

ΟΡΟΙ / ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ CrediaConnect

1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ CrediaConnect

Η CrediaBank Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία (εφεξής η «Τράπεζα») δημιούργησε και παρέχει στους υφιστάμενους πελάτες της Φυσικά Πρόσωπα, (εφεξής ο «Χρήστης» ή «Πελάτης») την υπηρεσία “ CrediaConnect ” (εφεξής η «Υπηρεσία»).

Με την επιφύλαξη τυχόν μεταγενέστερης τροποποίησης, όπως ακολούθως αναφέρεται, την οποία η Τράπεζα θα γνωστοποιεί στον Χρήστη με οποιοδήποτε μέσο πρόσφορο κατά την κρίση της, μέσω της Υπηρεσίας **παρέχεται η δυνατότητα στους Χρήστες που είναι ήδη πελάτες της Τράπεζας, να διενεργούν τηλεφωνικά εγχρήματες και πληροφοριακές συναλλαγές** καθώς και να αιτούνται και να λαμβάνουν τραπεζικά προϊόντα υπό την προϋπόθεση ότι έχουν αποδεχθεί τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας (ΓΟΣ) και τη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Ψηφιακών Συστημάτων (όπως εκάστοτε ισχύουν).

2. ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΕΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ CrediaConnect

Η χρήση της Υπηρεσίας προϋποθέτει την εκ μέρους του Χρήστη πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των παρόντων όρων.

Οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις λειτουργούν συμπληρωματικά και σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστούν τη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Ψηφιακών Συστημάτων και τους Γ.Ο.Σ.

3. ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Όπως προαναφέρεται, προκειμένου ο Χρήστης να αποκτήσει τη δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας CrediaConnect της Τράπεζας θα πρέπει να έχει καταρτίσει με την Τράπεζα τη σύμβαση παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω ψηφιακών συστημάτων. Ο Χρήστης δύναται να καταρτίσει τη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Ψηφιακών Συστημάτων ως εξής:

Είτε μέσω της Υπηρεσίας, καλώντας στην ειδική τηλεφωνική γραμμή της Τράπεζας: 210 3669009 είτε με τη φυσική παρουσία του σε ένα από τα καταστήματα του Δικτύου της Τράπεζας.

4. ΙΣΧΥΡΗ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ

Μετά την κατάρτιση της ανωτέρω σύμβασης, ο πελάτης που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία CrediaConnect θα πρέπει κατ'αρχήν να ταυτοποιηθεί. Προς τούτο θα απαιτηθεί:

α) Σε κάθε τηλεφωνική του επικοινωνία με την Τράπεζα, για τη χρήση της ανωτέρω υπηρεσίας θα πρέπει να αναφέρει τα προσωπικά στοιχεία που θα του ζητηθούν (συγκεκριμένα: Ονομ/μο, ΑΔΤ, ΑΦΜ, Διεύθυνση Κατοικίας, Αριθμός Κινητού Τηλεφώνου, Ημερομηνία Γέννησης).

β) Στη συνέχεια, απαιτείται η ισχυρή πιστοποίηση της Ταυτότητας του πελάτη, για τη διενέργεια της οποίας ο πελάτης, θα πρέπει να έχει εγκαταστήσει και ενεργοποιήσει στην «έξυπνη» συσκευή κινητής τηλεφωνίας που έχει στην κατοχή του, την εφαρμογή Gov.gr Wallet. (<https://wallet.gov.gr/#faq>).

5. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ

Όλες οι τηλεφωνικές συνομιλίες με εκπροσώπους της Υπηρεσίας καταγράφονται από την Τράπεζα για λόγους απόδειξης εμπορικής συναλλαγής όπως π.χ. για σκοπούς απόδειξης της ταυτότητας του πελάτη, της εκτέλεσης της εντολής του και της σχετικής συναλλαγής του, καθώς και για λόγους ελέγχου της ποιότητας των κλήσεων.

6. ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Για την εκκίνηση εντολής πληρωμής ή την εκτέλεση πράξεως πληρωμής απαιτείται η συγκατάθεση του πελάτη. Μία πράξη πληρωμής θεωρείται εγκεκριμένη μόνο όταν ο πελάτης έχει δώσει τη συγκατάθεσή του στην εκτέλεσή της. Η συγκατάθεση του πελάτη απαιτείται και αποτελεί προϋπόθεση και για πρόσβαση, επεξεργασία και τήρηση σε αρχείο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που είναι αναγκαία για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής κατόπιν της σχετικής εντολής του. Για την εκκίνηση εντολής πληρωμής ή την εκτέλεση πράξεως πληρωμής μέσω της Υπηρεσίας CrediaConnect η συγκατάθεση του πελάτη παρέχεται τηλεφωνικά, καταγράφεται και τηρείται στο αρχείο της Τράπεζας όπως ειδικότερα στο παρόν αναφέρεται.

7. ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ο Πελάτης δύναται να ανακαλέσει την συγκατάθεσή του για την εκκίνηση εντολής πληρωμής ή την εκτέλεση πράξεως πληρωμής όχι όμως αργότερα από χρονικό σημείο έναρξης ισχύος του ανεκκλήτου. Ο Πελάτης δύναται να ενημερωθεί για το χρονικό σημείο έναρξης του ανεκκλήτου στους ΓΟΣ της Τράπεζας.

8. ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Για την επιβεβαίωση εκτέλεσης συναλλαγών μέσω της Υπηρεσίας CrediaConnect, θα αποστέλλονται στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει ο πελάτης στην Τράπεζα, Κωδικοί Μιας Χρήσης (SMS OTP). Για την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής, ο πελάτης θα λαμβάνει με e-mail ή με SMS ένα link και επιλέγοντάς το θα ανοίγει σχετική ιστοσελίδα στην οποία θα υπάρχει ειδικό πεδίο για να πληκτρολογήσει τον Κωδικό Μιας Χρήσης (SMS OTP) που θα έχει λάβει, προκειμένου να επιβεβαιώσει την εκτέλεσή της.

Αναφορικά με τους Κωδικούς Μιας Χρήσης (SMS OTP) ισχύουν τα αναφερόμενα στους Γ.Ο.Σ και στη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Ψηφιακών Συστημάτων.

Η Τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση της εκτέλεσης των διαβιβαζόμενων εντολών του πελάτη, σύμφωνα με τις οδηγίες εκτέλεσής τους, που θα δίδονται από τον πελάτη κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής του κλήσης, η οποία θα καταγράφεται από την Τράπεζα και θα τηρείται σε αρχείο για χρονικό διάστημα πέντε ετών.

Η Τράπεζα, δύναται σε ορισμένες περιπτώσεις να μην εκτελέσει εντολές του πελάτη, είτε λόγω ανεπαρκούς υπολοίπου του λογαριασμού του πελάτη για εκτέλεση της εντολής είτε λόγω ανακριβών και λανθασμένων στοιχείων δέσμευσης του λογαριασμού με απόφαση δικαστικής αρχής ή απόφαση άλλης αρχής

9. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ

Οι συναλλαγές που παρέχονται μέσω της Υπηρεσίας CrediaConnect όπως αυτές αναφέρονται στον ιστότοπο της τράπεζας www.crediabank.com, βαρύνονται με προμήθειες και έξοδα και η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμά της να χρεώνει τον πελάτη με αυτές τις προμήθειες και έξοδα σύμφωνα με την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική η οποία επίσης αποτυπώνεται στο Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών που βρίσκονται αναρτημένοι στον επίσημο διαδικτυακό ιστότοπό της www.crediabank.com.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα κατά την κρίση της να αυξάνει ή να περιορίζει το είδος, το ύψος ή τον αριθμό των συναλλαγών και γενικά των παρεχόμενων Υπηρεσιών του CrediaConnect καθώς και να καθορίζει τις ημέρες, ώρες και διάρκεια λειτουργίας των Υπηρεσιών αυτών. Ισχύουν τα αναφερόμενα στους Γ.Ο.Σ και στη Σύμβαση Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Ψηφιακών Συστημάτων.

10. ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Τράπεζα δεν αναλαμβάνει οποιαδήποτε ευθύνη εξαιτίας τυχόν προβληματικής

λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, που δεν εμπίπτει στη δική της δικαιοδοσία ή έλεγχο και μπορεί να έχει αρνητική επίπτωση στην ορθή και έγκαιρη εκτέλεση των διαβιβαζόμενων εντολών. Ο πελάτης δεν θα μπορεί να έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία σε περίπτωση τηλεπικοινωνιακής αδυναμίας ή/και γεγονότων ανωτέρας βίας και, πάντως, η Τράπεζα δεν εγγυάται στον πελάτη την αδιακώλυτη συνεχή δυνατότητα πρόσβασής του σε αυτήν. Σε περίπτωση αδυναμίας χρήσης της Υπηρεσίας, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί εναλλακτικά κανάλια πρόσβασης προς την Τράπεζα.

11. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, κατά την απόλυτη κρίση και διακριτική της ευχέρεια, να τροποποιεί μονομερώς οποτεδήποτε, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις χρήσης της Υπηρεσίας, με μόνη την ανακοίνωσή τους στους Χρήστες αυτής μέσω του ιστότοπού της www.crediabank.com.

12. ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

Η Τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αναστείλει τη χρήση της Υπηρεσίας, για αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους σχετικούς με την ασφάλεια της Υπηρεσίας, την υπόνοια μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης της Υπηρεσίας ή για λόγους σχετικούς με την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητας του Χρήστη της Υπηρεσίας ή της διαμόρφωσης του οικονομικού/συναλλακτικού του προφίλ, όπως ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα ενημερώνει τον Χρήστη με οποιοδήποτε τρόπο κρίνει κατάλληλο, για την αναστολή της χρήσης της Υπηρεσίας και τους λόγους της αναστολής, εφ' όσον είναι εφικτό πριν την αναστολή της χρήσης της Υπηρεσίας ή το αργότερο αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από άλλη συναφή κοινοτική ή εθνική νομοθεσία.

