούν την 6^η έκδοση και ισχύουν από την 08/09/2025 και ισχύουν για κάθε συναλλακτική σχέση που καταρτίζεται μετά την έναρξη ισχύος τους καθώς και για κάθε υφιστάμενη συναλλακτική σχέση, υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στο Κεφάλαιο 2 και στο Κεφάλαιο 3 του Μέρους Γ' της παρούσας. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας καταργούνται και αντικαθίσταται οι ΓΟΣ έκδοσης 18/02/2020, συμπεριλαμβανομένων των ενδιάμεσων μέχρι σήμερα εκδόσεων, καθώς και του συνόλου των ΓΟΣ που ίσχυαν για τα προϊόντα του δικτύου της πρώην Παγκρήτιας Τράπεζας.