Εφ' όσον η ενημέρωση γίνει με τηλεφωνική επικοινωνία, αυτή καταγράφεται για λόγους ασφαλείας σε μαγνητικό μέσο. Εφ' όσον πάψουν να υφίστανται οι λόγοι της αναστολής, η Τράπεζα προβαίνει στην άρση της.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την πρόσβαση στην Υπηρεσία και να καταγγείλει την παρούσα άμεσα, ενδεικτικά στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε από τους παρόντες όρους που όλοι συμφωνούνται ουσιώδεις, β) σε περίπτωση παύσης διάθεσης της Υπηρεσίας εκ μέρους της Τράπεζας. Επίσης, τυχόν καταγγελία, λύση ή λήξη της σύμβασης-πλαίσιο, επιφέρει την αυτοδίκαιη παύση παροχής της Υπηρεσίας.

13. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Η Τράπεζα λειτουργεί ως πάροχος υπηρεσίας πληρωμών και δεν φέρει καμία ευθύνη για τις πράξεις του εντολέα ή/και του δικαιούχου της πληρωμής ή για το αντικείμενο ή τον σκοπό της πληρωμής. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών από τον Χρήστη της Υπηρεσίας ισχύουν τα οριζόμενα στους ΓΟΣ και στη Σύμβαση Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών.

Ο χρήστης της Υπηρεσίας υποχρεούται να κάνει χρήση αυτής σύμφωνα με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, τους παρόντες όρους και τη οριζόμενα στους ΓΟΣ και στη Σύμβαση Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών καθώς και τις εκάστοτε οδηγίες της Τράπεζας, όπως αυτές του γνωστοποιούνται κάθε φορά μέσω του ιστότοπου της Τράπεζας www.crediabank.com.

14. ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η Τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να διαφυλάξει την ασφάλεια παροχής των παρεχόμενων Υπηρεσιών καθώς και της τήρησης του απορρήτου των πληροφοριών που αφορούν τον πελάτη.

15. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Τράπεζα ή/και τρίτοι κατ'εντολή και για λογαριασμό της, προκειμένου να ταυτοποιήσει τον Πελάτη και να εκτελέσει τις εντολές του μέσω της υπηρεσίας "CrediaConnect", επεξεργάζεται προσωπικά του δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων αυτών που είναι απαραίτητα για την εξ'αποστάσεως ταυτοποίησή του τηλεφωνικά, μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας gov.grWallet της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης.

Αναλυτική πληροφόρηση για το είδος, τον τρόπο και τα χαρακτηριστικά της εν λόγω επεξεργασίας, που θα διενεργήσει η Τράπεζα ως Υπεύθυνη Επεξεργασίας, παρέχεται στο έντυπο ενημέρωσης της Τράπεζας «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΤΗΣ CREDIABANK ΑΝΩΝΥΜΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» και στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας, που βρίσκονται διαρκώς αναρτημένα και επικαιροποιημένα όπως εκάστοτε ισχύουν στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.crediabank.com και διατίθενται από τα Καταστήματά της, όπως η πληροφόρηση αυτή συμπληρώνεται από τα παρακάτω αναφερόμενα:

Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής υπηρεσίας gov.grWallet η Τράπεζα επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη, ως Υπεύθυνη Επεξεργασίας, μετά την διαβίβασή τους σ'αυτήν από το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύσσεται, το οποίο

συντηρείται και λειτουργεί παραγωγικά από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ειδικότερα, η Τράπεζα μετά τη διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη σ' αυτήν, από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης τα επεξεργάζεται ως ανεξάρτητη Υπεύθυνη Επεξεργασίας σύμφωνα με τις επιταγές του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, του Ν. 4624/2019 και των σχετικών αποφάσεων των ελληνικών και ευρωπαϊκών αρμοδίων δικαστηρίων και αρχών και τα ειδικότερα αναφερόμενα στα ανωτέρω έντυπα της Τράπεζας όπως συμπληρώνονται από το παρόν.

Αποκλειστικός σκοπός της επεξεργασίας, των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη, μέσω της υπηρεσίας αυτής σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική υπηρεσία gov.grWallet της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης, είναι η επιβεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς του, η διενέργεια ελέγχου ταυτοπροσωπίας, η ολοκλήρωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησής του για την εκτέλεση της υπηρεσίας που θα επιλέξει.

Η χρήση της υπηρεσίας "CrediaConnect" είναι προαιρετική και διατηρείται εναλλακτικώς της δυνατότητας φυσικής παρουσίας του πελάτη σε οιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας για την εξυπηρέτησή του.

16. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Αναλυτικές πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνου καθώς και για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.crediabank.com.

17. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Κατά τόπον αρμόδια Δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφοράς που πηγάζει άμεσα ή έμμεσα από την εφαρμογή των παρόντων όρων, ορίζονται τα δικαστήρια της Αθήνας, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό.