



## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Έκδοση 5/04.09.2024

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ - ΙΣΧΥΣ - ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ .....	3
2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ .....	3
3. ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ, ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ, ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ, ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΚΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ.....	6
4. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	8
5. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ .....	9
6. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΚΑΡΤΑ.....	13
7. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ /ΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ .....	15
8. ΕΞΟΔΑ - ΦΟΡΟΙ - ΤΕΛΗ - ΕΙΣΦΟΡΕΣ.....	17
9. ΘΥΡΙΔΕΣ .....	18
10. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ .....	18
11. ΕΠΙΤΑΓΕΣ .....	18
12. ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ .....	19
13. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ .....	25
14. ΥΠΟΒΟΛΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ .....	29
15. ΔΙΑΡΚΕΙΑ - ΚΑΤΑΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ.....	30
16. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	31
17. ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ .....	31
18. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	32
19. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ - ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ.....	32

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

### 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ - ΙΣΧΥΣ - ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

**1.1.** Οι ακόλουθοι Γενικοί Όροι Συναλλαγών (εφεξής «ΓΟΣ») αποτελούν σύμβαση – πλαίσιο οι όροι της οποίας διέπουν, με την επιφύλαξη της διάταξης της παρ. 1.3 κατωτέρω, κάθε συμβατική ή συναλλακτική σχέση της ανώνυμης τραπεζικής εταιρείας με την επωνυμία «ΑΤΤΙΚΑ BANK ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ » με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 255501000, η οποία εδρεύει στην Αθήνα, οδός Παλαιών Πατρών Γερμανού 3-5 (εφεξής «**Τράπεζα**»), με τους Πελάτες της.

**1.2.** Οι παρόντες ΓΟΣ εφαρμόζονται σε καταθετικούς λογαριασμούς που τηρούνται στην Τράπεζα σε Ευρώ, σε νόμισμα κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός Ευρωζώνης, και σε καταθετικούς λογαριασμούς σε άλλο νόμισμα, καθώς και στο σύνολο των συναλλαγών και γενικά στις έννομες σχέσεις του Πελάτη με την Τράπεζα.

**1.3.** Οι παρόντες ΓΟΣ οι οποίοι βρίσκονται αναρτημένοι στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)) και διατίθενται σε έντυπη μορφή στα καταστήματά της συμπληρώνονται με τους τυχόν ειδικότερους όρους ή συμφωνίες των συμβάσεων της Τράπεζας για τα επιμέρους προϊόντα ή/και υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα στον Πελάτη της και αποτελούν με αυτές ένα αδιαίρετο όλο. Σε περίπτωση αντίθεσης μεταξύ των όρων των ΓΟΣ και των επιμέρους συμβάσεων, υπερισχύουν οι τελευταίοι ως ειδικότεροι.

Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση των ΓΟΣ κατά την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα ή κατά την υποβολή αιτήματος για τη λήψη οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος της Τράπεζας, κατά περίπτωση και δηλώνει εγγράφως ή -όπου προβλέπεται- ηλεκτρονικά ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο καθορίζει η Τράπεζα για τον σκοπό αυτό ότι τους αποδέχεται χωρίς να απαιτείται άλλη ενέργειά του και συγκεκριμένα χωρίς να απαιτείται η ιδιόχειρη υπογραφή του επί του σώματος του παρόντος.

**1.4.** Οι όροι του παρόντος εφαρμόζονται σε όλους τους Πελάτες εκτός αν ορίζεται διαφορετικά όσον αφορά τους Πελάτες που δεν είναι Καταναλωτές. Οι όροι που εφαρμόζονται στους Καταναλωτές εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο και στις ατομικές ή Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις.

### 2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς των παρόντων ΓΟΣ οι κάτωθι όροι έχουν τις ακόλουθες έννοιες:

**2.1. Πελάτης:** Φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων, με ή χωρίς νομική προσωπικότητα, που αποδέχεται τους παρόντες όρους και διατηρεί οποιαδήποτε

συμβατική ή συναλλακτική σχέση με την Τράπεζα. Στην έννοια του Πελάτη εμπίπτει κάθε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, είτε είναι καταναλωτής, είτε όχι, όπως ορίζεται κατωτέρω, καθώς και οποιοδήποτε νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων που δεν έχει κερδοσκοπικό χαρακτήρα ή/και δεν ασκεί εμπορική, επιχειρηματική δραστηριότητα, όπως είναι το σωματείο, το ίδρυμα, η αστική εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα κλπ.

**2.2. Πελάτης Καταναλωτής:** Κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 1α του Ν. 2251/1994 όπως έχει τροποποιηθεί με το Ν. 4512/2018 και κωδικοποιηθεί με την υπ' αριθμ. 5338/17.17.1.2018 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, καθώς και κάθε φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών σύμφωνα με την παράγραφο 20 του άρθρου 4 του Ν. 4537/2018. Στην έννοια του Καταναλωτή συμπεριλαμβάνεται και η ατομική, όπως και η Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

**2.3. Πολύ Μικρή Επιχείρηση:** Επιχείρηση η οποία, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, πληροί τα κριτήρια της παραγράφου 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014, ως εκάστοτε ισχύει.

**2.4. Πελάτης μη Καταναλωτής:** Ο Πελάτης, ο οποίος, δεν εμπίπτει στην έννοια του Καταναλωτή ή της Πολύ Μικρής Επιχείρησης κατά τις παρ. 2.2. και 2.3. ανωτέρω.

Όπου υφίσταται ανάγκη, στο πλαίσιο της παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών εκ μέρους της Τράπεζας, γίνεται διάκριση σε Πελάτη Καταναλωτή και σε Πελάτη μη Καταναλωτή με την ως άνω αποδιδόμενη έννοια, άλλως όλες οι διατάξεις της παρούσας δεσμεύουν το σύνολο της πελατείας της Τράπεζας.

**2.5. Πληρωτής:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί στην Τράπεζα Λογαριασμό Πληρωμών και ενεργεί πράξεις πληρωμής επ' αυτού (δηλ. τοποθέτηση, διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών: Ν. 4537/2018 αρ. 4 παρ. 3 και 5) από αυτόν τον λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει Λογαριασμός Πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής στο πλαίσιο Εμβασμάτων (παρ. 2.25 κατωτέρω).

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

**2.7. Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια Υπηρεσία Πληρωμών ως Πληρωτής, Δικαιούχος ή και με τις δύο ιδιότητες.

**2.8. Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών:** Οι οντότητες που παρέχουν Υπηρεσίες Πληρωμών που αναφέρονται στην παράγραφο 2<sup>α</sup> του άρθρου 1 και στο άρθρο 34 του ν.4537/2018, στις οποίες ανήκει και η Τράπεζα.

**2.9. Καταθετικός Λογαριασμός:** Ο λογαριασμός καταθέσεων κάθε είδους (ταμειευτηρίου όψεως, τρεχούμενος) είτε σε Ευρώ, είτε στα υπόλοιπα νομίσματα των κρατών μελών της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ, είτε σε οποιοδήποτε νόμισμα, που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων προσώπων και χρησιμοποιείται για τη διενέργεια πληρωμών κατά την έννοια των παρ. 2.11 και 2.12 κατωτέρω, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στους παρόντες ΓΟΣ. Δεν θεωρείται Καταθετικός Λογαριασμός για τους σκοπούς των παρόντων ΓΟΣ ο λογαριασμός προθεσμιακής κατάθεσης, (βλ. παρ. 5.18.) καθώς και κάθε λογαριασμός που από τη φύση ή/και τη λειτουργία του δεν επιτρέπει τη διενέργεια Πράξεων Πληρωμών επ' αυτού.

**2.10. Λογαριασμός Πληρωμών:** Ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων Χρηστών Υπηρεσιών Πληρωμών και χρησιμοποιείται για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών (παρ. 2.11 κατωτέρω) και εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής (παρ. 2.12 κατωτέρω).

**2.11. Υπηρεσίες Πληρωμών:** Οι ακόλουθες επιχειρηματικές δραστηριότητες, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 4 του Ν. 4537/2018:

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 κεφαλαίων, 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 άνοιγμα 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,

**2.12 Πράξη Πληρωμής:** 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.

**2.13. 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.

**2.14. Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών:** Οι εκάστοτε υπηρεσίες που τίθενται στη διάθεση του Πελάτη από την Τράπεζα με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να πραγματοποιεί συναλλαγές επί των χρηματοπιστωτικών προϊόντων του, μέσω ηλεκτρονικών δικτύων και τηλεπικοινωνιακών μέσων ή/και του διαδικτύου (Internet), σε συνδυασμό με τη χρήση προσωπικού ηλεκτρονικού υπολογιστή ή κινητού ή σταθερού τηλεφώνου ή και οποιασδήποτε άλλης κατάλληλης συσκευής εκάστοτε υποδεικνύει η Τράπεζα, χωρίς τη φυσική παρουσία υπαλλήλου της Τράπεζας ή και οποιοδήποτε άλλο σύστημα αναπτύξει και είναι διαθέσιμο από την Τράπεζα στο μέλλον, όπως καθορίζεται κάθε φορά στα διαθέσιμα κανάλια της Τράπεζας.

**2.15. Σύστημα Πληρωμών:** Σύστημα μεταφοράς χρηματικών ποσών το οποίο διέπεται από επίσημες τυποποιημένες διαδικασίες και κοινούς κανόνες για την επεξεργασία, την εκκαθάριση ή/και τον διακανονισμό Πράξεων Πληρωμής.

**2.16. Άμεση Χρέωση:** Η Υπηρεσία Πληρωμών, με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πληρωτή, όταν η εκκίνηση Πράξης Πληρωμής διενεργείται από τον Δικαιούχο βάσει της συγκατάθεσης του Πληρωτή προς τον Δικαιούχο, τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του ίδιου του Πληρωτή.

**2.17. Εντολή Πληρωμής:** Οδηγία εκ μέρους του Πληρωτή ή του Δικαιούχου προς τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών με την οποία του ζητείται να εκτελέσει μία Πράξη Πληρωμής.

**2.18. 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 της 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 time), όπως κάθε φορά ισχύουν, αναρτώνται στα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)) και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των παρόντων ΓΟΣ.

**2.19. Ημερομηνία αξίας:** Το χρονικό σημείο αναφοράς που ορίζει η Τράπεζα για την έναρξη υπολογισμού των τόκων επί των χρηματικών ποσών με τα οποία χρεώνεται ή πιστώνεται Λογαριασμός Πληρωμών.

**2.20. Μεταφορά Πίστωσης:** Η Υπηρεσία Πληρωμών για την πίστωση Λογαριασμού Πληρωμών του Δικαιούχου με Πράξη Πληρωμής ή σειρά Πράξεων Πληρωμής από Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή, μέσω του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών που τηρεί τον Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή, βάσει εντολής του Πληρωτή.

**2.21. 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.

**2.22. Υπηρεσία Εκκίνησης Πληρωμής:** Η Υπηρεσία για την εκκίνηση Εντολής Πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών σε σχέση με Λογαριασμό Πληρωμών που τηρείται σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών.

**2.23. Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών Εξυπηρέτησης Λογαριασμού:** Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών ο οποίος παρέχει και τηρεί Λογαριασμό Πληρωμών για Πληρωτή.

**2.24. Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής:** Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών ο οποίος παρέχει Υπηρεσίες Εκκίνησης Πληρωμών κατά την παρ. 2.22. ανωτέρω.

**2.25. Υπηρεσία Εμβασμάτων:** Η υπηρεσία πληρωμών κατά την οποία λαμβάνεται χρηματικό ποσό από Πληρωτή, χωρίς να δημιουργείται Λογαριασμός Πληρωμών στο όνομα του Πληρωτή ή του Δικαιούχου, με μοναδικό σκοπό τη μεταφορά αντίστοιχου ποσού σε Δικαιούχο ή σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών που ενεργεί για λογαριασμό του Δικαιούχου ή/και κατά την οποία αυτά τα χρηματικά ποσά λαμβάνονται για λογαριασμό του Δικαιούχου και τίθενται στη διάθεσή του.

**2.26. Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφάλειας:** Εξατομικευμένα στοιχεία που παρέχει ο Πάροχος

Υπηρεσιών Πληρωμών σε Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών με σκοπό την ταυτοποίησή του.

**2.27. Ταυτοποίηση:** Η διαδικασία που επιτρέπει στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών να επαληθεύει την ταυτότητα Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών ή την εγκυρότητα χρήσης συγκεκριμένου Μέσου Πληρωμών, περιλαμβανομένης της χρήσης των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφάλειας του χρήστη.

**2.28. Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη:** Η ταυτοποίηση με βάση τη χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων που αφορούν γνώση (στοιχείο το οποίο μόνο ο Χρήστης Υπηρεσίας Πληρωμών γνωρίζει), κατοχή (στοιχείο το οποίο μόνο ο Χρήστης κατέχει) και κάποιο μοναδικό εγγενές χαρακτηριστικό του (μοναδικό σύμφυτο στοιχείο του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών), τα οποία είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους, υπό την έννοια ότι η παραβίαση του ενός δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία των υπολοίπων και η διαδικασία της οποίας είναι σχεδιασμένη κατά τρόπο που να προστατεύεται η εμπιστευτικότητα των δεδομένων ταυτοποίησης.

**2.29. Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης:** Ο συνδυασμός γραμμάτων, αριθμών, συμβόλων που ορίζει στον Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών και τον οποίο πρέπει να διαβιβάσει ο Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών για τη βέβαιη ταυτοποίηση άλλου χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών ή/και του Λογαριασμού Πληρωμών του τελευταίου για μια Πράξη Πληρωμής. Ως μέσα ταυτοποίησης αναφέρονται ενδεικτικά ο IBAN του Καταθητικού Λογαριασμού, ή του Λογαριασμού Πληρωμών, ο προσωπικός αριθμός αναγνώρισης (PIN), το όνομα χρήστη (username) και ο κωδικός πρόσβασης (password) στις ηλεκτρονικές εφαρμογές της Τράπεζας κλπ.

**2.30. Μέσο Επικοινωνίας Εξ Αποστάσεως:** Η μέθοδος η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη σύναψη σύμβασης παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών και του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών.

**2.31. 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, όπως π.χ. ο ηλεκτρονικός υπολογιστής.

**2.32. Χρηματικά ποσά:** Τραπεζογραμμάτια και κέρματα, λογιστικό, ή ηλεκτρονικό χρήμα κατά την έννοια της παρ. 1 του άρθρου 10 του ν. 4021/2011.

**2.33. Κράτος-Μέλος:** Κάθε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και κάθε άλλο κράτος που έχει κυρώσει τη

Συμφωνία για ένταξη στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (Ε.Ο.Χ.).

**2.34. Τρίτες Χώρες:** Οι λοιπές, πέραν των Κρατών-Μελών Χώρες.

**2.35. Τιμολόγιο:** Το τιμολόγιο της Τράπεζας, όπως εκάστοτε ισχύει, στο οποίο περιλαμβάνονται τα ισχύοντα κάθε φορά πιστωτικά ή/και χρεωστικά επιτόκια, όπως και κάθε είδους αμοιβές της Τράπεζας, έξοδα και επιβαρύνσεις σχετικές με οποιαδήποτε συναλλαγή με την Τράπεζα από οποιοδήποτε δίκτυό της. Το Τιμολόγιο, όπως εκάστοτε ισχύει είναι αναπόσπαστο κομμάτι των ΓΟΣ και είναι διαθέσιμο σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας και βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο στην ιστοσελίδα της ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)).

**2.36. Ειδικό Όροι:** Οι όροι των επιμέρους συμβάσεων που καταρτίζονται μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη για την παροχή σε αυτόν υπηρεσιών ή προϊόντων, οι οποίοι συμπληρώνουν το παρόν πλαίσιο συνεργασίας και υπερισχύουν αυτού σε περίπτωση μεταξύ τους αντίθεσης.



**2.37. Συναλλαγματική Ισοτιμία Αναφοράς:** Η συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιείται ως βάση για τον υπολογισμό κάθε ανταλλαγής νομισμάτων και η οποία καθίσταται διαθέσιμη από τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών ή προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό.

**2.38. Κάρτα:** Κάρτα που χορηγεί η Τράπεζα στον Πελάτη, (χρεωστική, πιστωτική, προπληρωμένη), πλαστική ή άυλη.

**2.39. Ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής:**

Ως ηλεκτρονικά μέσα πληρωμής, νοούνται:

- οι κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές, προπληρωμένες), πλαστικές ή άυλες
- τα ηλεκτρονικά πορτοφόλια
- εφαρμογές κινητού τηλεφώνου και smartwatch
- αντικείμενα που υποστηρίζουν ανέπαφες πληρωμές (πχ. βραχιόλια, fobs, κοσμήματα κοκ).
- η διενέργεια πληρωμών μέσω τραπεζικού λογαριασμού με τη χρήση υπηρεσιών μεταφοράς πιστώσεων, άμεσων χρεώσεων, πάγιων εντολών και η αξιοποίηση τραπεζικών ή ταχυδρομικών επιταγών,
- η διενέργεια πληρωμών μέσω e-banking και mobile banking,
- η καταβολή μετρητών σε γκισέ ή σε ειδικά μηχανήματα ATM και APS (Μηχανήματα Αυτόματων Πληρωμών) τραπεζών.

**2.40. Ανέπαφες συναλλαγές (contactless transactions):** Συναλλαγές οι οποίες βασίζονται στην ασύρματη τεχνολογία μικρής εμβέλειας NFC (Near Field Communication) και δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη να πραγματοποιεί αγορές, πλησιάζοντας την κάρτα που φέρει το σήμα  ή το ηλεκτρονικό μέσο πληρωμής του στο μηχανήμα αποδοχής EFT/POS με το σήμα 

## ΜΕΡΟΣ Α΄

### 3. ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ, ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ, ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ, ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΚΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

**3.1.1.** Όταν ο Πελάτης είναι φυσικό πρόσωπο, ο έλεγχος και η απόδειξη της ταυτότητάς του γίνεται με την προσκόμιση από αυτόν έγκυρου Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου εγγράφου σε ισχύ, που κατά τον νόμο, αποτελεί απόδειξη της ταυτότητας φυσικού προσώπου. Η Τράπεζα δικαιούται, κατά την κρίση της, να ζητά την προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων ταυτοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας του Πελάτη, καθώς και να λαμβάνει και να τηρεί δείγματα της υπογραφής του σε φυσική ή/και ηλεκτρονική μορφή, και αντίγραφα των προσκομισθέντων σε αυτήν εγγράφων στο πλαίσιο τήρησης για την πελατεία της Αρχής «Γνώρισε τον Πελάτη σου» (Know your Customer/KYC), όπως επιτάσσει το κανονιστικό πλαίσιο για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και την καταπολέμηση της τρομοκρατίας, ως εκάστοτε ισχύει. Η Τράπεζα δικαιούται να απαιτεί την επικαιροποίηση των εν λόγω στοιχείων ανά τακτά χρονικά διαστήματα, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια και κατ' ελάχιστον κατά τα οριζόμενα από το οικείο κανονιστικό πλαίσιο διαστήματα.

**3.1.2.** Ο Πελάτης φυσικό πρόσωπο υποχρεούται να θέτει στη διάθεση της Τράπεζας, τόσο κατά την έναρξη, όσο και κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής του σχέσης με αυτήν, κάθε άλλο στοιχείο που του ζητεί για την πιστοποίηση και την επαλήθευση, της διεύθυνσης κατοικίας ή διαμονής του και των στοιχείων επικοινωνίας μαζί του (βλ. άρθρο 4 κατωτέρω), καθώς επίσης να της υποβάλλει όλα τα σχετικά έγγραφα πρόσφατης κατά περίπτωση έκδοσης (όπως φορολογικά στοιχεία, επαγγελματικά στοιχεία, στοιχεία κατοικίας, στοιχεία επικοινωνίας, στοιχεία οικογενειακής κατάστασης κλπ.).

**3.1.3.** Τα κατά τα ανωτέρω υπό 3.1.1. και 3.1.2. στοιχεία ζητούνται και πρέπει υποχρεωτικά να παρέχονται σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο αναφορικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος με σκοπό τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, το πλαίσιο αναφορικά με τη διεθνή φορολογική συμμόρφωση (π.χ. "FATCA"), την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών (Common Reporting Standards-"CRS"), στο οποίο υπόκειται η Τράπεζα, όπως και στο πλαίσιο κάθε άλλης σχετικής υποχρέωσης που τυχόν θα επιβληθεί στο μέλλον και την εκάστοτε σχετική πολιτική της.

**3.1.4.** Σε περίπτωση θανάτου του Πελάτη και προκειμένου να νομιμοποιηθούν οι κληρονόμοι του, η Τράπεζα δικαιούται να ζητήσει από αυτούς την προσκόμιση των απαραίτητων νομιμοποιητικών εγγράφων, συμπεριλαμβανομένου κληρονομητηρίου.

**3.2.** Όταν ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, υποχρεούται αντιστοίχως να προσκομίζει στην Τράπεζα πλήρη σειρά νομιμοποιητικών εγγράφων, τα οποία αποδεικνύουν αφενός τη νόμιμη σύσταση και λειτουργία του νομικού προσώπου και αφετέρου τη σε ισχύ νόμιμη εκπροσώπησή του, καθώς και αν πληροί τα κριτήρια της Πολύ Μικρής Επιχείρησης, βάσει του εκάστοτε εν ισχύ κανονιστικού πλαισίου, και να ανανεώνει αυτά σε περιοδική βάση σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της Τράπεζας, προσκομίζοντας όλα τα απαιτούμενα στοιχεία και έγγραφα που αποδεικνύουν ότι εξακολουθεί να φέρει την ως άνω ιδιότητα, όπως και την εξουσία των νομίμων εκπροσώπων του, καθώς και οποιαδήποτε άλλα έγγραφα κρίνονται απαραίτητα από την Τράπεζα κατά περίπτωση. Επιπλέον, ο Πελάτης νομικό πρόσωπο υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα σε κάθε περίπτωση αλλαγής στην εκπροσώπησή του, προσκομίζοντας κάθε σχετικό προς τούτο έγγραφο. Μέχρι της αποδεδειγμένης γνωστοποίησης της Τράπεζας για οποιαδήποτε αλλαγή στην εκπροσώπησή του Πελάτη νομικού προσώπου, δεν μπορούν να αντιταχθούν ενστάσεις έναντι της Τράπεζας γ' αυτήν την αιτία. Η Τράπεζα δικαιούται, οποτεδήποτε, κατά την κρίση της, να ζητά την προσκόμιση συμπληρωματικών στοιχείων. Οι διατάξεις της παραγράφου αυτής εφαρμόζονται ανάλογα και σε κάθε άλλη περίπτωση ένωσης προσώπων, όπως και νομικών προσώπων ή ενώσεων προσώπων, που έχουν συσταθεί κατά τους νόμους άλλου κράτους.

**3.3.** Η Τράπεζα τηρεί αντίγραφα των προσκομιζόμενων σε αυτήν, σύμφωνα με τα ανωτέρω στις παρ.3.1.1, 3.1.2. και 3.2., νομιμοποιητικών εγγράφων του Πελάτη και δικαιούται να αρνηθεί την παροχή των υπηρεσιών της ή να τις παράσχει υπό όρους, που κατά την κρίση της θέτει, είτε σε περίπτωση που δεν έχουν υποβληθεί από τον Πελάτη εν όλω ή εν μέρει τα ως άνω αναφερόμενα έγγραφα είτε για λόγους συμμόρφωσης με το ισχύον ελληνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. Ειδικότερα, όσον αφορά στη συμμόρφωση με το πλαίσιο διεθνούς φορολογικής συμμόρφωσης «FATCA» και αυτόματης ανταλλαγής πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών «CRS», η μη προσκόμιση από τον Πελάτη των αιτηθέντων από την Τράπεζα στοιχείων εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών συνεπάγεται αυτοδίκαια και υποχρεωτικά την κατηγοριοποίησή του ως «μη συνεργάσιμου Πελάτη» και την ενημέρωση της αρμόδιας, κατά περίπτωση, αλλοδαπής

φορολογικής αρχής μέσω της αρμόδιας ελληνικής φορολογικής αρχής.

**3.4.1.** Ο Πελάτης δικαιούται να εξουσιοδοτεί, εγγράφως, τρίτα πρόσωπα, προκειμένου να τον εκπροσωπούν ενώπιον της Τράπεζας και να διενεργούν, για λογαριασμό του, οποιαδήποτε πράξη, μέσα στα όρια της συναλλακτικής σχέσης που έχει ο Πελάτης με την Τράπεζα. Η ως άνω εξουσιοδότηση πρέπει κατά περίπτωση, κατά την κρίση της Τράπεζας, να χορηγείται είτε με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο είτε με ιδιωτικό έγγραφο που φέρει θεώρηση του γνησίου της υπογραφής του Πελάτη και βέβαιη χρονολογία από Δημόσια Αρχή ή ηλεκτρονικά μέσω σταθερού μέσου κατά τρόπο που πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις.

**3.4.2.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι οι συναλλαγές που φέρουν υπογραφές εξουσιοδοτημένων από αυτόν προσώπων, κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 3.4.1. παραπάνω, ισχύουν και είναι δεσμευτικές για αυτόν, εφόσον δεν έχει υποβληθεί στην Τράπεζα έγκαιρα από τον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για τη μεταβολή, την ανάκληση ή την κατά οποιοδήποτε τρόπο λήξη της εκπροσώπησης. Η γραπτή αυτή ειδοποίηση απαιτείται ακόμα και εάν η ανάκληση, η μεταβολή ή η λήξη κατά οποιοδήποτε τρόπο της εκπροσώπησης προκύπτει από άλλα στοιχεία που κατέχει ή γνωρίζει η Τράπεζα. Ο Πελάτης φέρει σε κάθε περίπτωση το βάρος απόδειξης της περιέλευσης της ειδοποίησης στην Τράπεζα, ενώ μέχρι την ειδοποίηση αυτή ο Πελάτης δεσμεύεται απόλυτα για τις συναλλαγές που διενεργούνται από τα ανωτέρω εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

**3.5.** Ο Πελάτης δηλώνει ότι τόσο ο ίδιος, όσο και τα πρόσωπα που τυχόν έχει εξουσιοδοτήσει, σύμφωνα με την παρ. 3.4.1. ανωτέρω, έχουν πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα εντός των ορίων που με σαφήνεια ορίζονται στο κατά την παρ. 3.4.1. έγγραφο εξουσιοδότησης. Η Τράπεζα δικαιούται να μην αποδέχεται εξουσιοδοτήσεις με ασαφές ή αόριστο περιεχόμενο ή/και όρια της εκπροσωπευτικής εξουσίας. Ο Πελάτης φέρει την πλήρη ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η Τράπεζα από τη μη έγκαιρη και προσήκουσα πληροφόρησή της για την επέλευση περιορισμών στη δικαιοπρακτική ικανότητα είτε του ίδιου είτε των προσώπων της παρ. 3.4.1. ανωτέρω, που συναλλάχθηκαν με την Τράπεζα κατ' εντολή ή/και στο όνομα του Πελάτη.

**3.6.** Ρητώς συμφωνείται ότι όλα τα νομικά ζητήματα που ενδέχεται να ανακύψουν κατά τη νομιμοποίηση του Πελάτη, όπως ενδεικτικά ο περιορισμός της δικαιοπρακτικής του ικανότητας ή, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο, λύσεως, μεταβολής της νομικής του προσωπικότητας ή της νομιμοποίησης των εκπροσώπων του και της εξουσίας τους και παρουσιάζουν στοιχείο αλλοδαπότητας, θα διέπονται από το δίκαιο που κρίνεται εφαρμοστέο κατά τις διατάξεις

του Ελληνικού δικαίου. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δικαιούται να ζητεί όλα τα απαραίτητα, κατά την κρίση της νομιμοποιητικά έγγραφα, με έξοδα του Πελάτη.

**3.7.** Εάν τα πρωτότυπα έγγραφα που υποβάλλονται κατά τα ανωτέρω είναι ξενόγλωσσα, μαζί με αυτά υποβάλλεται υποχρεωτικά επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική, που σε κάθε περίπτωση θα υπερισχύει του ξενόγλωσσου. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τη γνησιότητα, την τυπική εγκυρότητα, τη νομική αρτιότητα ή την ακρίβεια της μετάφρασης των εγγράφων που της υποβάλλονται κατά τον έλεγχο της νομιμοποίησης του Πελάτη και συνεπώς δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία τυχόν προκύψει στον Πελάτη ή σε τρίτο από τα ελαττώματα των εγγράφων αυτών. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ελέγχει την πιστότητα των κατά τα ανωτέρω μεταφράσεων, εάν όμως διαπιστώσει απόκλιση μεταξύ αυτών δικαιούται να μην λάβει υπόψη της ουδένα από τα κείμενα αυτά.

#### 4. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

**4.1.** Η επικοινωνία του Πελάτη με την Τράπεζα γίνεται κατ' αρχήν στην ελληνική γλώσσα. Όλες οι γνωστοποιήσεις, οχλήσεις, ή αιτήσεις του μεν Πελάτη προς την Τράπεζα απευθύνονται είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνση της Τράπεζας (Λεωφ. Ικάρου 5 και Εφέσου 13 Ηράκλειο Κρήτης), είτε ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Τράπεζας [www.rancretabank.gr](http://www.rancretabank.gr) ή και σε οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της, καθώς και στον τηλεφωνικό αριθμό +30 2810 338800, της δε Τράπεζας προς τον Πελάτη είτε στη διεύθυνση της νόμιμης κατοικίας ή της έδρας του, στην ηλεκτρονική διεύθυνση (email), είτε στους τηλεφωνικούς αριθμούς επικοινωνίας που δηλώθηκαν κατά τα αναφερόμενα στην επόμενη παρ. 4.2.2., είτε στον αντίκλητό του (που τυχόν έχει διορίσει κατά τη διάταξη του άρθρου 142 παρ. 4 ΚΠολδ), κατά την κρίση της Τράπεζας.

**4.2.1.** Τα ως άνω στοιχεία επικοινωνίας της Τράπεζας είναι συνεχώς αναρτημένα στην ιστοσελίδα της, στην οποία αναρτάται οποιαδήποτε αλλαγή αυτών, ώστε ο Πελάτης μπορεί να ενημερώνεται σχετικά πριν από οποιαδήποτε επικοινωνία του με την Τράπεζα.

**4.2.2.** Ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιεί στην Τράπεζα την ακριβή και πλήρη διεύθυνση της κατοικίας ή της προσωρινής διαμονής του ή της έδρας του, καθώς και τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας του (αριθμός σταθερού και κινητού τηλεφώνου αντίστοιχα και ηλεκτρονική διεύθυνση), κατά την έναρξη της συνεργασίας με την Τράπεζα, σε κάθε περίπτωση κατάρτισης οποιασδήποτε σύμβασης προϊόντος ή υπηρεσίας με την Τράπεζα, όπως και σε κάθε περίπτωση μεταβολής οποιουδήποτε από τα ως άνω στοιχεία. Ως νόμιμη κατοικία ή έδρα του Πελάτη θεωρείται η διεύθυνση που δηλώθηκε τελευταία από αυτόν στην Τράπεζα, στην οποία

κοινοποιείται νόμιμα κάθε έγγραφο που αφορά στο παρόν, στους τυχόν Ειδικούς Όρους αυτού όπως και σε οποιαδήποτε σύμβαση καταρτιστεί στο πλαίσιο των παρόντων ΓΟΣ και παράγονται τα κατά τον νόμο και το παρόν αποτελέσματα, αποκλειόμενης οποιασδήποτε ένστασης ή ισχυρισμού του Πελάτη περί του αντιθέτου. Η κατά τα παραπάνω δήλωση μεταβολής είναι έγγραφη και πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από τα έγγραφα που κατά περίπτωση αποδεικνύουν τη μεταβολή. Η διάταξη αυτή εφαρμόζεται ανάλογα και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) που ο Πελάτης έχει τυχόν δηλώσει.

**4.3.** Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί στον Πελάτη ή σε τρίτον, από τη μη ενημέρωσή της εκ μέρους του Πελάτη για τη μεταβολή των στοιχείων του, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, ο δε Πελάτης δεν μπορεί να αντιτάξει στην Τράπεζα (προβάλλοντας ενστάσεις, προτάσεις, ισχυρισμούς) μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του, την οποία δεν της γνωστοποίησε κατά τα ανωτέρω. Ειδικότερα, σε περίπτωση αλλαγής της διεύθυνσης κατοικίας ή έδρας του Πελάτη ή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) ή/και τηλεφωνικών αριθμών επικοινωνίας του, αυτός υποχρεούται να γνωστοποιήσει αμέσως στην Τράπεζα τα νέα στοιχεία επικοινωνίας του, μέχρι δε τη γνωστοποίηση αυτών, η Τράπεζα κοινοποιεί ή αποστέλλει οποιαδήποτε σχετική ενημέρωση νομίμως και εγκύρως σε αυτά που έχουν δηλωθεί τελευταία. Τα ανωτέρω ισχύουν και για τον αντίκλητο.

**4.4.** Σε περίπτωση που δεν βρεθεί ο Πελάτης στην κατά τα ανωτέρω δηλωθείσα διεύθυνση, η Τράπεζα δεν έχει καμία υποχρέωση να ερευνήσει για τη διεύθυνσή του και όλες οι κοινοποιήσεις μπορούν να γίνονται είτε προς τον Πελάτη στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνσή του, είτε στον αντίκλητο που ο Πελάτης έχει διορίσει κατά την παρ. 4.1.. Η τυχόν ανάκληση ή παραίτηση του διοριζόμενου αντικλήτου για να έχει αποτέλεσμα έναντι της Τράπεζας πρέπει να κοινοποιείται σε αυτή μαζί με τον διορισμό άλλου αντικλήτου και με ακριβή αναγραφή των στοιχείων της ταυτότητάς του, της διεύθυνσής του, της ηλεκτρονικής διεύθυνσής του (e-mail), και των αριθμών του σταθερού και κινητού του τηλεφώνου, άλλως η ανάκληση ή παραίτηση αφενός ουδεμία έννομη συνέπεια επιφέρει και αφετέρου παρέχει στην Τράπεζα το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση με την οποία ή σε σχέση με την οποία διορίσθηκε ο αντίκλητος ή παραιτήθηκε αντίκλητος ή/και την παρούσα εκ μόνου του λόγου αυτού.

**4.5.** Εφόσον ο Πελάτης πρόκειται να διαμείνει στην αλλοδαπή για χρονικό διάστημα άνω των τριών (3) μηνών, υποχρεούται να ορίσει στην Τράπεζα αντίκλητο με έγγραφο στο οποίο πρέπει να αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία της ταυτότητας του τελευταίου, καθώς και η ακριβής διεύθυνση



της κατοικίας του. Παράλειψη εκπλήρωσης της ως άνω υποχρέωσης στερεί τον Πελάτη από το δικαίωμα να προβάλει ενστάσεις, προτάσεις ή ισχυρισμούς αναφορικά με την τυχόν μη ενημέρωσή του. Το ως άνω χρονικό διάστημα περιορίζεται ανάλογα, εφόσον στη συναλλακτική σχέση του Πελάτη με την Τράπεζα προβλέπεται συχνότερη επικοινωνία.

## 5. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

**5.1.** Το παρόν συμβατικό πλαίσιο εφαρμόζεται σε κάθε είδος Καταθετικού Λογαριασμού (παρ. 2.9. ανωτέρω) που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, με την επιφύλαξη των τυχόν ειδικότερων διατάξεων που ισχύουν για κάθε επιμέρους μορφή Καταθετικού Λογαριασμού ή/και των ειδικότερων συμφωνιών μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη.

**5.2.** Για το άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού έχει παρασχεθεί σε πρότερο χρόνο σχετική προσυμβατική ενημέρωση, σε έντυπη μορφή ή άλλο σταθερό μέσο.

**5.3.** Η Τράπεζα δικαιούται να καθορίζει το ύψος του αρχικού ποσού που απαιτείται για το άνοιγμα του Καταθετικού Λογαριασμού ή το ελάχιστο υπόλοιπο που πρέπει να τηρείται στον Καταθετικό Λογαριασμό, ανάλογα με την τιμολογιακή πολιτική της. Τα ως άνω ποσά αναγράφονται στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**5.4.** Μέσω του Καταθετικού Λογαριασμού ο Πελάτης δικαιούται να πραγματοποιεί συναλλαγές σε όλο το Δίκτυο των Καταστημάτων της Τράπεζας, στις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM), καθώς και μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της. Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να πραγματοποιεί καταθέσεις και αναλήψεις μετρητών, μεταφορές πιστώσεων, όπως και εξόφληση επιταγών ή άλλων αξιογράφων και λοιπών πράξεων μέσω του Καταθετικού Λογαριασμού και των κατά περίπτωση χαρακτηριστικών του, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, τυχόν άλλων διατάξεων της νομοθεσίας και των τυχόν Ειδικών Όρων που μπορεί κατά περίπτωση να ισχύουν.

**5.5.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να θέτει στη διάθεση του Πελάτη Καταθετικούς Λογαριασμούς με διαφορετικά, κατά περίπτωση, χαρακτηριστικά ή/και προϋποθέσεις, σύμφωνα με τους εκάστοτε σχετικούς Ειδικούς Όρους, οι οποίοι συμπληρώνουν τους παρόντες ΓΟΣ. Ρητά αναφέρεται ότι ελλείπει ειδικής προς τούτο συμφωνίας, ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα να δημιουργήσει χρεωστικό υπόλοιπο στον Καταθετικό Λογαριασμό του (δυνατότητα υπερανάληψης ή υπέρβασης του τρέχοντος υπολοίπου). Σε περίπτωση ωστόσο που για οποιονδήποτε λόγο δημιουργηθεί χρεωστικό υπόλοιπο, όπως ενδεικτικά στην

περίπτωση χρέωσης τόκων λόγω κίνησης του Λογαριασμού ή/και της χρήσης της Κάρτας, η Τράπεζα ειδοποιεί τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο και ο τελευταίος υποχρεούται να το εξοφλήσει άμεσα, άλλως η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει οποιοδήποτε υπόλοιπο εμφανισθεί στον Καταθετικό Λογαριασμό κατά προτεραιότητα, έναντι οποιασδήποτε άλλης χρέωσης για οποιαδήποτε αιτία, περιλαμβανομένων των επιταγών και των εντολών.

**5.6.** Για την πραγματοποίηση συναλλαγών του Πελάτη μέσω του Καταθετικού Λογαριασμού στα καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας, ο τελευταίος υποχρεούται να προσκομίζει στην Τράπεζα αποδεικτικά της ταυτότητάς του στοιχεία κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.1.1. ανωτέρω και το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης του Καταθετικού Λογαριασμού ή/και τυχόν πρόσθετα στοιχεία ή έγγραφα, εφόσον ζητηθούν από την Τράπεζα.

**5.7.** Εφόσον οι συναλλαγές του Πελάτη πραγματοποιούνται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Τράπεζας, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης που απαιτούνται για κάθε ηλεκτρονικό μέσο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 12 κατωτέρω.

**5.8.** Σε περίπτωση που το κατάστημα της Τράπεζας, στο οποίο έχει ανοιχθεί Καταθετικός Λογαριασμός, κλείσει ή διακόψει τις εργασίες του για οποιονδήποτε λόγο, ο Καταθετικός Λογαριασμός παραμένει ενεργός. Η Τράπεζα υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο για το κλείσιμο του καταστήματος ή τη διακοπή των εργασιών του, καθώς και για το κατάστημα μέσω του οποίου αυτός δύναται να εξυπηρετείται εφεξής, εκτός εάν ο Πελάτης επιλέξει άλλο κατάστημα.

### 5.9. Βιβλιάριο Καταθέσεων

**5.9.1** Σε περίπτωση που η Τράπεζα εκδίδει και χορηγεί βιβλιάριο καταθέσεων για κάποιο είδος Καταθετικού Λογαριασμού, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να επιδεικνύει κάθε επιμέλεια για τη φύλαξή του και να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα με κάθε πρόσφορο τρόπο σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής του. Σε διαφορετική περίπτωση ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για κάθε ζημία που θα υποστεί λόγω της απώλειας ή κλοπής του που δεν οφείλεται σε πταίσμα της Τράπεζας, κατά τον έλεγχο της ταυτοποίησης ή/και νομιμοποίησης του Πελάτη ή/και των εξουσιοδοτημένων από αυτόν προσώπων κατά τα αναφερόμενα στις παρ. 3.1.1, 3.2. και 3.4. ανωτέρω.

**5.9.2.** Εφόσον χορηγηθεί στον Πελάτη Βιβλιάριο Καταθέσεων, κατά τα αναφερόμενα αμέσως παραπάνω, ο Πελάτης οφείλει να το προσκομίζει και να το ενημερώνει σε κάθε συναλλαγή του με την Τράπεζα. Σε κάθε περίπτωση, τα γραμμάτια είσπραξης ή άλλα δικαιολογητικά, που εκδίδονται από την Τράπεζα κατά τη συναλλαγή της με τον Πελάτη, αποτελούν αντίγραφα των αντίστοιχων εγγράφων

στα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας και αποδεικνύουν αυτή ακόμα και αν δεν έγινε σχετική καταχώριση στο βιβλιάριο καταθέσεων, που τυχόν τηρείται, κατά τα αναφερόμενα αμέσως παραπάνω. Οι καταχωρίσεις στο Βιβλιάριο Καταθέσεων από μόνες τους δεν αποτελούν απόδειξη των αντίστοιχων συναλλαγών.

**5.9.3.** Μετά το κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού, για οποιονδήποτε λόγο, ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει το Βιβλιάριο Καταθέσεων στην Τράπεζα προς ακύρωση.

#### **5.10. Κοινός Καταθετικός Λογαριασμός**

**5.10.1.** Η Τράπεζα δέχεται καταθέσεις σε κοινό διαζευκτικό Καταθετικό Λογαριασμό, ο οποίος διέπεται από τις διατάξεις του Ν. 5638/1932 «Περί Καταθέσεως σε Κοινό Λογαριασμό», όπως εκάστοτε ισχύει. Κάθε ένας από τους συνδικαιούχους της κατάθεσης έχει το δικαίωμα να κάνει ολική ή μερική χρήση του Καταθετικού του Λογαριασμού, (άρθρο 1 παρ.1 του Ν.5638/1932) χωρίς τη σύμπραξη, συναίνεση ή συγκατάθεση των άλλων συνδικαιούχων και χωρίς ποσοτικούς περιορισμούς. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε από τους συνδικαιούχους, η κατάθεση περιέρχεται αυτοδίκαια στους επιζώντες συνδικαιούχους, μέχρι τον τελευταίο από αυτούς, κατά τα ρητώς αναφερόμενα στο άρθρο 2 παρ.1 του Ν. 5638/1932. Τα προαναφερόμενα για τον θάνατο του συνδικαιούχου εφαρμόζονται αναλογικά και στην περίπτωση λύσης νομικού προσώπου – συνδικαιούχου κοινού διαζευκτικού Καταθετικού Λογαριασμού. Εάν τεθεί ένας εκ των συνδικαιούχων σε δικαστική συμπαράσταση οποιασδήποτε μορφής η σύμβαση του κοινού διαζευκτικού λογαριασμού εξακολουθεί να ισχύει ως έχει και ο ως άνω συνδικαιούχος ενεργεί πράξεις επ' αυτού κατά τους όρους της σχετικής δικαστικής απόφασης.

**5.10.2.** Οποιαδήποτε ενέργεια ή δήλωση της Τράπεζας προς οποιονδήποτε εκ των συνδικαιούχων ενεργεί αυτοδικαίως και έναντι των λοιπών, και αντιστρόφως, οποιαδήποτε ενέργεια ή δήλωση οποιουδήποτε εκ των συνδικαιούχων προς την Τράπεζα δεσμεύει και τους λοιπούς. Συνεπώς, ότι στην παρούσα αναφέρεται σε έναν δικαιούχο, ισχύει και εφαρμόζεται και για καθέναν από τους λοιπούς. Κατ' εξαίρεση, για τη σύσταση ενεχύρου, την εκχώρηση απαίτησης από τον κοινό λογαριασμό, την προσθήκη συνδικαιούχου, καθώς και για το κλείσιμο αυτού απαιτείται η σύμπραξη όλων των δικαιούχων.

**5.10.3.** Στην περίπτωση χορήγησης Βιβλιαρίου Καταθέσεων, κατά την παρ. 5.9. ανωτέρω, η προσκόμιση και η ενημέρωσή του γίνεται από οποιονδήποτε εκ των συνδικαιούχων του Καταθετικού Λογαριασμού.

**5.10.4.** Κάθε συνδικαιούχος του κοινού διαζευκτικού Καταθετικού Λογαριασμού ευθύνεται εις ολόκληρο απέναντι στην Τράπεζα για κάθε υποχρέωση που απορρέει από τον

Καταθετικό Λογαριασμό και τις επ' αυτού συναλλαγές. Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει τον κοινό λογαριασμό μέχρι του εκάστοτε υπολοίπου του με οποιαδήποτε ληξιπρόθεσμη και απαιτητή ανταπαίτησή της καθ' οιουδήποτε από τους δικαιούχους αυτού, πριν από οποιαδήποτε άλλη χρέωση για οποιαδήποτε αιτία περιλαμβανομένης της επιταγής και της εντολής.

**5.10.5.** Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να δέχεται το άνοιγμα κοινού συμπλεκτικού λογαριασμού, στον οποίο υπάρχει πλειονότητα δικαιούχων αλλά δεν υπάρχει δικαίωμα ατομικής χρήσης από οποιονδήποτε συνδικαιούχο.

#### **5.11. Έξοδα Τήρησης Λογαριασμού**

Με την επιφύλαξη της ισχύουσας νομοθεσίας και των περιορισμών που απορρέουν από αυτή, οι λογαριασμοί των πελατών βαρύνονται με τα σχετικά έξοδα για συναλλαγές τους που αφορούν ιδίως τήρηση και κίνησή τους (ενδεικτικά έκδοση επιταγών, μεταφορές πιστώσεων), όπως αυτά αναλυτικά αναφέρονται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας. Κατά τα λοιπά, αναφορικά με τα έξοδα, τους φόρους, τα τέλη και τις τυχόν άλλες παρακρατήσεις οιασδήποτε φύσεως, ισχύουν όσα περιγράφονται αναλυτικώς κατωτέρω στο άρθρο 8.

#### **5.12. Καταθέσεις στον Καταθετικό Λογαριασμό**

**5.12.1.** Ο Πελάτης δικαιούται να καταθέτει ο ίδιος χρήματα στον Καταθετικό Λογαριασμό και να δέχεται καταθέσεις σε αυτόν. Ο Πελάτης, με τους ΓΟΣ, εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να δέχεται, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης καταθετικού λογαριασμού, καταθέσεις μετρητών, προϊόντος εμβασμάτων ή άλλων μεταφορών χρημάτων ή επιταγών ή άλλων αξιόγραφων στον Καταθετικό Λογαριασμό, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

**5.12.2.** Ο Πελάτης δηλώνει ότι οποιαδήποτε συναλλαγή που διενεργείται κατόπιν εντολής του είναι νόμιμη και αναλαμβάνει την ευθύνη απόδειξης, με κάθε πρόσφορο μέσο, της αυθεντικότητας, της νομιμότητας και όπου απαιτείται της μοναδικότητας των συναλλαγών και των σχετικών με αυτές δικαιολογητικών, υποχρεούμενος να προσκομίσει σε πρώτη ζήτηση οποιαδήποτε πρόσθετα δικαιολογητικά απαιτηθούν, σε περίπτωση οποιουδήποτε τυχόν ελέγχου από τις Αρμόδιες Αρχές.

**5.12.3.** Με την επιφύλαξη των διατάξεων των παρ. 5.15.1. και 5.15.2. κατωτέρω, για την κατάθεση μετρητών στα ATM της Τράπεζας, τα μετρητά που κατατίθενται σε Καταθετικό Λογαριασμό, εντός Εργάσιμης Ημέρας και εντός του ισχύοντος χρονικού σημείου λήξης των εργασιών της Τράπεζας (cut off time – παρ. 2.18. ανωτέρω), καθίστανται διαθέσιμα αμέσως και με αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας, υπό την προϋπόθεση ότι ο Καταθετικός Λογαριασμός, στον οποίο

γίνεται η κατάθεση των μετρητών τηρείται σε Ευρώ και η κατάθεση μετρητών λαμβάνει χώρα σε Ευρώ. Εφόσον η ημέρα της κατάθεσης των μετρητών δεν συμπίπτει με Εργάσιμη Ημέρα, ή εάν αυτή γίνει μετά το ισχύον χρονικό σημείο λήξης των εργασιών της Τράπεζας (cut off time – παρ. 2.18 ανωτέρω), τα μετρητά καθίστανται διαθέσιμα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα και με αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας.

**5.12.4.** Καταθέσεις μετρητών σε λογαριασμούς που δεν τηρούνται σε Ευρώ δύναται να διενεργούνται μόνο στο νόμισμα τήρησης του λογαριασμού, εφόσον προβλέπεται από το ισχύον Τιμολόγιο της Τράπεζας. Η απόδοση της καταθέσεως του Πελάτη με μετρητά στο νόμισμα στο οποίο τηρείται ο λογαριασμός του μπορεί να γίνει μόνο από κατάσταση της Τράπεζας, ενδέχεται να υπόκειται σε χρονικούς ή άλλους περιορισμούς για τους οποίους ο Πελάτης ενημερώνεται μέσω του καταστήματος ή/και της ιστοσελίδας της Τράπεζας και επιβαρύνεται με τα προβλεπόμενα για τη σχετική συναλλαγή στο Τιμολόγιο έξοδα.

**5.12.5.** Εφόσον έχει χορηγηθεί στον Πελάτη χρεωστική Κάρτα συνδεδεμένη με Καταθετικό Λογαριασμό, ο Πελάτης δικαιούται να καταθέτει σε αυτόν μετρητά, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 6 παρακάτω.

### **5.13. Κατάθεση Αξιογράφων στον Καταθετικό Λογαριασμό προς είσπραξη**

**5.13.1.** Ο Πελάτης μπορεί να καταθέτει στον Καταθετικό Λογαριασμό προς είσπραξη, επιταγές, συναλλαγματικές και γραμμάτια (εφεξής «Αξιόγραφα») που έχουν εκδοθεί νόμιμα. Ρητά συμφωνείται ότι η Τράπεζα δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τη γνησιότητα των Αξιογράφων που της κατατίθενται προς είσπραξη.

**5.13.2.** Η Τράπεζα οφείλει να προβαίνει εγκαίρως σε όλες τις νόμιμες ενέργειες για την εμφάνιση και είσπραξη των κατατεθειμένων στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη Αξιογράφων, καθώς και σε αντίστοιχη πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού του με τα αντίστοιχα ποσά, χωρίς να φέρει ευθύνη για την πληρωμή ή μη αυτών. Ρητά συμφωνείται με τους ΓΟΣ, ότι η Τράπεζα πιστώνει κατά τα ανωτέρω με το προϊόν της είσπραξης τον Καταθετικό Λογαριασμό, μετά την αφαίρεση των τυχόν εξόδων και επιβαρύνσεων, που αναφέρονται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας, για τα οποία ο Πελάτης ενημερώνεται σύμφωνα με τους εκάστοτε εν ισχύ Ειδικούς Όρους.

**5.13.3.** Ο Πελάτης δικαιούται να ζητά από την Τράπεζα πίστωση του ποσού των Αξιογράφων και πριν την είσπραξή τους, έναντι προμήθειας, που αναφέρεται στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιο της Τράπεζας, οπότε η εγγραφή της πίστωσης τελεί υπό την αίρεση της πληρωμής των Αξιογράφων. Στην περίπτωση αυτή, εάν δεν πληρωθούν τα

Αξιόγραφα για οποιονδήποτε λόγο, οποιαδήποτε σχετική εγγραφή είναι άκυρη και ο Καταθετικός Λογαριασμός του Πελάτη χρεώνεται με το αντίστοιχο ποσό των Αξιογράφων πλέον τόκων κατά τη σχετική ειδική συμφωνία και τυχόν εξόδων, στα οποία έχει προβεί η Τράπεζα, για τα οποία ο Πελάτης ενημερώνεται από το Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**5.13.4.** Σε περίπτωση που το υπόλοιπο του Καταθετικού Λογαριασμού δεν επαρκεί για την εξόφληση του κατά την αμέσως προηγούμενη παράγραφο συνολικού ποσού, το ανεξόφλητο ποσό εκτοκίζεται από την ημέρα εκταμίευσης από την Τράπεζα μέχρι την εξόφλησή του με το επιτόκιο υπερημερίας για τις υπεραναλήψεις που εκάστοτε ισχύει, όπως αυτό αναφέρεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας και στους σχετικούς Ειδικούς Όρους, και η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει τον ως άνω Καταθετικό Λογαριασμό, οποτεδήποτε υπάρχει σε αυτόν υπόλοιπο, κατά προτεραιότητα έναντι οποιαδήποτε χρέωσης αυτού, για οποιαδήποτε αιτία, περιλαμβανομένης της επιταγής και της εντολής, εξουσιοδοτημένη προς τούτο ανέκκλητα με τους παρόντες ΓΟΣ.

### **5.14. Επιτόκιο Καταθέσεων**

**5.14.1.** Το επιτόκιο καταθέσεων, ήτοι το πιστωτικό επιτόκιο που συνδέεται με τους Λογαριασμούς Καταθέσεων που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, μπορεί να συμφωνηθεί σταθερό ή κυμαινόμενο. Σε περίπτωση ισχύος κυμαινόμενου επιτοκίου, η Τράπεζα δικαιούται να αναπροσαρμόζει αυτό οποτεδήποτε, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες των αγορών κεφαλαίων και την προσφορά χρήματος και τους όρους της, τον κίνδυνο της χώρας, και τις συνθήκες του ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά.

**5.14.2.** Ο Πελάτης ενημερώνεται αναφορικά με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο από τις ανακοινώσεις στον τύπο, από τους αναρτημένους στα καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)) πίνακες, καθώς και από τα αντίγραφα κίνησης του λογαριασμού του άρθρου 7 κατωτέρω.

**5.14.3.** Το εκάστοτε νέο επιτόκιο εφαρμόζεται άμεσα, από την ως άνω γνωστοποίησή του, εκτός εάν ορισθεί μεταγενέστερη ημερομηνία για την εφαρμογή του.

**5.14.4.** Ως βάση υπολογισμού των τόκων για τις καταθέσεις λαμβάνονται οι πραγματικές ημέρες και το έτος 365 ημερών (actual/365). Οι τόκοι λογίζονται και κεφαλαιοποιούνται στις 30 Ιουνίου και στις 31 Δεκεμβρίου κάθε έτους εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στο Τιμολόγιο της Τράπεζας για συγκεκριμένη κατηγορία λογαριασμών ή εάν συμφωνηθούν με τον Πελάτη, ειδικά, διαφορετικές ημερομηνίες. Κατά την απόδοση των τόκων παρακρατείται φόρος υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

### **5.15. Αναλήψεις Μετρητών**

**5.15.1.** Η κατάθεση αποδίδεται στον Πελάτη κατόπιν αιτήματός του σε πρώτη ζήτηση, μαζί με τους τόκους, εκτός των περιπτώσεων της παρ. 5.19 κατωτέρω, όπως και εάν το ποσό της κατάθεσης ή μέρος αυτού είναι ενεχυρασμένο, εκχωρημένο ή δεσμευμένο ή υπάρχει ειδική συμφωνία μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη αναφορικά με την ανάληψη αυτού (π.χ. προθεσμιακές καταθέσεις ή καταθέσεις υπό προειδοποίηση), καθώς και λόγω ύπαρξης χρεών του Πελάτη έναντι του Δημοσίου, και σε κάθε περίπτωση όπου υφίστανται υπόνοιες στο πρόσωπο του Πελάτη για νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Η Τράπεζα δικαιούται να καθορίζει ανώτατο όριο ανάληψης ποσού σε μετρητά από τα καταστήματά της, πέραν του οποίου ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιήσει στην Τράπεζα τη σχετική πρόθεσή του να προβεί στην ανάληψη, τουλάχιστον μία (1) Εργάσιμη Ημέρα πριν από αυτήν. Η Τράπεζα δικαιούται να ορίζει ανώτατο ποσό ανάληψης μετρητών από τα καταστήματα της Τράπεζας πέραν του οποίου η ανάληψη των σχετικών ποσών πραγματοποιείται με τραπεζική επιταγή ή μέσω ηλεκτρονικών καναλιών. Εάν για κάλυψη του αιτήματος του Πελάτη απαιτηθεί η διενέργεια έκτακτης χρηματοποστολής, ο Πελάτης χρεώνεται με τα σχετικά έξοδα. Ο Πελάτης μπορεί να πληροφορείται τα προαναφερθέντα καθώς και τα ανώτατα όρια από το Τιμολόγιο της Τράπεζας και τα καταστήματα αυτής.

**5.15.2** Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση ή τη χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού θεωρείται η Εργάσιμη Ημέρα κατά την οποία το ποσό πιστώνεται ή χρεώνεται αντίστοιχα στον Καταθετικό Λογαριασμό. Ο Πελάτης πληροφορείται για την Ημερομηνία Αξίας της εκάστοτε συναλλαγής, σύμφωνα με το άρθρο 7 κατωτέρω.

**5.16. Πράξεις επί Καταθετικού Λογαριασμού με Άλλα Μέσα**  
Πέραν των κατά τα ανωτέρω καταθέσεων σε Καταθετικό Λογαριασμό (παρ. 5.12. και 5.13.) και των αναλήψεων από αυτόν (παρ. 5.15.), ο Πελάτης μπορεί να ενεργεί πράξεις επί Καταθετικού Λογαριασμού με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα που είναι συνδεδεμένη με αυτόν (άρθρο 6 κατωτέρω), να εκδίδει επ' αυτού επιταγές (άρθρο 11 κατωτέρω) ή να χρεώνει αυτόν με Εντολές Πληρωμής (άρθρο 12 κατωτέρω). Η Τράπεζα επιφυλάσσεται να θέσει στη διάθεση του Πελάτη και άλλες δυνατότητες πράξεων επί Καταθετικού Λογαριασμού, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της τεχνολογίας, αλλά και τα εκάστοτε διαθέσιμα μέτρα για την ασφάλεια των συναλλαγών.

#### **5.17. Ανενεργοί και Αδρανείς Λογαριασμοί**

**5.17.1. Ανενεργός λογαριασμός:** Στην περίπτωση που στον Καταθετικό Λογαριασμό δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία πραγματική συναλλαγή, πίστωση ή χρέωση αυτού, με οποιονδήποτε διαθέσιμο τρόπο σύμφωνα με την ισχύουσα

νομοθεσία και διαδικασίες της Τράπεζας, ο λογαριασμός καθίσταται ανενεργός. Η Τράπεζα δύναται να θέτει περιορισμούς στην κίνηση του εν λόγω λογαριασμού, η άρση των οποίων γίνεται μετά την ολοκλήρωση της επαλήθευσης των στοιχείων ταυτοποίησης του Πελάτη, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες της Τράπεζας. Η πίστωση των καταθέσεων με τόκους, καθώς και η κεφαλαιοποίηση τους, δεν συνιστούν συναλλαγή, κατά την ως άνω έννοια.

**5.17.2. Αδρανής Λογαριασμός:** Ως αδρανής λογαριασμός χαρακτηρίζεται εκείνος, στον οποίο δεν έχει πραγματοποιηθεί αποδεδειγμένα καμία πραγματική συναλλαγή από τον Πελάτη για χρονικό διάστημα είκοσι ετών, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4151/2013. Η επόμενη ημέρα της τελευταίας συναλλαγής αποτελεί την έναρξη της εικοσαετίας. Η πίστωση των καταθέσεων με τόκους και η κεφαλαιοποίησή τους δεν συνιστούν συναλλαγή κατά την έννοια του άρθρου 7 του ως άνω νόμου. Με την πάροδο της εικοσαετίας παραγράφονται, σύμφωνα με το Ν. 4151/2013, τα δικαιώματα του Πελάτη και των κληρονόμων του επί του υπολοίπου στον λογαριασμό, το περιεχόμενο του οποίου περιέρχεται αυτοδικαίως στο Ελληνικό Δημόσιο.

**5.17.3.** Η Τράπεζα, πριν από τη συμπλήρωση του ως άνω χρόνου παραγραφής, αποστέλλει ταχυδρομικώς στον Πελάτη περιοδικές ανά πενταετία ειδοποιητικές ενημερώσεις και ειδικότερα στα πέντε, στα δέκα και στα δεκαπέντε έτη από τη διενέργεια της τελευταίας πραγματικής συναλλαγής και τέλος πριν την παρέλευση της εικοσαετίας. Η δεύτερη και η τρίτη ειδοποίηση είναι υποχρεωτικές μόνο εφόσον ο λογαριασμός έχει υπόλοιπο μεγαλύτερο των εκατό (100) ευρώ.

#### **5.18. Λογαριασμοί Προθεσμιακών Καταθέσεων**

Οι λογαριασμοί προθεσμιακών καταθέσεων δεν είναι Λογαριασμοί Πληρωμών, εφόσον δεν μπορεί να γίνουν επ' αυτών πράξεις πληρωμών, και διέπονται από τους όρους των ειδικών κατά περίπτωση συμβάσεων με τις οποίες αυτοί συννομολογούνται. Κατ' ακολουθία οι παρόντες ΓΟΣ δεν εφαρμόζονται στους λογαριασμούς προθεσμιακών καταθέσεων, εφαρμόζονται όμως στους Καταθετικούς Λογαριασμούς στους οποίους πιστώνεται το προϊόν αυτών ή/και το κεφάλαιο μετά τη λήξη της προθεσμίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ειδική, κατά τα ανωτέρω, σύμβαση.

#### **5.19. Συμψηφισμός**

**5.19.1.** Ο Πελάτης παρέχει ανέκκλητα στην Τράπεζα το δικαίωμα να συμψηφίζει μονομερώς κάθε απαίτησή της (από κεφάλαιο - τόκους - έξοδα κλπ.), έστω και μη ληξιπρόθεσμη, που απορρέει από την υπογραφείσα σύμβαση, με κάθε ανταπαίτησή του κατ' αυτής, έστω και τελούσα υπό προθεσμία, προερχόμενη από οποιαδήποτε αιτία, ακόμα και αν αυτή η ανταπαίτησή του προέρχεται από

καταθέσεις (ενδεικτικά λογαριασμούς ταμειευτηρίου, όψεως, υπό προθεσμία), αξιόγραφα που της παραδόθηκαν προς είσπραξη ή άλλη αξία που δόθηκε προς φύλαξη, χωρίς να υποχρεούται σε οποιαδήποτε άλλη ενέργεια ή δήλωση προς τον σκοπό αυτόν, με την επιφύλαξη των περιορισμών του νόμου.

**5.19.2.** Ρητά συνομολογείται ότι η κατά την προηγούμενη παράγραφο εξουσιοδότηση, όπως και κάθε άλλη εξουσιοδότηση αναφέρεται στους ΓΟΣ αυτούς, είναι ανέκκλητη ως αφορώσα στο συμφέρον αμφότερων των συμβαλλομένων.

**5.19.3.** Συμφωνείται ρητά ότι σε περίπτωση επιβολής κατάσχεσης εις χείρας της Τραπεζής ως τρίτης, επί του εκάστοτε υπολοίπου των Καταθετικών Λογαριασμών Πελάτη που τηρείται στην Τράπεζα από οποιοδήποτε πιστωτή, συμπεριλαμβανομένων και των φορέων του Δημοσίου, αυτή δικαιούται να θεωρήσει ήδη συμψηφισμένη κατά τον χρόνο της κατάσχεσης με το υπόλοιπο της κατάθεσης κάθε γεννημένη κατά τον χρόνο της κατάσχεσης απαίτησή της κατά του Πελάτη, έστω και μη ληξιπρόθεσμη ή υπό αίρεση, προτού προβεί στην υποβολή της δηλώσεως τρίτου.

**5.20. Σύστημα Εγγύησης Καταθέσεων:** Οι καταθέσεις που τηρούνται στην Τράπεζα, σε οποιοδήποτε νόμισμα, καλύπτονται στην περίπτωση αδυναμίας της Τράπεζας προς απόδοσή τους, από το σκέλος εγγύησης καταθέσεων του Ταμείου Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), το οποίο έχει χαρακτήρα ασφαλιστικό και σκοπός του είναι η αποζημίωση των καταθετών της Τράπεζας, σε περίπτωση αδυναμίας της τελευταίας να αποδώσει τις οφειλόμενες καταθέσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4370/2016, όπως εκάστοτε ισχύει. Για τα σχετικά με τη λειτουργία του ΤΕΚΕ και την εγγύηση των καταθέσεων ο Πελάτης ενημερώνεται από την Τράπεζα πριν από το άνοιγμα του λογαριασμού του, δύναται δε να λαμβάνει σχετική πληροφόρηση ανά πάσα στιγμή σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας ή μέσω της ιστοσελίδας της ή του ΤΕΚΕ ([www.teke.gr](http://www.teke.gr)).

## 6. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΚΑΡΤΑ

### 6.1. Έκδοση Κάρτας/PIN

**6.1.1.** Η χορήγηση της Κάρτας (είτε χρεωστικής, είτε πιστωτικής, είτε προπληρωμένης) γίνεται μετά από αίτηση του Πελάτη και η έκδοση και χρήση της διέπεται από τους όρους που περιγράφονται στη σχετική σύμβαση χορήγησης Κάρτας που υπογράφεται μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη. Σε περίπτωση που η αίτηση για την έκδοση της Κάρτας γίνεται από νομικό πρόσωπο ή ατομική επιχείρηση, στην Κάρτα αποτυπώνεται η επωνυμία ή ο διακριτικός τίτλος της επιχείρησης καθώς και το ονοματεπώνυμο του

εξουσιοδοτημένου από αυτήν εκπροσώπου της (εφεξής «Κάτοχος»).

**6.1.2.** Η Κάρτα εκδίδεται από την Τράπεζα σε φυσική ή άυλη μορφή και μπορεί φέρει αποτυπωμένο το όνομα του Πελάτη και εφόσον ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο ή ατομική επιχείρηση το όνομα του Κατόχου, και αποστέλλεται απενεργοποιημένη στον Πελάτη στην ταχυδρομική διεύθυνση που έχει δηλώσει στην Τράπεζα για αυτόν τον σκοπό, αναλαμβάνοντας τον κίνδυνο της τυχόν μη παράδοσης της Κάρτας σε περίπτωση που η διεύθυνση που έχει δηλώσει δεν είναι ακριβής ή σε περίπτωση μη ενημέρωσης της Τράπεζας για την τυχόν μεταβολή της, είτε παραλαμβάνεται απενεργοποιημένη από τον Πελάτη από το κατάστημα της Τράπεζας της επιλογής του. Εφόσον ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο ή ατομική επιχείρηση υποχρεούται να την παραδώσει στον Κάτοχο, το όνομα του οποίου είναι αποτυπωμένο σε αυτήν.

**6.1.3.** Με την παραλαβή της Κάρτας ο Πελάτης ή ο Κάτοχος αυτής υποχρεούται να θέσει την υπογραφή του στον ειδικό για τον σκοπό αυτό χώρο στην πίσω όψη της Κάρτας.

**6.1.4.** Το PIN είναι αυστηρά προσωπικό και παράγεται αυτοματοποιημένα σε συνθήκες πλήρους ασφάλειας και δεν μπορεί να αναπαραχθεί. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να αλλάξει το PIN σε οποιοδήποτε ATM ή άλλο τρόπο προσφέρει η Τράπεζα, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη του.

**6.1.5.** Η Κάρτα ανήκει στην Τράπεζα κατά κυριότητα, η οποία παραχωρεί στον Πελάτη ή στον Κάτοχο μόνο δικαίωμα κατοχής και χρήσης της.

### 6.2. Φύλαξη Κάρτας/PIN

**6.2.1.** Τυχόν απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή υπόνοια διαρροής του PIN πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στην Τράπεζα από τον Πελάτη/Κάτοχο στο τηλέφωνο που γνωστοποιείται στον Πελάτη και βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (+30 2810 338800) ή με όποιον άλλο τρόπο θέτει στη διάθεσή τους η Τράπεζα για τον σκοπό αυτόν και θα γνωστοποιούνται σε αυτούς με κάθε πρόσφορο μέσο. Η εν λόγω γνωστοποίηση καταγράφεται σε μαγνητικό ή άλλο πρόσφορο μέσο για την ασφάλεια αμφότερων των συμβαλλομένων και των συναλλαγών.

**6.2.2.** Ο Πελάτης, εφόσον είναι Καταναλωτής, μέχρι τη γνωστοποίηση στην Τράπεζα κατά την προαναφερθείσα παράγραφο 6.2.1, ευθύνεται μέχρι του ανώτατου ποσού των πενήντα (50) ευρώ για ζημιές που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων Πράξεων Πληρωμής από τρίτο πρόσωπο με χρήση απωλεσθείσας ή κλαπείσας ή υπεξαιρεθείσας Κάρτας ή διαρρεύσαντος PIN, εκτός αν η μη γνωστοποίηση οφείλεται σε γεγονός που συνιστά ανωτέρα βία και για όσο χρονικό διάστημα αυτό διαρκεί. Ο Πελάτης

δεν φέρει καμία ευθύνη εφόσον δεν είναι εφικτό να εντοπίσει την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση της Κάρτας πριν από τη διενέργεια Πράξης Πληρωμής, εκτός αν ενέργησε με δόλο.

**6.2.3.** Το ως άνω ανώτατο όριο των πενήντα (50) ευρώ δεν ισχύει και ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημιές που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής, εφόσον οι ζημιές αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στη μη τήρηση μιας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει ο Πελάτης σύμφωνα με τους όρους του παρόντος κεφαλαίου, από πρόθεση ή βαριά αμέλεια. Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας, ο Πελάτης δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική ευθύνη που απορρέει από μη εγκεκριμένες κατά τα ανωτέρω Πράξεις Πληρωμής, που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν ενέργησε με δόλο. Εάν η Τράπεζα δεν απαιτεί Ισχυρή Ταυτοποίηση του Πελάτη Καταναλωτή για τη διενέργεια Πράξης Πληρωμής, ο τελευταίος ευθύνεται για τυχόν οικονομικές ζημιές μόνο αν έχει ενεργήσει με δόλο.

**6.2.4.** Η παράλειψη συμμόρφωσης από τον Πελάτη/Κάτοχο με τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τους ανωτέρω όρους 6.2. επόμενα, συνιστά βαριά αμέλεια εκ μέρους τους, εκτός αν οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας και για όσο χρονικό διάστημα αυτό διαρκεί.

**6.2.5.** Ο Πελάτης και ο Κάτοχος υποχρεούνται να προσφέρουν στην Τράπεζα κάθε δυνατή συνδρομή για τον περιορισμό των δυσμενών συνεπειών από την κλοπή ή απώλεια ή υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή τη διαρροή του PIN.

**6.2.6.** Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης κλοπής ή απώλειας ή υπεξαίρεσης ή μη εγκεκριμένης χρήσης της Κάρτας ή διαρροής του PIN, η Τράπεζα, εφόσον ο Πελάτης και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, και ο Κάτοχος είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους προς αυτήν, εκδίδει και αποστέλλει κατά περίπτωση νέα Κάρτα ή/και νέο PIN εκτός εάν ο Πελάτης εγγράφως ζητήσει τη μη έκδοσή τους. Για την έκδοση της νέας Κάρτας ή/και του νέου PIN, ο Πελάτης επιβαρύνεται με το ποσό που αναγράφεται στο Τιμολόγιο.

### **6.3. Χρήση της Κάρτας**

**6.3.1.** Κάθε Κάρτα επιτρέπει στον Πελάτη/Κάτοχο την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της χρέωσης ενός λογαριασμού (εφόσον πρόκειται για χρεωστική κάρτα) ή μέσω της χρήσης προσωπικού ορίου (εφόσον πρόκειται για πιστωτική κάρτα) ή μέσω του διαθέσιμου χρηματικού υπολοίπου (εφόσον πρόκειται για προπληρωμένη κάρτα) οι οποίες διενεργούνται: (α) Όλο το 24ωρο, μέσω του δικτύου Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) της Τράπεζας, μέσω ATM άλλων Τραπεζών, εντός χώρας ή αλλοδαπών που συνεργάζονται με την εταιρεία ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε (ΔΙΑΣ) ή/και φέρουν το σήμα

του διεθνούς οργανισμού VISA και MASTERCARD (β) Σε επιχειρήσεις, εσωτερικού ή του εξωτερικού που φέρουν το σήμα VISA ή MASTERCARD και δέχονται την κάρτα ως μέσο πληρωμής, μέσω τερματικών συσκευών ηλεκτρονικών πληρωμών (EFT/POS), είτε (γ) εξ αποστάσεως, ενδεικτικώς μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου. Κάθε συναλλαγή που υλοποιείται από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο με τη χρήση της Κάρτας, με την επιφύλαξη των συναλλαγών από απόσταση και των ανέπαφων συναλλαγών, θεωρείται ολοκληρωμένη είτε με την υπογραφή από τον Πελάτη/Κάτοχο των αποδείξεων που εκδίδονται από τις ηλεκτρονικές συσκευές EFT/POS ή χρεωστικών δελτίων ή εξουσιοδότησης με αυτό εγγράφου είτε με την πληκτρολόγηση PIN στις συσκευές EFT/POS, μετά την οποία εκδίδεται σχετικό δελτίο ή ηλεκτρονικό μήνυμα αποδεικτικό της συναλλαγής, είτε με την παροχή των απαιτούμενων στοιχείων για τις εξ αποστάσεως συναλλαγές.

**6.3.2.** Ο Πελάτης/Κάτοχος εξουσιοδοτεί την Τράπεζα και χορηγεί σε αυτήν ανέκκλητη εντολή να εκτελεί τις συναλλαγές του και να χρεώνει τον συνδεδεμένο Καταθετικό Λογαριασμό του που τηρεί στην Τράπεζα και διαθέτει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο, εφόσον πρόκειται για χρεωστική κάρτα, ή το προσωπικό του πιστωτικό όριο της πιστωτικής κάρτας με τα ποσά των συναλλαγών του προσαυξημένα με τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα έξοδα, τυχόν συναλλαγματικές διαφορές ή άλλες επιβαρύνσεις της συναλλαγής, εφόσον είναι μέσα στα όρια συναλλαγών που ορίζει η Τράπεζα (ημερήσια, ανά συναλλαγή ή άλλα). Ο Πελάτης/Κάτοχος δέχεται ότι οι συναλλαγές με τη χρήση της Κάρτας του, όπως αυτές καταγράφονται στα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας που τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι δεσμευτικές γι' αυτόν και αποτελούν πλήρη απόδειξη της πραγματοποίησής τους, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

**6.3.3.** Η Τράπεζα δεν αναλαμβάνει καμία υποχρέωση προς τον Πελάτη και τον Κάτοχο για τυχόν αθέτηση εκπλήρωσης ή πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων (παρ. 6.3.1. (β)), ούτε για οποιαδήποτε συμβατική ή εξωσυμβατική ζημία τους, με την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης νομοθετικής ρύθμισης. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος δεν δικαιούνται να προβάλλουν έναντι της Τράπεζας οποιαδήποτε σχετική ένσταση ή απαίτηση, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

**6.3.4.** Στην περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει τη χρήση της Κάρτας εξ αποστάσεως στο πλαίσιο ηλεκτρονικής, τηλεφωνικής ή ταχυδρομικής παραγγελίας στην Ελλάδα ή στην αλλοδαπή, αναλαμβάνει την αποκλειστική σχετική ευθύνη και κίνδυνο. Ειδικότερα, για τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου, ο Πελάτης/Κάτοχος έχει την υποχρέωση να τηρεί τους κανόνες ασφαλείας για συναλλαγές στο διαδίκτυο, που θα του γνωστοποιούνται από την Τράπεζα είτε εγγράφως

είτε με άλλο σταθερό μέσο ή από τις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται στο διαδικτυακό τους τόπο.

#### **6.4. Συναλλαγές σε συνάλλαγμα**

**6.4.1.** Σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα, η αξία της μετατρέπεται σε Ευρώ από τον κατά περίπτωση Διεθνή Οργανισμό (Visa, Mastercard), δικαιούχο του σήματος που φέρει η κάρτα που χρησιμοποιήθηκε, με βάση την ισοτιμία αναφοράς που εφαρμόζει ο εκάστοτε διεθνής οργανισμός καρτών κατά την ημέρα και ώρα εκκαθάρισης της συναλλαγής. Το ποσό της πληρωμής ενδέχεται να επιβαρύνεται με τα έξοδα που χρεώνουν οι παραπάνω φορείς για τις πράξεις μετατροπής συναλλάγματος στην αλλοδαπή.

**6.4.2.** Ο Πελάτης μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιούν οι ως άνω Διεθνείς Οργανισμοί από τις ιστοσελίδες αυτών στις οποίες διατίθεται ο ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής που χρησιμοποιούν. Οι εν λόγω ιστοσελίδες θα τίθενται στη διάθεση του Πελάτη μέσω σχετικών συνδέσμων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται διαρκώς, η χρονική διαφορά μεταξύ της διενέργειας της συναλλαγής σε συνάλλαγμα και της εκκαθάρισής της, μπορεί να οδηγήσει σε διαφορετικό ποσό χρέωσης.

#### **6.5. Ανέπαφες συναλλαγές σε επιχειρήσεις (Contactless Reader)**

**6.5.1.** Η ολοκλήρωση ανέπαφης συναλλαγής πραγματοποιείται εφόσον ο Πελάτης/Κάτοχος πλησιάσει το σώμα της Κάρτας ή του τηλεφώνου (σε περίπτωση που υφίσταται ειδική εφαρμογή της Τράπεζας εγκατεστημένη σε συσκευή τηλεφώνου που ενσωματώνει την σχετική προς τούτο τεχνολογία), στο EFT/POS contactless reader της επιχείρησης και με την εν συνεχεία πληκτρολόγηση του PIN, μετά την οποία και εφόσον εγκριθεί η συναλλαγή, εκδίδεται το σχετικό χρεωστικό δελτίο, το οποίο θα παραδίδεται στον Πελάτη/Κάτοχο.

**6.5.2.** Οι ανέπαφες συναλλαγές δύνανται να πραγματοποιούνται και χωρίς τη χρήση του PIN, εφόσον το ποσό τους δεν υπερβαίνει το όριο που ορίζει η Τράπεζα για τον σκοπό αυτόν προς ασφάλεια των συναλλαγών. Στις περιπτώσεις αυτές, η έγκριση και η αποδοχή του Πελάτη ή του Κατόχου, κατά περίπτωση, για την πραγματοποίηση της συναλλαγής και η εξουσιοδότησή του στην Τράπεζα να εξοφλήσει στην επιχείρηση το ποσό της συναλλαγής δίδεται μόνο με την προσέγγιση του σώματος της Κάρτας ή του τηλεφώνου, κατά περίπτωση στο EFT/POS contactless reader της επιχείρησης, μετά την οποία και εφόσον εγκριθεί η συναλλαγή, εκδίδεται το σχετικό χρεωστικό δελτίο. Το ως άνω όριο αναγράφεται στους Ειδικούς Όρους, η δε Τράπεζα

δύναται να το αυξάνει, να το μειώνει ή να το μηδενίζει βάσει της εκάστοτε επιχειρηματικής της πολιτικής ή και των Διεθνών Οργανισμών Καρτών ανάλογα με το είδος, το πλήθος, τη συχνότητα και το ποσό των συναλλαγών για λόγους ασφαλείας αυτών ή/και σε περίπτωση τυχόν αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη ή του Κατόχου.

#### **6.6. Καταθέσεις με χρήση Κάρτας**

**6.6.1.** Καταθέσεις σε καταθετικό λογαριασμό συνδεδεμένο με τη χρεωστική Κάρτα μπορούν να γίνουν στα ATMs και APSs της Τράπεζας, μόνο σε χαρτονομίσματα. Τα χρήματα που κατατίθενται καταμετρώνται από εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους της Τράπεζας και πιστώνονται στον καταθετικό λογαριασμό. Εφόσον η κατάθεση γίνεται σε BNA (ATM με δυνατότητα Online κατάθεσης) το ποσό της κατάθεσης καθίσταται άμεσα διαθέσιμο και δεν εφαρμόζεται η παρ. 6.6.2. κατωτέρω.

**6.6.2.** Εφόσον η κατάθεση λαμβάνει χώρα εντός Εργάσιμης Ημέρας, τότε η πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού γίνεται αυθημερόν. Εάν η ημέρα κατάθεσης δε συμπίπτει με Εργάσιμη Ημέρα ή εάν αυτή γίνει στο χρονικό σημείο λήξης των εργασιών της Τράπεζας (cut off time-παρ. 2.18 παραπάνω), η πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού γίνεται την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η κατάθεση μετρητών που έγινε στα ATMs της Τράπεζας είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία πίστωσης του Καταθετικού Λογαριασμού και με αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας, σύμφωνα με τα παραπάνω.

### **7. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ /ΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

#### **7.1. Αντίγραφο κίνησης του Λογαριασμού**

**7.1.1.** Ο Πελάτης ανάλογα με το είδος του Καταθετικού Λογαριασμού που τηρεί στην Τράπεζα, ενημερώνεται για τη συνολική και από οποιαδήποτε αιτία κίνηση αυτού (ενδεικτικά αναλήψεις, καταθέσεις μετρητών, χρεώσεις λόγω χρήσης συνδεδεμένης χρεωστικής ή/και πιστωτικής κάρτας, Εντολές Πληρωμής). Η Τράπεζα ανάλογα με το είδος του Καταθετικού Λογαριασμού, με την επιφύλαξη της παρ. 7.1.5. και των διατάξεων της παρ. 7.2. για την ενημέρωση με ηλεκτρονικά μέσα (Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Αντιγράφου), παρέχει στον Πελάτη, χωρίς οικονομική επιβάρυνση, στην διεύθυνσή του (παρ. 4.1.), ανά ημερολογιακό τρίμηνο, αντίγραφο της συνολικής κίνησης του Καταθετικού του Λογαριασμού, στην οποία συμπεριλαμβάνεται συγκεντρωτική ενημέρωση που περιλαμβάνει κάθε Πράξη Πληρωμής στον Καταθετικό Λογαριασμό που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του προηγούμενου τριμήνου.

**7.1.2.** Ο Πελάτης δύναται να αιτηθεί την επανέκδοση ή επαναποστολή των ως άνω αντιγράφων, με σχετική

οικονομική επιβάρυνσή του με τις χρεώσεις που αναγράφονται στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιο της Τράπεζας, με την επιφύλαξη της παρ. 7.1.4. κατωτέρω.

**7.1.3.** Εφόσον έχει χορηγηθεί στον Πελάτη βιβλιάριο καταθέσεων για συγκεκριμένο είδος Καταθετικού Λογαριασμού, η ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα μέσω της ενημέρωσης του βιβλιαρίου, κατά την προσκόμισή του από τον Πελάτη, σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας (παρ.5.9.1 και 5.9.2.ανωτέρω)

**7.1.4.** Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα καθιστά διαθέσιμο στον Πελάτη σε μηνιαία βάση αντίγραφο κίνησης του Καταθετικού του Λογαριασμού, στο οποίο ο Πελάτης έχει πρόσβαση από όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας, εντός του ωραρίου λειτουργίας τους, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση. Τόσο στο τριμηνιαίο αντίγραφο του Καταθετικού Λογαριασμού που παρέχει η Τράπεζα (παρ. 7.1.1.) όσο και στο μηνιαίο που θέτει στη διάθεση του Πελάτη κατά την παρούσα (παρ. 7.1.4) περιλαμβάνονται οι ακόλουθες πληροφορίες:

i) Οι αναλήψεις ή/και καταθέσεις μετρητών σε καταστήματα της Τράπεζας ή ATM της Τράπεζας ή άλλων φορέων που συνδέονται με αυτή χρήση της Κάρτας, κατά τα αναφερόμενα στο άρθρο 6 ανωτέρω.

ii) Οι συναλλαγές που έχουν διενεργηθεί σε επιχείρηση με τη χρήση της Κάρτας, κατά τα αναφερόμενα στο άρθρο 6 ανωτέρω, το ακριβές ποσό των συναλλαγών αυτών, οι τυχόν επιβαλλόμενες χρεώσεις και τα στοιχεία της επιχείρησης.

iii) Οι εκτελεσθείσες Εντολές Πληρωμής, κατά την έννοια του άρθρου 12 κατωτέρω, και συγκεκριμένα το είδος τους, η ημερομηνία λήψης της εντολής, τα στοιχεία του Δικαιούχου και το συνολικό ποσό αυτής, συμπεριλαμβανομένων και τυχόν επιβαλλόμενων χρεώσεων.

iv) Εφόσον ο Πελάτης είναι Δικαιούχος μιας συναλλαγής πληρωμής, τα στοιχεία που του επιτρέπουν να ταυτοποιήσει τη συναλλαγή αυτή καθώς και τον Πληρωτή, το ποσό της συναλλαγής, οι τυχόν επιβαλλόμενες χρεώσεις, ο τυχόν τόκος που πρέπει να καταβάλει και η Ημερομηνία Αξίας της πίστωσης.

v) 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.

**7.1.5.** Ο Πελάτης εφόσον λαμβάνει τα αντίγραφα κίνησης λογαριασμού ταχυδρομικά, στην εκάστοτε τελευταία δηλωθείσα διεύθυνσή του (παρ. 3.1.2. ανωτέρω), υποχρεούται, εάν εντός του καθενός από τους ανωτέρω αναφερόμενους μήνες δεν λάβει σχετική ενημέρωση, να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα με συστημένη επιστολή του, το

αργότερο μέχρι την τελευταία ημέρα του μήνα που έπεται των αναφερόμενων παραπάνω. Σε διαφορετική περίπτωση τεκμαίρεται ότι το αντίγραφο κίνησης λογαριασμού παραλήφθηκε, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

**7.1.6.** Ο Πελάτης δύναται να ενημερώνεται από την Τράπεζα με ηλεκτρονικό αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού, το οποίο αποστέλλεται κατόπιν γραπτής αίτησής του. Επιπλέον, ο Πελάτης κατόπιν αιτήματός του δικαιούται να έχει πρόσβαση σε αντίγραφο κίνησης του Καταθετικού του Λογαριασμού σε συχνότερη βάση (ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία). Σε περίπτωση που κατά τα κατωτέρω αναφερόμενα στην παρ. 7.2., ο Πελάτης είναι χρήστης της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Αντιγράφου που παρέχεται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Τράπεζας ή με όποιον άλλο τρόπο θέσει η Τράπεζα στη διάθεσή του, η ενημέρωσή του για την κίνηση του λογαριασμού του θα καθίσταται δυνατή αποκλειστικά μέσω αυτής της υπηρεσίας. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να ζητήσει την διακοπή της εν λόγω Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Αντιγράφου ως προς οποιονδήποτε λογαριασμό του, στην περίπτωση δε αυτή θα λαμβάνει εφεξής για τον λογαριασμό αυτό έγχαρτη ενημέρωση κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 7.1.1. και στην παρ. 7.1.4.

**7.1.7** Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη φέρει σε περίπτωση που λάβει γνώση των παραπάνω ηλεκτρονικών αντιγράφων, οποιοσδήποτε τρίτος, μη εμπλεκόμενος στους λογαριασμούς αυτούς.

**7.1.8.** Σε περίπτωση τυχόν μεταβολής της ηλεκτρονικής διεύθυνσης επικοινωνίας (e-mail), ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα αμέσως, εγγράφως.

## **7.2. Ηλεκτρονικά αντίγραφα του Λογαριασμού**

**7.2.1.** Εκτός από τα ανωτέρω προβλεπόμενα, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να αποκτά πρόσβαση στα αντίγραφα της κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού του με ηλεκτρονικά μέσα, μέσω της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Αντιγράφου που παρέχεται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Τράπεζας, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη σχετική ειδική σύμβαση μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη. Στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Αντιγράφου, ο Πελάτης ειδοποιείται για τη διαθεσιμότητα του ηλεκτρονικού αντιγράφου κίνησης του λογαριασμού, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (email) που του αποστέλλει η Τράπεζα στην ηλεκτρονική διεύθυνση που της έχει δηλώσει για τον σκοπό αυτόν, αλλά και τη γενικότερη συνεργασία του με την Τράπεζα για την οποία ισχύουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 4 ανωτέρω. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν λάβει το ως άνω μήνυμα και διαπιστώσει ότι το ηλεκτρονικό αντίγραφο δεν είναι διαθέσιμο, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως, μέχρι το τέλος του επόμενου



ημερολογιακού μήνα από αυτόν στον οποίο αφορά το αντίγραφο, άλλως τεκμαίρεται ότι η ενημέρωσή του πραγματοποιήθηκε, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

**7.2.2.** Το ηλεκτρονικό αντίγραφο του λογαριασμού του είναι διαθέσιμο στην Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Αντιγράφου σε μηνιαία βάση. Ο Πελάτης δικαιούται ωστόσο, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει ηλεκτρονικό αντίγραφο της κίνησης του Καταθετικού του Λογαριασμού σε συχνότερη βάση ή με διαφορετικό τρόπο από αυτούς που προβλέπονται στην παρούσα, εφόσον αυτό είναι εφικτό, στο πλαίσιο των τεχνικών δυνατοτήτων της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρεώσεις, οι οποίες αναφέρονται στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιό της.

**7.2.3.** Ρητώς σημειώνεται ότι στο ηλεκτρονικό αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού που διατίθεται δια της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Αντιγράφου αναγράφονται τα στοιχεία που περιγράφονται αναλυτικώς στην παρ. 7.1.4. ανωτέρω.

### **7.3. Αποδεικτική Ισχύς**

**7.3.1.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι τα ηλεκτρονικά αντίγραφα κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού στα οποία έχει πρόσβαση κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα (παρ. 7.2.1. και 7.2.2.), έχουν την ίδια αποδεικτική ισχύ και λειτουργία με την έγχαρτη ενημέρωση και συνακόλουθα η Τράπεζα εκπληρώνει κατ' αυτόν τον τρόπο στο ακέραιο την υποχρέωσή της περί παροχής πλήρους και προσήκουσας ενημέρωσης του Πελάτη για τον Καταθετικό του Λογαριασμό.

**7.3.2.** Όλα τα ηλεκτρονικά αντίγραφα κινήσεων του λογαριασμού που έχουν καταστεί διαθέσιμα κατά τους όρους 7.1.2 και 7.2. επόμενα, καθώς και τα ηλεκτρονικά μηνύματα που του έχουν αποσταλεί αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στα συστήματα της Τράπεζας και αποτελούν πλήρη απόδειξη για την αντίστοιχη παροχή στον Πελάτη, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

**7.3.3.** Τα αποσπάσματα ή τα αντίγραφα της κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού, είτε σε έγχαρτη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, εξάγονται από τα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας και έχουν πλήρη αποδεικτική ισχύ αναφορικά με την κίνηση του λογαριασμού του Πελάτη, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Αδιάκοπη και πλήρης σειρά των παραπάνω αντιγράφων του παρόντος άρθρου αποτελεί ακριβές απόσπασμα από τα βιβλία της Τράπεζας, που απεικονίζει τις χρεώσεις και πιστώσεις του Καταθετικού Λογαριασμού για το χρονικό διάστημα που καλύπτουν.

**7.3.4.** Για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, προστασίας του Πελάτη και ευχερούς ικανοποίησης των δικαιωμάτων του, ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιεί με έγγραφο στην Τράπεζα τυχόν αντιρρήσεις ή αμφισβητήσεις σχετικά με το περιεχόμενο του αντιγράφου της κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού του, το συντομότερο δυνατό και το αργότερο

εντός 30 ημερών από την παραλαβή του. Στο έγγραφο αυτό πρέπει να περιλαμβάνονται λεπτομερώς οι λόγοι αμφισβήτησης, καθώς και τα στοιχεία εκείνα που αποδεικνύουν το λάθος.

### **7.4. Ενημέρωση Κοινού Λογαριασμού**

**7.4.1.** Σε περίπτωση κοινού λογαριασμού, το αντίγραφο με την κίνηση του λογαριασμού αποστέλλεται στον συνδικαιούχο που αναφέρεται πρώτος στην αίτηση ανοίγματος λογαριασμού. Ο εν λόγω συνδικαιούχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώσει τους λοιπούς, οι οποίοι έχουν σε κάθε περίπτωση πρόσβαση στη σχετική πληροφόρηση κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα.

**7.4.2.** Ηλεκτρονικά αντίγραφα του κοινού Καταθετικού Λογαριασμού μπορεί να λαμβάνει κατά τα ανωτέρω οποιοσδήποτε από τους συνδικαιούχους εγγραφεί στην Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Αντιγράφου (παρ. 7.2.).

### **8. ΕΞΟΔΑ - ΦΟΡΟΙ - ΤΕΛΗ - ΕΙΣΦΟΡΕΣ**

**8.1** Με την επιφύλαξη της ισχύουσας νομοθεσίας και των περιορισμών που απορρέουν εντεύθεν, ο Πελάτης βαρύνεται με όλα τα έξοδα, φόρους, τέλη, εισφορές υπέρ τρίτων ή του Δημοσίου ή παρακρατήσεις οποιασδήποτε φύσεως μπορούν να επιβληθούν, βεβαιωθούν ή εισπραχθούν από οποιαδήποτε φορολογική ή άλλη αρχή αναφορικά με συναλλαγές του με την Τράπεζα, είτε αυτές υπάρχουν σήμερα είτε πρόκειται να επιβληθούν στο μέλλον και τα οποία αναφέρονται αναλυτικά, μεταξύ άλλων, και στο Τιμολόγιο της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας και βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο στην ιστοσελίδα της ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)) ή/και αναρτάται εντός των υπηρεσιών των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών για τους χρήστες των εν λόγω υπηρεσιών. Κάθε μεταβολή των επιβαρύνσεων αυτών γνωστοποιείται επίσης από τα καταστήματα της Τράπεζας και μέσω σχετικής ανάρτησης στην ιστοσελίδα της ή/και μέσω των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, τίθεται δε σε εφαρμογή άμεσα μετά τη γνωστοποίηση.

**8.2** Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ρητά με το παρόν την Τράπεζα να φέρει όλα τα ανωτέρω ποσά που τον βαρύνουν σε χρέωση του Λογαριασμού του κατά προτεραιότητα οποτεδήποτε υπάρχει σε αυτόν διαθέσιμο υπόλοιπο για τη 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.

**8.3.** Επιπλέον ο Πελάτης σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του απέναντι

στην Τράπεζα βαρύνεται με τυχόν τόκους υπερημερίας, δικαστικά έξοδα, έξοδα επιδόσεων, αναγκαστικής εκτέλεσης κ.λπ.. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα δύναται να παρακρατεί από πληρωτέα προς τον Πελάτη ποσά ή να χρεώνει τους λογαριασμούς του με κάθε ποσό που αντιστοιχεί σε φόρους ή παρακρατήσεις (λ.χ. για φόρο εισοδήματος, Φ.Π.Α.) για να τα αποδώσει εμπρόθεσμα στην Αρμόδια Αρχή σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

**8.4.** Ρητώς συμφωνείται ότι σε περίπτωση επιβολής κατάσχεσης επί του εκάστοτε υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, περιλαμβανομένου του Δημοσίου και των επιμέρους φορέων του, στα χέρια της Τράπεζας, ως τρίτης, η Τράπεζα δικαιούται να συμψηφίζει με το υπόλοιπο της κατάθεσης κάθε γεννημένη κατά τον χρόνο της κατάσχεσης απαίτησή της, προτού προβεί στην υποβολή δήλωσης τρίτου.

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

## 9. ΘΥΡΙΔΕΣ

Η Τράπεζα διαθέτει σε Πελάτες της μέσω συγκεκριμένων καταστημάτων θυρίδες θησαυροφυλακίου η εκμίσθωση και χρήση των οποίων εκφεύγει των παρόντων ΓΟΣ.

## 10. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ

**10.1.** Για την προστασία των αμοιβαίων συμφερόντων και δικαιωμάτων Τράπεζας και Πελάτη καθώς και για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, η Τράπεζα δικαιούται να καταγράφει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις με τον Πελάτη, ενημερώνοντάς τον εκ των προτέρων για το γεγονός αυτό και λαμβάνοντας την προς τούτο συγκατάθεσή του, όπου αυτή απαιτείται κατά νόμο. Η συνέχιση της επικοινωνίας μετά την ως άνω ενημέρωση συνιστά έμπρακτη συγκατάθεση εκ μέρους του Πελάτη.

**10.2.** Το προϊόν της μαγνητοφώνησης ή/και καταγραφής, 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.

## ΜΕΡΟΣ Β'

## 11. ΕΠΙΤΑΓΕΣ

**11.1.** Η Τράπεζα, μετά από αίτημα του Πελάτη, δύναται να παράσχει σε αυτόν τη δυνατότητα διάθεσης κεφαλαίων του Καταθετικού του Λογαριασμού με επιταγές, εφόσον η δυνατότητα αυτή παρέχεται για το συγκεκριμένο είδος Καταθετικού Λογαριασμού. Κατά την εξέταση του ως άνω αιτήματος, η Τράπεζα λαμβάνει ιδίως υπόψη τη συναλλακτική συμπεριφορά του Πελάτη, την πιστοληπτική του ικανότητα και τη φερεγγυότητά του, δεν έχει δε υποχρέωση να αιτιολογήσει την απόφασή της για την ικανοποίηση ή μη του ως άνω αιτήματος.

**11.2.** Ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο τα έντυπα των επιταγών που του χορηγεί η Τράπεζα, εκτός και αν υπάρχει αντίθετη ρητή, έγγραφη συμφωνία. Η παραλαβή βιβλιαρίου στελεχών επιταγών από τον Πελάτη δημιουργεί αμάχητο τεκμήριο ότι αυτός έλεγξε την πληρότητά του και συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων που αναγράφονται στο βιβλιάριο αυτό. 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.

**11.3.** Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να ανακαλεί την απόφασή της για χορήγηση βιβλιαρίου στελεχών επιταγών, οποτεδήποτε, οπότε ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει το βιβλιάριο στην Τράπεζα.

**11.4.** Ο Πελάτης υποχρεούται να φυλάσσει, κατά τρόπο ασφαλή, τα στελέχη των επιταγών, να αποτρέπει την κατοχή τους από μη δικαιούχους και να ειδοποιεί την Τράπεζα, εγγράφως και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, για τυχόν κλοπή ή απώλεια του βιβλιαρίου στελεχών επιταγών ή οποιουδήποτε από αυτά. Μέχρι την ως άνω ειδοποίηση από τον Πελάτη, η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη, για τυχόν πληρωμή ή σφράγιση των επιταγών αυτών.

**11.5.** Η Τράπεζα υποχρεούται να πληρώνει τις εμφανιζόμενες προς τον σκοπό αυτόν επιταγές στον τυπικά νομιμοποιούμενο τελευταίο κομιστή, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις που τάσσει ο νόμος, όπως εκάστοτε ισχύει. 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 έκδοσης που αναγράφεται σε αυτές.

**11.6.** Η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της επιταγής γίνεται με Ημερομηνία Αξίας αυτή κατά την οποία το ποσό της επιταγής τέθηκε στη διάθεση του δικαιούχου – κομιστή.

**11.7.** Σε περίπτωση νόμιμης εμφάνισης επιταγής του Πελάτη και μη πληρωμής της λόγω μη ύπαρξης επαρκούς

υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό, στον οποίο αυτή σύρεται (ακάλυπτη επιταγή), η Τράπεζα προβαίνει στην κατά νόμο σημείωση της έλλειψης αυτής επί του σώματος της επιταγής (σφράγιση) και στην αναγγελία της σφράγισης στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (οδός Αλαμάνας 1, 15125 Μαρούσι), σύμφωνα με το ισχύον κάθε φορά κανονιστικό πλαίσιο. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα έχει επίσης το δικαίωμα να κλείσει τον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη και να ζητήσει την επιστροφή του βιβλιαρίου με τα υπόλοιπα στελέχη επιταγών.

**11.8.** Ο Πελάτης επιβαρύνεται με τα έξοδα για την κατά την προηγούμενη παράγραφο επεξεργασία των ακάλυπτων επιταγών έκδοσής του, στην οποία περιλαμβάνονται ενδεικτικά ο έλεγχος του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη για διαθέσιμα κεφάλαια, η ενημέρωσή του με σκοπό την κάλυψη των επιταγών, η σφράγιση και η αναγγελία αυτών στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., όπως τα λοιπά έξοδα αυτά αναγράφονται στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**11.9.** Σε περίπτωση που η Τράπεζα, για οποιονδήποτε λόγο, πληρώσει επιταγή του Πελάτη, παρά την ανυπαρξία επαρκούς υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό στον οποίο η επιταγή αυτή σύρεται, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει αμέσως το ποσό αυτό, εντόκως, από την ημερομηνία πληρωμής της επιταγής στο δικαιούχο – κομιστή, καθώς και κάθε δαπάνη στην οποία αποδεδειγμένα προέβη η Τράπεζα κατά την πληρωμή της επιταγής, εφαρμοζόμενων των διατάξεων των παρ. 5.19.1. και 5.19.2. ανωτέρω.

**11.10.** Σε περίπτωση που ο Πελάτης, για οποιοδήποτε λόγο, επιθυμεί να μην πληρωθεί μια επιταγή που έχει εκδώσει, υποχρεούται να δηλώσει εγγράφως την ανάκλησή της στο κατάστημα τήρησης του Καταθετικού του Λογαριασμού, στον οποίο αυτή σύρεται. Η ανάκληση της επιταγής από τον Πελάτη, εντός της κατά νόμο προθεσμίας εμφάνισής της, δεν υποχρεώνει την Τράπεζα σε μη πληρωμή της επιταγής και εναπόκειται στη διακριτική της ευχέρεια η πληρωμή ή μη της επιταγής και η σφράγιση της, εφόσον συντρέχουν οι προς τούτο προϋποθέσεις.

**11.11.** Η Τράπεζα δεν έχει ευθύνη σε περίπτωση πληρωμής ή σφράγισης επιταγής, στην οποία υφίσταται παραποίηση ή πλαστογραφία οποιοδήποτε στοιχείου, εφόσον προέβη 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, προφανείς αποκλίσεις.

**11.12.** Σε περιπτώσεις εφαρμογής συστήματος ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των τραπεζών για τον συμψηφισμό επιταγών (όπως π.χ. το Διατραπεζικό Ηλεκτρονικό Σύστημα Συμψηφισμού Επιταγών –

«Δ.Η.Σ.Σ.Ε.»), λόγω μη δυνατότητας της Τράπεζας να ελέγξει τη γνησιότητα της υπογραφής του εκδότη, ο Πελάτης δηλώνει ότι αναλαμβάνει τον κίνδυνο της γνησιότητας της υπογραφής του ή, σε περίπτωση νομικού προσώπου, των νόμιμων εκπροσώπων του και απαλλάσσει την Τράπεζα από κάθε ευθύνη για τυχόν ζημία του ιδίου λόγω παραποίησης ή αναλήθειας των στοιχείων της επιταγής, και αναγνωρίζει ότι η εξόφληση της επιταγής από την Τράπεζα είναι έγκυρη, ισχυρή και τον δεσμεύει, παραιτούμενος ρητά από κάθε σχετική αξίωσή του κατά της Τράπεζας.

**11.13.** 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 σώματός τους 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 οποιαδήποτε ευθύνη σε βάρος της Τράπεζας.

**11.14.** Η Τράπεζα δεν υποχρεούται στην πληρωμή επιταγής, εφόσον κατά την εύλογη κρίση της, η συνέχεια των τυχόν οπισθογραφήσεων δεν είναι κανονική ή η υπογραφή του εκδότη παρουσιάζει σοβαρές διαφορές από το δείγμα της υπογραφής που τηρεί στα αρχεία της. Στις περιπτώσεις αυτές, εφόσον ζητηθεί από τον κομιστή της επιταγής, η Τράπεζα μπορεί να σημειώσει στο σώμα της επιταγής τη μη πληρωμή της επιταγής λόγω «άτακτης έκδοσης».

**11.15.** Σε οποιαδήποτε περίπτωση κλεισίματος του Καταθετικού Λογαριασμού, στον οποίο σύρονται οι επιταγές, είτε λόγω καταγγελίας των παρόντων ΓΟΣ, είτε κατόπιν σχετικής διάταξης εκ μέρους των αρμοδίων νομοθετικών, κανονιστικών και εποπτικών αρχών, είτε κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, 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. Τυχόν εμφανιζόμενες επιταγές μετά το κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού αυτού θα σφραγίζονται με την ένδειξη «κλειστός ή ανύπαρκτος λογαριασμός» και θα αναγγέλλονται στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., κατά τα προαναφερθέντα.

## 12. ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

### 12.1. Πεδίο Εφαρμογής

**12.1.1.** Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται σε Καταθετικούς Λογαριασμούς που τηρούνται στην Τράπεζα 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..

**12.1.2.** Για την εφαρμογή των διατάξεων της παρούσας παραγράφου προαπαιτείται αφενός οι Υπηρεσίες Πληρωμών να παρέχονται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αφετέρου τόσο η Τράπεζα του Πληρωτή ή του Δικαιούχου ή η μοναδική μεσολαβούσα Τράπεζα να είναι εγκατεστημένες εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

**12.1.3.** Για κάθε άλλη περίπτωση που δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις του παρόντος άρθρου, οι όροι που διέπουν την παροχή και την εκτέλεση των Εντολών Πληρωμής αποτελούν αντικείμενο ειδικότερης συμφωνίας μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη.

## **12.2 Παροχή Εντολών Πληρωμής και Εκτέλεσή τους**

**12.2.1.** Ο Πελάτης δικαιούται να δίνει έγγραφες εντολές προς την Τράπεζα για την πραγματοποίηση πληρωμών ή/και για τη μεταφορά κεφαλαίων (Μεταφορές Πίστωσης ή Εμβάσματα) με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του. Η πραγματοποίηση των πληρωμών ή/και η μεταφορά κεφαλαίων, με αντίστοιχη χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, δύνανται να ενεργοποιηθούν και από τον Δικαιούχο αυτών ή την Τράπεζα του Δικαιούχου, είτε κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης του Πελάτη προς αυτούς, είτε από την Τράπεζα, κατόπιν σχετικής εντολής του Πελάτη (Άμεσες Χρεώσεις – παρ. 2.16 ανωτέρω).

**12.2.2.** Οι εντολές της προηγούμενης παραγράφου που δίνει ο Πελάτης στην Τράπεζα, καθώς και οι εξουσιοδοτήσεις που παρέχονται στον Δικαιούχο ή στην Τράπεζα του Δικαιούχου για την εκτέλεση μιας Εντολής Πληρωμής, εμπεριέχουν τη συναίνεση του Πελάτη για την εκτέλεση της εντολής αυτής από την Τράπεζα, όπως αυτή διαβιβάστηκε από τον Πελάτη ή τον Δικαιούχο ή την Τράπεζα του Δικαιούχου αντίστοιχα. Ο Πελάτης δικαιούται να ανακαλεί τη συναίνεσή του για την εκτέλεση μιας Εντολής Πληρωμής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 12.5 παρακάτω.

## **12.3 Προϋποθέσεις για την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής**

**12.3.1.** Προϋποθέσεις για την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής, η οποία δόθηκε κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 12.2 ανωτέρω, είναι σωρευτικά οι ακόλουθες:

α) Ύπαρξη διαθέσιμου υπολοίπου στον προς χρέωση Καταθετικό Λογαριασμό που να επαρκεί για τη χρέωση τόσο του συνολικού ποσού της Εντολής Πληρωμής, όσο και για τις τυχόν επιβαρύνσεις που επιβάλλει η Τράπεζα για την εκτέλεση της Εντολής αυτής, όπως αναφέρονται στους εκάστοτε εν ισχύ Ειδικούς Όρους που εφαρμόζει η Τράπεζα για τους συναλλασσόμενους της και το Τιμολόγιό της.

β) Η μη υπέρβαση του ορίου ημερήσιων συναλλαγών, που έχει γνωστοποιήσει στον Πελάτη η Τράπεζα με επιστολή,

για τη συγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής ή για το συγκεκριμένο μέσο με το οποίο αυτή εκτελείται (π.χ. χρεωστική κάρτα, web banking κτλ.). Το όριο ημερήσιων συναλλαγών τίθεται για την ασφάλεια του Πελάτη και των συναλλαγών και η Τράπεζα δικαιούται να το μεταβάλλει ή και να το μηδενίσει για λόγους ασφάλειας ή/και λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη, ενημερώνοντάς τον σχετικά, 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 δεν φέρει ευθύνη έναντι του Πελάτη για οποιαδήποτε, εκ των λόγων αυτών, τυχόν ζημία ή απώλεια αυτός υποστεί.

γ) Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την εκτέλεση μιας Εντολής Πληρωμής μέσω Παρόχου Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, η ύπαρξη στο πρόσωπο του τελευταίου των ενδεδειγμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και υποδομών και εν γένει η πλήρωση όλων των ελάχιστων νόμιμων προϋποθέσεων για τη σύσταση και λειτουργία τους, όπως εκάστοτε ισχύουν.

δ) Η ασφαλής επικοινωνία της Τράπεζας με τον Πάροχο Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής, μέσω κατάλληλων ηλεκτρονικών διαύλων, σύμφωνα με τα εκάστοτε ισχύοντα τεχνικά πρότυπα των αρμόδιων αρχών.

ε) Ο προσδιορισμός από τον Πελάτη του Αποκλειστικού Μέσου Ταυτοποίησης του λογαριασμού του Δικαιούχου της Εντολής Πληρωμής και συγκεκριμένα του Κωδικού IBAN ή κατά περίπτωση και του BIC (Bank Identifier Code) της τράπεζας του Δικαιούχου, καθώς και του τυχόν υπάρχοντος κωδικού πληρωμής που έχει παράσχει ο Δικαιούχος στον Πελάτη, για την εκτέλεση συγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής. Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν τηρεί Λογαριασμό Πληρωμών σε οποιαδήποτε τράπεζα, τότε για την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής, ο Πελάτης οφείλει να προσδιορίσει τα εκάστοτε, κατά τον νόμο και κατά τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις των αρμοδίων Αρχών, στοιχεία ταυτοποίησης του Δικαιούχου (ενδεικτικά Α.Φ.Μ., Α.Δ.Τ., Α.Μ.Κ.Α.), φέροντας αποκλειστική ευθύνη για τη ορθότητα και την ακρίβειά τους. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνείται την εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, εφόσον η ταυτοποίηση του Δικαιούχου είναι αδύνατη ή αμφίβολη, όπως και σε κάθε περίπτωση κατά την οποία η εκτέλεσή της πιθανολογείται ότι έρχεται σε αντίθεση με διάταξη νόμου.

**12.3.2.** Εφόσον, κατά την ημερομηνία εκτέλεσης της εντολής το υπόλοιπο του Καταθετικού Λογαριασμού δεν επαρκεί, κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 12.3.1 (α) ανωτέρω, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής και δεν ευθύνεται για τυχόν ζημία του Πελάτη

από τη μη εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής, ακόμα και εάν ο Πελάτης διατηρεί σε άλλον Καταθετικό του Λογαριασμό στην Τράπεζα επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια, εκτός εάν λάβει ειδική για τη χρέωση αυτού ή και αυτών έγγραφη εντολή από τον Πελάτη.

**12.3.3.** Η Τράπεζα, σε κάθε περίπτωση Εντολής Πληρωμής που υποβάλλεται σε έγγραφη ενυπόγραφη μορφή, πριν από την εκτέλεσή της, δικαιούται να ελέγχει την τιθέμενη υπογραφή και γενικά την ταυτοποίηση του Πελάτη, να ζητά κατά περίπτωση την προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων και δικαιολογητικών για την έγκριση και πραγματοποίησή της και διατηρεί το δικαίωμα να μην την εκτελέσει, απαλλασσόμενη από κάθε σχετική ευθύνη, εάν διαπιστώσει ότι η υπογραφή παρουσιάζει σοβαρές αποκλίσεις από το δείγμα που τηρείται στα αρχεία της ή υπάρχουν αμφιβολίες για την ταυτοποίηση του Πελάτη ή/και τη νομιμότητα της συναλλαγής.

**12.3.4.** Μεταφορές Πίστωσης στον λογαριασμό τρίτων προσώπων, με την επιφύλαξη της αποδοχής τους από τον Δικαιούχο ή την τράπεζα του Δικαιούχου, εκτελούνται από την Τράπεζα υπό την προϋπόθεση ότι οι απαιτούμενες οδηγίες και πληροφορίες προς την Τράπεζα είναι πλήρεις και ακριβείς και τα παρασχεθέντα από τον Πελάτη στοιχεία συμπίπτουν απόλυτα με αυτά του Δικαιούχου του λογαριασμού υποδοχής του μεταφερόμενου κεφαλαίου. Σε περίπτωση μη αποδοχής της πίστωσης, η Τράπεζα θα αντιλογίζει το σχετικό ποσό, χρεώνοντας τον Πελάτη με οποιαδήποτε έξοδα προκύπτουν.

**12.3.5.** 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 ασφαλείας, τεκμαίρεται, από την παραλαβή από την Τράπεζα του ως άνω αιτήματος του Πελάτη, ότι έχει δοθεί η συγκατάθεση και εξουσιοδότησή του στην τελευταία να προβαίνει σε έλεγχο και επιβεβαίωση της συνδρομής των προϋποθέσεων των εδαφίων α και β της παρ. 12.3.1. ανωτέρω και να παρέχει στον ως άνω Πάροχο τις ακόλουθες πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής:

- α) την ταυτότητα της Πράξης Πληρωμής,
- β) την ημερομηνία και ώρα εκτέλεσής της, καθώς και
- γ) το 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 Πληρωμής.

**12.3.6.** Εφόσον ο Πελάτης κάνει χρήση της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής από Πάροχο τέτοιας υπηρεσίας της επιλογής του, 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 υποχρεούμενης να προβεί σε εκτέλεσή της με ισόποση χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του, εφόσον υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο κατά τα προαναφερθέντα, απαλλασσόμενη από οποιαδήποτε ευθύνη 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.

**12.3.7.** 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.

#### **12.4. Χρονικό σημείο λήψης της Εντολής Πληρωμής και Ημερομηνία Αξίας**

**12.4.1.** Ως χρονικό σημείο λήψης της Εντολής Πληρωμής, η οποία διαβιβάστηκε, είτε από τον Πελάτη είτε από τον Δικαιούχο ή την τράπεζα του Δικαιούχου, κατά τα αναφερόμενα στην παρ.12.2.1. παραπάνω, θεωρείται το χρονικό σημείο, κατά το οποίο η Τράπεζα λαμβάνει την Εντολή Πληρωμής.

**12.4.2.** Εφόσον υπάρχει συμφωνία μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη, σύμφωνα με την οποία η εκτέλεση της εντολής θα γίνει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης θα θέσει στη διάθεση της Τράπεζας τα απαιτούμενα χρηματικά ποσά, ως χρονικό σημείο λήψης της Εντολής Πληρωμής θεωρείται η συμφωνηθείσα αυτή ημέρα.

**12.4.3.** Αν το χρονικό σημείο λήψης της εντολής, κατά τα ανωτέρω υπό 12.4.1 και 12.4.2. αναφερόμενα, δεν συμπίπτει με Εργάσιμη Ημέρα ή εάν ληφθεί από την Τράπεζα μετά το ισχύον χρονικό σημείο λήξης των εργασιών της Τράπεζας (cut off time – παρ.2.18.ανωτέρω), η Εντολή Πληρωμής λογίζεται ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

**12.4.4.** Με την επιφύλαξη της επόμενης παρ.12.4.5., η Τράπεζα υποχρεούται να μεταφέρει το πλήρες ποσό της

Πράξης Πληρωμής, χωρίς να αφαιρεί τυχόν χρεώσεις από αυτό, πιστώνοντας τον λογαριασμό πληρωμών του Δικαιούχου, το αργότερο μέχρι το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από τις κατά τις προηγούμενες παραγράφους λήψη της. Η προθεσμία αυτή παρατείνεται κατά μία επιπλέον ημέρα για τις Πράξεις Πληρωμής που εκτελούνται σε έντυπη μορφή.

**12.4.5.** Εάν η Πράξη Πληρωμής γίνεται σε νόμισμα κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός Ευρωζώνης ή εάν η Εντολή Πληρωμής πρέπει να εκτελεσθεί από την Τράπεζα σε νόμισμα διαφορετικό από το νόμισμα του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, τότε η κατά την προηγούμενη παρ. 12.4.4. πίστωση του λογαριασμού του Δικαιούχου λαμβάνει χώρα το αργότερο μέχρι το τέλος της τέταρτης Εργάσιμης Ημέρας από την κατά τις παρ. 12.4.1, 12.4.2., 12.4.2. λήψη της.

**12.4.6.** Ως Ημερομηνία Αξίας του ποσού της Εντολής Πληρωμής θεωρείται η ημέρα κατά την οποία το ποσό αυτό χρεώθηκε στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη.

**12.4.7.** Εάν η Εντολή Πληρωμής πρέπει να εκτελεσθεί σε νόμισμα διαφορετικό από το νόμισμα του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη (παρ. 12.4.5. παραπάνω), η μετατροπή γίνεται με τη σχετική ισοτιμία, που αναγράφεται στο αναρτημένο στα Καταστήματα και στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ημερήσιο δελτίο τιμών συναλλάγματος της ημέρας εκτέλεσης της εντολής.

**12.4.8.** Η Τράπεζα ελέγχει την Εντολή Πληρωμής του Πελάτη σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, αλλά δεν υποχρεούται να ελέγχει κατά τα λοιπά την νομιμότητά της ή την υποκείμενη αιτία της για την οποία αποκλειστικά υπεύθυνος είναι ο Πελάτης, όπως και για οποιανδήποτε τυχόν ζημία υποστεί αυτός ή η Τράπεζα από ανακριβείς, εσφαλμένες ή παράνομες εντολές, περιλαμβανομένων και των λόγω πλάνης ή αμέλειας εντολών αυτού ή τυχόν πληρεξουσίου του.

**12.4.9.** Η Τράπεζα δικαιούται να μην εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής που, είτε είναι προφανώς παράνομη, είτε γνωρίζει τον παράνομο χαρακτήρα της, αποκλεισμένης οποιασδήποτε ευθύνης της Τράπεζας για τη μη εκτέλεση.

**12.4.10.** Η Τράπεζα δικαιούται επίσης να αρνείται την εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, εφόσον η ταυτοποίηση του Δικαιούχου είναι αδύνατη ή αμφίβολη, όπως και σε κάθε περίπτωση κατά την οποία η εκτέλεσή της πιθανολογείται ότι έρχεται σε αντίθεση με διάταξη νόμου.

**12.4.11.** Στις περιπτώσεις των παραγράφων 12.4.9 και 12.4.10 παραπάνω, η Τράπεζα γνωστοποιεί στον Πελάτη είτε εγγράφως, είτε τηλεφωνικά, οπότε η επικοινωνία καταγράφεται για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, την

άρνηση και τους λόγους της, καθώς και τη διαδικασία επανόρθωσης τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, μέχρι το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που έπεται της ημέρας κατά την οποία έπρεπε να εκτελεσθεί η εντολή, εκτός εάν τέτοια γνωστοποίηση απαγορεύεται από διάταξη νόμου. Η επιβάρυνση για την ως άνω γνωστοποίηση αναφέρεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**12.4.12.** Κατ' αναλογία με τα ανωτέρω, σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής ή Πληροφοριών Λογαριασμού μέσω Παρόχου που προσφέρει τις αντίστοιχες υπηρεσίες, η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί σε αυτόν την πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό για αντικειμενικά δικαιολογημένους και δεόντως τεκμηριωμένους λόγους που σχετίζονται με τη μη εγκεκριμένη ή απατηλή πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό, περιλαμβανομένης της μη εγκεκριμένης ή απατηλής Εκκίνησης της Πράξης Πληρωμής είτε από τον Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, είτε από τον Πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού, οπότε και ενημερώνει πάραυτα τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο είτε πριν είτε, εφόσον αυτό δεν είναι δυνατόν, αμέσως μετά την άρνηση πρόσβασης, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή απαγορεύεται από τον νόμο ή αντιβαίνει σε αντικειμενικούς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω σχετικοί λόγοι πάψουν να υφίστανται, η Τράπεζα επιτρέπει στον εκάστοτε Πάροχο την πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό.

**12.4.13.** Η Τράπεζα αντιμετωπίζει, χωρίς διάκριση, τις Εντολές Πληρωμής που διαβιβάζονται από τον Πελάτη μέσω των υπηρεσιών Παρόχου υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμού, εκτός εάν αυτό δικαιολογείται από αντικειμενικούς λόγους, ιδίως όσον αφορά το χρονοδιάγραμμα, την προτεραιότητα ή τις επιβαρύνσεις σε σχέση με τις Εντολές Πληρωμών που διαβιβάστηκαν στην Τράπεζα απευθείας από τον Πελάτη, οπότε και εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να χρεώνει τον Καταθετικό Λογαριασμό του κατά προτεραιότητα με αυτές, έναντι οποιασδήποτε άλλης Πράξης Πληρωμής οπωσδήποτε και εάν έχει δημιουργηθεί (όπως π.χ. πάγια ή μη εντολή, άμεση χρέωση κ.λπ.) η οποία έχει διαβιβαστεί μέσω τρίτου Παρόχου.

## **12.5. Ανάκληση της Εντολής Πληρωμής από τον Πελάτη**

**12.5.1.** Σε περίπτωση που σύμφωνα με το παρόν άρθρο ο Πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει Εντολή Πληρωμής, η ανάκληση λαμβάνει χώρα με τον ίδιο ακριβώς τρόπο και στον ίδιο τόπο με τον οποίο η ανακαλούμενη εντολή δόθηκε στην Τράπεζα, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά σε τυχόν Ειδικότερους Όρους.

**12.5.2.** Εντολή μεταφοράς πίστωσης δεν ανακαλείται μετά από το χρονικό σημείο κατά το οποίο λήφθηκε από την

Τράπεζα, κατά τα οριζόμενα στην παρ. 12.4. του παρόντος άρθρου. Κατ' εξαίρεση, στην περίπτωση της παρ. 12.4.2., ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει την Εντολή Πληρωμής, το αργότερο έως το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται της κατά την παράγραφο αυτής συμφωνηθείσας ημέρας.

**12.5.3.** Εντολή Άμεσης Χρέωσης, με την επιφύλαξη του άρθρου 12.7., δεν ανακαλείται από τον Πελάτη, εφόσον η εντολή έχει διαβιβασθεί στον Δικαιούχο ή ο Πελάτης έχει δώσει στον Δικαιούχο τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της συγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ο Πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει την Εντολή Πληρωμής, το αργότερο έως το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται αυτής που έχει συμφωνηθεί για τη χρέωση των χρηματικών ποσών στον Καταθετικό του Λογαριασμό.

**12.5.4.** Η εντολή ανακαλείται αυτοδίκαια σε κάθε περίπτωση θανάτου του Πελάτη και συγκεκριμένα από την επόμενη της γνωστοποίησης του γεγονότος αυτού στην Τράπεζα ή, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο σε περίπτωση λύσης του, όπως και σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση προβλέπεται στον νόμο.

**12.5.5.** Ανάκληση της Εντολής Πληρωμής μετά τα χρονικά όρια που αναφέρονται στις παρ. 12.5.2. και 13.5.3. του παρόντος άρθρου, μπορεί να γίνει μόνο με συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας και στην περίπτωση της παρ. 12.5.3. απαιτείται συμφωνία και του Δικαιούχου. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρεώσεις, που ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**12.5.6.** Αντίστοιχα, ο Πελάτης, εφόσον κάνει χρήση της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής μέσω παρόχου τέτοιας υπηρεσίας, δεν δύναται να ανακαλέσει την Εντολή Πληρωμής, μετά από τη χορήγηση της συγκατάθεσης του στον ως άνω Πάροχο ή σε περίπτωση Άμεσης Χρέωσης μετά από την παροχή της συγκατάθεσής του στον δικαιούχο να εκτελεστεί η Πράξη Πληρωμής προς αυτόν.

## **12.6. Δικαίωμα επιστροφής χρημάτων**

**12.6.1.** Στις περιπτώσεις Άμεσων Χρεώσεων, ο Πελάτης – φυσικό πρόσωπο δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή χρηματικού ποσού, συγκεκριμένης, κατά το άρθρο 12.2. παραπάνω και ήδη εκτελεσθείσας Πράξης Πληρωμής, εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις:

- α) κατά το χρονικό σημείο της έγκρισης δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της Πράξης Πληρωμής και
- β) το ποσό της Πράξης Πληρωμής υπερέβη το ποσό, που ανέμενε εύλογα ο Πελάτης με βάση τα προηγούμενα έξοδά του, τους όρους της παρούσας καθώς και τις ειδικές συνθήκες της κάθε περίπτωσης,

εφόσον τα ανωτέρω αποδεικνύονται από πραγματικά στοιχεία, που οφείλει ο Πελάτης να προσκομίσει στην Τράπεζα, κατόπιν σχετικού της αιτήματος.

**12.6.2.** Ο Πελάτης δεν έχει το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων κατά την προηγούμενη παρ. 12.6.1. εφόσον έδωσε ο ίδιος τη συναίνεσή του στην Τράπεζα για την εκτέλεση της συγκεκριμένης Εντολής Πληρωμής και ανάλογα με την περίπτωση, οι σχετικές πληροφορίες αναφορικά με τη μελλοντική χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη έχουν τεθεί στη διάθεσή του, είτε από την Τράπεζα, είτε απευθείας από τον Δικαιούχο της Πράξης Πληρωμής, τέσσερις (4) εβδομάδες πριν την ημερομηνία εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής. Επίσης, ο Πελάτης δεν μπορεί να αιτηθεί επιστροφή χρημάτων, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, επικαλούμενος λόγους που συνδέονται με μετατροπή συναλλάγματος, εφόσον εφαρμόστηκε η ισοτιμία αναφοράς, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 12.4.7. παραπάνω.

**12.6.3.** Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλει αίτημα επιστροφής χρημάτων, κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 12.6.1. παραπάνω, εντός προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού του Λογαριασμού. Η επιστροφή αφορά στο συνολικό ποσό της κάθε Πράξης Πληρωμής, με το οποίο χρεώθηκε ο Καταθετικός Λογαριασμός του Πελάτη.

**12.6.4.** Εφόσον συντρέχει νόμιμη περίπτωση επιστροφής χρημάτων, κατά τις προηγούμενες παραγράφους, η Τράπεζα υποχρεούται, εντός προθεσμίας δέκα (10) Εργάσιμων Ημερών από την παραλαβή του αιτήματος, να επιστρέψει στον Πελάτη το συνολικό ποσό της Πράξης Πληρωμής, πιστώνοντας τον Καταθετικό Λογαριασμό του με το αντίστοιχο ποσό. Σε κάθε άλλη περίπτωση, η Τράπεζα υποχρεούται, εντός της ανωτέρω προθεσμίας, να ενημερώσει τηλεφωνικά ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, τον Πελάτη για τους λόγους άρνησής της ικανοποίησης του αιτήματός του. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης δικαιούται να προσφύγει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης ή στους αρμόδιους για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών φορείς της παρ. 14.4 των παρόντων ΓΟΣ. Η ως άνω τηλεφωνική επικοινωνία καταγράφεται για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών.

**12.6.5.** Οι Πελάτες μη Καταναλωτές (νομικά πρόσωπα) της Τράπεζας δεν έχουν το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, εκτός και αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά.

## **12.7. Ευθύνη της Τράπεζας**

**12.7.1.** Η Τράπεζα ευθύνεται για την ορθή και σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής ή, εφόσον αυτή ενεργοποιείται από τον Δικαιούχο ή μέσω αυτού (Άμεσες Χρεώσεις), σύμφωνα με τις τυχόν οδηγίες και των προσώπων αυτών, χωρίς να υποχρεούται σε έλεγχο της

νομιμότητας της εντολής ή της υποκείμενης αιτίας, για την οποία αποκλειστικά υπεύθυνος παραμένει ο Πελάτης. Σε κάθε περίπτωση που η εκτέλεση της Εντολής είναι προφανώς παράνομη ή η Τράπεζα έχει λάβει γνώση του έκνομου χαρακτήρα της από οποιαδήποτε πηγή, δύναται να απέχει από την εκτέλεση της εντολής, αποκλειόμενης οποιασδήποτε τυχόν ευθύνης της σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.12.7.6. κατωτέρω.

**12.7.2.** Με την επιφύλαξη των επόμενων παρ. 12.7.6., 12.7.7., 12.7.8., 12.7.9., σε περίπτωση που η Τράπεζα ευθύνεται για την, κατά τα αμέσως ανωτέρω, μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων εντολών που εκτελέσθηκαν χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη ή εντολών που εκτελέστηκαν με καθυστέρηση, υποχρεούται να επιστρέψει στον Πελάτη τα ποσά που τυχόν καταβλήθηκαν, έως το τέλος της επόμενης Εργασίμης Ημέρας της χρέωσης, εκτός εάν έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη και κοινοποιεί εγγράφως τους λόγους στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (ΓΓΕΠΚ). Εφόσον δεν συντρέχει περίπτωση, η Τράπεζα επαναφέρει τον χρεωθέντα Καταθετικό Λογαριασμό στην προηγούμενη κατάσταση και διασφαλίζει ότι η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού με το χρηματικό ποσό της Πράξης Πληρωμής.

**12.7.3.** Η Τράπεζα, υπό την επιφύλαξη της αμέσως επόμενης παραγράφου, φέρει την ίδια ευθύνη και σε περίπτωση που η Εντολή Πληρωμής έχει εκκινηθεί μέσω Παρόχου Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής. Η υποχρέωση ανόρθωσης της ζημίας εκ μέρους της Τράπεζας εξαντλείται στην αποκατάσταση αποκλειστικά της τυχόν θετικής ζημίας του Πελάτη, αποκλειόμενης της ευθύνης της για αποκατάσταση τυχόν αποθετικών ή έμμεσων ζημιών από οποιαδήποτε αιτία. Η Τράπεζα φέρει επίσης ευθύνη για τυχόν χρεώσεις που επιβαρύνουν τον Πελάτη συνεπεία της μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής.

**12.7.4.** Κατ' απόκλιση των αμέσως ανωτέρω, στην περίπτωση που ο Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, ευθύνεται για την, κατά τα ανωτέρω, μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων εντολών που εκτελέσθηκαν, χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη ή εντολών που εκτελέστηκαν με καθυστέρηση, υποχρεούται να αποζημιώσει αμέσως την Τράπεζα, κατόπιν αιτήματός της, για την όποια οικονομική ζημία υπέστη η τελευταία ως αποτέλεσμα της επιστροφής του ποσού της μη εγκεκριμένης συναλλαγής στον Πελάτη, ευθυνόμενος για

αποκατάσταση και τυχόν αποθετικών ή έμμεσων ζημιών από οποιαδήποτε αιτία.

**12.7.5.** Ο Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής φέρει το βάρος απόδειξης ότι η Εντολή Πληρωμής ελήφθη από την Τράπεζα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 12.4. ανωτέρω, και ότι εντός του πεδίου αρμοδιότητάς του έχει ταυτοποιηθεί η γνησιότητα της Πράξης Πληρωμής και ότι αυτή καταγράφηκε επακριβώς και δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία που συνδέεται με μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση της συναλλαγής

**12.7.6.** Η Τράπεζα δεν 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 διαβιβάστηκαν στην Τράπεζα από τα ως άνω πρόσωπα κατά τρόπο παράνομο, αντισυμβατικό ή χωρίς να υφίσταται σχετική εξουσιοδότηση. Επίσης, η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη στην περίπτωση δικαιολογημένης εκ μέρους της άρνησης εκτέλεσης της Εντολής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 12.4.9., 12.4.10., 12.4.11. παραπάνω, καθώς και σε περίπτωση μη εκτέλεσης Εντολής, η οποία έχει ανακληθεί νόμιμα από τον Πελάτη, κατά τα αναφερόμενα στην παρ. 12.5. ανωτέρω.

**12.7.7.** Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη έχει, εάν το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης του Δικαιούχου της Εντολής Πληρωμής που ο Πελάτης παρέσχε στην Τράπεζα (παρ. 12.3.1 (ε) ως άνω) ήταν εσφαλμένο. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που τυχόν καταβλήθηκαν κατά την εκτέλεση της συγκεκριμένης Εντολής Πληρωμής. Η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρεώσεις για την ανάκτηση των ως άνω χρηματικών ποσών, όπως οι χρεώσεις αυτές αναφέρονται στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**12.7.8.** Ανεξαρτήτως της ευθύνης που υπέχει για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση μιας Εντολής, κατά τις προηγούμενες παραγράφους, η Τράπεζα, εφόσον της ζητηθεί, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να εντοπίσει αμέσως τη διενεργηθείσα συναλλαγή και ειδοποιεί εγκαίρως τον Πελάτη για τα αποτελέσματα των ερευνών της.

**12.7.9.** Ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να ενημερώνει την Τράπεζα για εσφαλμένη εκτελεσθείσα ή εκτελεσθείσα χωρίς τη συναίνεσή του Πράξη Πληρωμής αμέσως, και πάντως χωρίς υπαίτια βραδύτητα, από την ενημέρωσή του για την κίνηση κάθε Καταθετικού του Λογαριασμού, στην οποία περιλαμβάνεται η εντεύθεν χρέωσή του και σε κάθε περίπτωση εντός 13 μηνών από τη χρέωση αυτή.



### 12.8. Αμοιβή Τράπεζας

Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στην Τράπεζα την αμοιβή της για την αποδοχή των Εντολών που τις δίδονται, την πραγματοποίηση των σχετικών ελέγχων και την εκτέλεσή τους σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο παρόν άρθρο, και τους όρους της παρούσας, όπως αυτή κάθε φορά ορίζεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας, όπως και κάθε δαπάνη ή έξοδα υπέρ τρίτων, με τα οποία η Τράπεζα θα επιβαρυνθεί για την εκτέλεση των εντολών. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης και ολοσχερούς εκ μέρους του καταβολής, μέχρι το αργότερο την αμέσως προηγούμενη της εκτέλεσης της εντολής Εργάσιμη Ημέρα, εξουσιοδοτείται ρητά η Τράπεζα να χρεώσει με αυτά τον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, κατά προτεραιότητα, πριν από τη χρέωση σε αυτόν του ποσού της εντολής.

Η Τράπεζα μπορεί να χρεώσει κατά προτεραιότητα με τα κονδύλια αυτά τον λογαριασμό του Πελάτη που αφορά η Εντολή Πληρωμής. Εάν μετά την παραπάνω χρέωση το διαθέσιμο υπόλοιπο του Καταθετικού Λογαριασμού δεν επαρκεί για την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής, αυτή δεν εκτελείται, ακόμα κι αν ο Πελάτης διαθέτει σε άλλο λογαριασμό του επαρκή κεφάλαια, εκτός αν παράσχει ειδική προς τούτο εντολή. Κατ' ακολουθία της ως άνω εξουσιοδότησης συμφωνείται ανέκκλητη γιατί αφορά σε αμφότερος τους συμβαλλόμενους, Τράπεζα και Πελάτη.

### 12.9. Εντολή Πληρωμής με πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη

**12.9.1.** Ο Πελάτης δικαιούται να δέχεται καταθέσεις μετρητών, προϊόντα εμβασμάτων ή άλλων μεταφορών κεφαλαίων, με πίστωση του Καταθετικού του Λογαριασμού. Εφόσον ο Πελάτης δεν αποδεχθεί την ως άνω πίστωση, οφείλει να ενημερώσει πάραυτα την Τράπεζα και να αιτηθεί την επιστροφή των τηρούμενων ποσών στο λογαριασμό του Πληρωτή, της Τράπεζας υποχρεούμενης να αναδιαβιβάσει αμέσως την Εντολή Πληρωμής στην Τράπεζα του Πληρωτή, χρεώνοντας ισόποσα τον λογαριασμό του Πελάτη. Επίσης, ο Πελάτης δικαιούται να εντέλλεται την Τράπεζα να ενεργοποιεί αυτή Πράξεις Πληρωμής του Πελάτη, κατά οποιουδήποτε οφειλέτη του, εφόσον υπάρχει σχετική συναίνεση του τελευταίου. Η εντολή ενεργοποιείται σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη και εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα ευθύνεται μόνο για την ορθή μεταβίβαση της εντολής στην τράπεζα του οφειλέτη του.

**12.9.2.** Η Τράπεζα υποχρεούται να πιστώνει τον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη με το ποσό της Πράξης Πληρωμής, αφού αφαιρέσει από αυτό τις τυχόν επιβαλλόμενες χρεώσεις, εντός της Εργάσιμης Ημέρας, κατά την οποία το ποσό αυτό κατέστη διαθέσιμο από τον Πληρωτή ή την τράπεζά του. Αν η Εντολή Πληρωμής ληφθεί από την Τράπεζα

σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή εάν ληφθεί από την Τράπεζα μετά το ισχύον χρονικό σημείο λήξης των εργασιών της Τράπεζας (cut off time – παρ. 2.18. παραπάνω), η Εντολή Πληρωμής λογίζεται ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Ο Πελάτης ενημερώνεται αναλυτικά για το συνολικό ποσό της πληρωμής, καθώς και τις επιβληθείσες χρεώσεις από τα αντίγραφα του λογαριασμού του άρθρου 6 ανωτέρω.

**12.9.3.** Ως Ημερομηνία Αξίας του ποσού της πίστωσης θεωρείται η ημέρα, κατά την οποία το ποσό αυτό πιστώνεται στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, και αν αυτή δεν είναι Εργάσιμη, η αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

**12.9.4.** Εάν η Τράπεζα δεν εκτελέσει εντολή ή την εκτελέσει πλημμελώς, κατά παράβαση της παρ. 12.9.1. παραπάνω, λόγω επιβληθείσας τυχόν δέσμευσης ή απαγόρευσης κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, κατόπιν σχετικής διάταξης εκ μέρους των αρμόδιων κατά περίπτωση αρχών (εισαγγελικών κλπ.), βάσει του εκάστοτε εν ισχύ θεσμικού πλαισίου, υποχρεούται να αναδιαβιβάσει αμέσως την εν λόγω Εντολή Πληρωμής στην τράπεζα του Πληρωτή, ενώ εφαρμόζονται αναλογικά και οι διατάξεις των παρ. 12.7.6., 12.7.7., 12.7.8.

## 13. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

### 13.1. Παρεχόμενες Υπηρεσίες

**13.1.1.** Η Τράπεζα παρακολουθεί και εκμεταλλεύεται, χάριν των Πελατών της, τις εξελίξεις της πληροφορικής και των επικοινωνιών και της τεχνολογίας γενικότερα και παρέχει σε αυτούς τη δυνατότητα να υποβάλλουν στην Τράπεζα αιτήματα ή/και να πραγματοποιούν συναλλαγές από απόσταση χωρίς τη φυσική παρουσία του Πελάτη, μέσω τηλεπικοινωνίας ή ηλεκτρονικής επικοινωνίας (phone banking και e-banking αντίστοιχα) ή άλλων συστημάτων ή μέσων που εκάστοτε υποδεικνύει η Τράπεζα. Οι εκάστοτε διαθέσιμες εξ αποστάσεως δυνατότητες συναλλαγών ή παροχής υπηρεσιών και τα μέσα για την πραγματοποίησή τους γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού τύπου της Τράπεζας, με πλήρη περιγραφή αυτών και της διαδικασίας για την πραγματοποίησή τους.

**13.1.2.** Η πρόσβαση και η χρήση των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Τράπεζας πραγματοποιείται σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη σχετική Σύμβαση Χορήγησης Πρόσβασης στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking), που έχει συνάψει η Τράπεζα με τον Πελάτη, ηλεκτρονικά, είτε μέσω του ηλεκτρονικού του υπολογιστή ή φορητού υπολογιστή - ταμπλέτας (tablet), που πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο διαδίκτυο, είτε μέσω του κινητού του τηλεφώνου ή οποιασδήποτε άλλης κατάλληλης και συμβατής «έξυπνης» συσκευής, μετά την ενεργοποίηση των ειδικών κωδικών που χορηγούνται προς τούτο από την Τράπεζα στον Πελάτη, σύμφωνα με τον όρο

13.2.4 κατωτέρω. Για να καταστεί εφικτή η πρόσβαση και η χρήση των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών εκ μέρους του Πελάτη, ο τελευταίος υπόκειται σε διαδικασία Ισχυρής Ταυτοποίησής του από την Τράπεζα.

**13.1.3.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να προσθέτει ή/και να καταργεί δυνατότητες και υπηρεσίες ή/και να προσαρμόζει τρόπους Ισχυρής Ταυτοποίησής του που παρέχονται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, γνωστοποιώντας το μέσω του διαδικτυακού της τόπου ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)) ή των καταστημάτων της. 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 πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου ή και των καταστημάτων της.

### **13.2. Εγγραφή και Πρόσβαση**

**13.2.1.** Η εγγραφή του Πελάτη στα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών γίνεται με αίτηση που υποβάλλεται είτε στα Καταστήματα της Τράπεζας είτε ηλεκτρονικά σύμφωνα με τις υποδεικνυόμενες οδηγίες της Τράπεζας. 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 που επιθυμεί να συνδέσει με αυτά. Η διάταξη της παρ. 3.3. εφαρμόζεται αναλόγως.

**13.2.2.** Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, δύναται να ορίσει ένα ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα (εφεξής «Χρήστες») που θα έχουν πρόσβαση στα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών για λογαριασμό του, δηλώνοντας παράλληλα τις συγκεκριμένες δυνατότητες που επιθυμεί να παρέχει σε κάθε Χρήστη. Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να καταργήσει την δυνατότητα πρόσβασης συγκεκριμένου Χρήστη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, αφού το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως.

**13.2.3.** Η Τράπεζα ελέγχει τις πληροφορίες που παρέχει ο Πελάτης κατά τις προηγούμενες παρ. 13.2.1. και 13.2.2., κατά περίπτωση, οι οποίες πρέπει να είναι αληθείς, ακριβείς, ορθές και πλήρεις. Σε αντίθετη περίπτωση ή στην περίπτωση που οι παραπάνω πληροφορίες δεν μπορούν να επιβεβαιωθούν, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την αίτηση για εγγραφή στις ηλεκτρονικές

υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, αιτιολογώντας σχετικά την απόφασή της.

**13.2.4.** Σε περίπτωση αποδοχής της αίτησης εγγραφής του Πελάτη, παραλαμβάνει ο ίδιος είτε από το κατάστημα της Τράπεζας με το οποίο συνεργάζεται και κατέθεσε την αίτηση εγγραφής, είτε ηλεκτρονικά, δύο κωδικούς, τον Κωδικό Πελάτη (username) και τον Μυστικό Κωδικό Πρόσβασης στο Σύστημα (password), (εφεξής από κοινού «Κωδικοί Πρόσβασης»), που του επιτρέπουν την πρόσβαση και χρήση των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Η Τράπεζα γνωστοποιεί στον Πελάτη τον τρόπο χρήσης 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 με άλλους ή να εφαρμόζει οποιαδήποτε πρόσθετη διαδικασία για την ασφαλή ή Ισχυρή 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 επιφέρει η ιδιόχειρη υπογραφή του.

**13.2.5.** Οι Κωδικοί Πρόσβασης του Πελάτη, καθώς και ο πρόσθετος Κωδικός Επιβεβαίωσης, όπου τυχόν απαιτείται, (παρ. 13.3.1 κατωτέρω), ενεργοποιούνται είτε μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, είτε κατόπιν τηλεφωνικής του επικοινωνίας και σχετικού αιτήματός του στο τμήμα Help Desk της Τράπεζας, τον αριθμό τηλεφώνου του οποίου μπορεί να πληροφορηθεί από τα καταστήματα ή/και τον ιστότοπο της Τράπεζας. Η Τράπεζα δύναται οποτεδήποτε να προσθέτει και άλλα 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.

**13.2.6.** Η χρήση των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Τράπεζας παρέχεται στον Πελάτη με την προβλεπόμενη στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιο της Τράπεζας χρέωση, όπως εκάστοτε ισχύει, το οποίο είναι αναρτημένο στον ιστότοπο της Τράπεζας ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)).

### **13.3. Εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής**

**13.3.1.** Ειδικά για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής και για την προσθήκη ή μεταβολή των στοιχείων του Πελάτη (ενδεικτικά ταχυδρομική διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση e-mail, τηλέφωνο) του Πελάτη, απαιτείται ισχυρή ταυτοποίησή του, που πραγματοποιείται με την εισαγωγή του πρόσθετου Κωδικού Επιβεβαίωσης μιας χρήσης (εφεξής «Κωδικός Επιβεβαίωσης»), σύμφωνα με την

εκάστοτε πρακτική που ακολουθείται από την Τράπεζα. Τηρουμένων των απαιτήσεων Ισχυρής Ταυτοποίησης του Πελάτη, ο πρόσθετος Κωδικός Επιβεβαίωσης παράγεται και γνωστοποιείται στον Πελάτη, είτε μέσω της αποστολής γραπτού μηνύματος (SMS) στη συσκευή κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει κατά την εγγραφή του στην υπηρεσία, είτε από ειδική εφαρμογή της Τράπεζας εγκατεστημένη σε φορητή συσκευή (smartphone ή tablet), είτε με οποιαδήποτε μέθοδο Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη υλοποιήσει η Τράπεζα στο μέλλον. Με την ολοκλήρωση της δυνατότητας αποστολής πρόσθετων Κωδικών Επιβεβαίωσης είτε μέσω της αποστολής γραπτού μηνύματος (SMS) στη συσκευή κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει ο Πελάτης, είτε με οποιαδήποτε άλλη μέθοδο Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη υλοποιήσει η Τράπεζα στο μέλλον, ο Πελάτης μπορεί να προβεί αμελλητί στη διενέργεια οποιασδήποτε συναλλαγής που παρέχεται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Τράπεζας.

**13.3.2.** Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαρκούς ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της, διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόζει οποιαδήποτε ενδεδειγμένη διαδικασία πρόσθετης πιστοποίησης Πελάτη, μέσω οποιοσδήποτε συμβατού, κατάλληλου και ασφαλούς μέσου, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου.

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

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

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει οποτεδήποτε τη λειτουργία των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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 Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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, 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.

#### **13.4. Ευθύνη της Τράπεζας**

**13.4.1.** Η Τράπεζα δηλώνει ότι λαμβάνει κάθε εύλογο στη συναλλακτική πρακτική μέτρο για την καλή λειτουργία των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της, προκειμένου να προστατεύσει το λογισμικό σύστημά της από ιούς, από τυχόν κακόβουλες επιθέσεις (hacking) ή από κακόβουλο λογισμικό (malware) και να παράσχει στον Πελάτη ασφαλές περιβάλλον για τη μετάδοση πληροφοριών μέσω διαδικτύου. Η Τράπεζα παρότι αναβαθμίζει τα συστήματα προστασίας της και διαθέτει προγράμματα ασφαλείας, δεν ευθύνεται για τυχόν προσβολή των συστημάτων του Πελάτη, του εξοπλισμού (hardware) και του λογισμικού (software) του από ιούς, κακόβουλες επιθέσεις ή κακόβουλο λογισμικό, όπως ενδεικτικά στον εξοπλισμό του και στο λογισμικό του ή για τυχόν απώλεια δεδομένων που προκύψουν από τη χρήση των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της ή για τυχόν πρόσβαση τρίτων στις μεταδιδόμενες πληροφορίες.

**13.4.2.** Η Τράπεζα δύναται να θέτει στη διάθεση του Πελάτη μέσω του λογισμικού προγράμματος των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την επισήμανση και διόρθωση σφαλμάτων πριν από τη διαβίβαση εντολής του προς αυτήν.

**13.4.3.** 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.

**13.4.4.** Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Πελάτης σε περίπτωση δυσλειτουργίας των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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 Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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 εκφεύγουν κάθε ελέγχου της Τράπεζας, με σχετική ενημέρωση του Πελάτη μέσω του ιστοτόπου της ή με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο.

**13.4.5.** Η Τράπεζα δεν αποδέχεται, ούτε ευθύνεται για το περιεχόμενο και την ακρίβεια άλλων διαδικτυακών τόπων,

στους οποίους ενδεχομένως παραπέμπει μέσω υπερσυνδέσμων ή διαφημιστικών “banners”.

### **13.5. Ευθύνη Πελάτη**

**13.5.1.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι οι Κωδικοί Πρόσβασης ή/και ο πρόσθετος Κωδικός Επιβεβαίωσης ή οποιαδήποτε μέθοδος Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη υλοποιήσει η Τράπεζα στο μέλλον, προσδιορίζουν την ταυτότητά του, τον εξατομικεύουν 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 ο πρόσθετος Κωδικός Επιβεβαίωσης ή οποιαδήποτε μέθοδο Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη υλοποιήσει η Τράπεζα στο μέλλον, που χρησιμοποιήθηκαν, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Ειδικότερα ως προς την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η συνδυασμένη χρήση των Κωδικών Πρόσβασης, των πρόσθετων Κωδικών Επιβεβαίωσης ή οποιασδήποτε μεθόδου ισχυρής ταυτοποίησης Πελάτη υλοποιήσει η Τράπεζα στο μέλλον, 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 δεν φέρει καμία ευθύνη για ενέργειες και συναλλαγές, εφόσον αυτές δεν έγιναν με την προαναφερόμενη συνδυασμένη χρήση.

**13.5.2.** Συνεπεία των αναφερομένων στην παρ.13.5.1 ανωτέρω, ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τους Κωδικούς Πρόσβασης του απόρρητους, να αλλάζει τον Μυστικό Κωδικό 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 (παρ.13.2.4 παραπάνω), και να μην τους σημειώνει με οποιονδήποτε τρόπο που να μπορούν να συνδυαστούν 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 του που χρησιμοποιούν οι χρήστες που όρισε για την είσοδό τους στο Σύστημα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών δεν θα ανακοινωθούν ή δεν θα διαρρεύσουν σε οποιονδήποτε τρίτο. Επιπλέον, ο Πελάτης υποχρεούται να φυλάσσει με επιμέλεια το κινητό του τηλέφωνο, εφόσον αποστέλλεται σε αυτό ο ως άνω πρόσθετος Κωδικός Επιβεβαίωσης με

γραπτό μήνυμα (SMS) στη συσκευή του, όπως και κάθε συσκευή ή μέσο δύναται να χρησιμοποιείται για τον σκοπό αυτό (όπως ενδεικτικά συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας). 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 ή οποιοδήποτε μέσου τυχόν χρησιμοποιείται για την παραγωγή του πρόσθετου Κωδικού Επιβεβαίωσης μιας χρήσης, υποχρεούται να επικοινωνήσει αμέσως με την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών της Τράπεζας, αιτούμενος την άμεση ακύρωση της δυνατότητας αποστολής πρόσθετων Κωδικών Επιβεβαίωσης μέσω αποστολής γραπτού μηνύματος SMS στη συσκευή κινητού τηλεφώνου του ή την απενεργοποίηση οποιασδήποτε μεθόδου ισχυρής ταυτοποίησης Πελάτη υλοποιήσει η Τράπεζα στο μέλλον αντίστοιχα. Ρητά διευκρινίζεται ότι η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη φέρει για οποιαδήποτε εκτελεσθείσα ενέργεια ή εργασία κλπ. εξαιτίας απώλειας, διαρροής κλπ. των προαναφερόμενων κωδικών, μέχρι την ενημέρωση της Τράπεζας για την κατά τα ανωτέρω διαρροή ή απώλεια και την υποβολή αιτήματος απενεργοποίησης της δυνατότητας ταυτοποίησης του Πελάτη, κάθε δε σχετική ευθύνη βαρύνει αποκλειστικά αυτόν.

**13.5.3.** Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί άμεσα στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των προσωπικών του στοιχείων που έχει δηλώσει κατά την εγγραφή του στα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 13.2.1. ανωτέρω, να ελέγχει την ακρίβεια και την πληρότητα των εντολών και των πληροφοριών που παρέχει στην Τράπεζα, φέρει το κόστος εξοπλισμού και σύνδεσης του με το διαδίκτυο, υποχρεούται να διαθέτει τα κατάλληλα προγράμματα, ενημερωμένα με τις πιο πρόσφατες εκδόσεις λογισμικού ασφαλείας, προκειμένου να έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών και ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί η Τράπεζα λόγω κακής χρήσης τους από αυτόν ή δυσλειτουργίας του προσωπικού του εξοπλισμού και λογισμικού.

**13.5.4.** 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 συνισταμένων 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.

**13.5.5.** 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.

**13.5.6.** 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 τη λειτουργία των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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.

**13.5.7.** Ο Πελάτης αποδέχεται ότι οι εγγραφές που αποτυπώνονται στα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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.

**13.5.8.** Ο Πελάτης ρητά αναγνωρίζει ότι οι εξουσιοδοτημένοι εκ μέρους του Χρήστες των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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 Ηλεκτρονικών Συναλλαγών εκ μέρους τους.

### **13.6. Αναστολή, διακοπή λειτουργίας και διαγραφή από τις υπηρεσίες των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.**

**13.6.1.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει οποτεδήποτε την πρόσβαση στα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών για λόγους ασφαλούς χρήσης τους, συντήρησής τους, υπόνοιας μη εγκεκριμένης, απατηλής ή δόλιας χρήσης τους και όπως επίσης να περιορίζει τις δυνατότητες διενέργειας πράξεων που προϋποθέτουν φερεγγυότητα ή πιστοληπτική ικανότητα, όταν αυτές έχουν επιδεινωθεί. 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 παραπάνω σχετικοί λόγοι πάψουν να υφίστανται. Τα ως άνω ρητά εφαρμόζονται και σε περίπτωση που ο Πελάτης κάνει χρήση της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής μέσω Παρόχων Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής αντιστοίχως.

**13.6.2.** Στις περιπτώσεις της προηγούμενης παραγράφου, η Τράπεζα υποχρεούται να αναφέρει αμέσως το περιστατικό που σχετίζεται με τον Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής στην Τράπεζα της Ελλάδος, ως η Εποπτική της Αρχή, εφόσον η έδρα του εν λόγω Παρόχου βρίσκεται στην ημεδαπή, άλλως ενημερώνεται η αρμόδια Εποπτική Αρχή του κράτους μέλους προέλευσης του εμπλεκόμενου Παρόχου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Οδηγία 2015/2366 της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Τράπεζα της Ελλάδος, αφού αξιολογήσει την αναφορά του περιστατικού, δύναται να λάβει τα κατάλληλα μέτρα και να ενημερώσει την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, καθώς και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, όπου κρίνεται σκόπιμο.

**13.6.3.** Η Τράπεζα δικαιούται οποτεδήποτε να σταματήσει να παρέχει τα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών για λόγους που αφορούν στην οργάνωσή της, ενημερώνοντας τον Πελάτη εγγράφως ή με κάθε πρόσφορο μέσο, και ομοίως ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να αιτηθεί εγγράφως προς την Τράπεζα τη μη εμφάνιση των Καταθετικών του Λογαριασμών από τα Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Σε κάθε περίπτωση, όμως, η ευθύνη του Πελάτη για οποιαδήποτε συναλλαγή πραγματοποιήσει παραμένει ακέραια, μέχρι την περιέλευση της σχετικής δήλωσής του στην Τράπεζα.

## **ΜΕΡΟΣ Γ'**

### **14. ΥΠΟΒΟΛΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**

**14.1.** 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 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) στο [complaints@pancretabank.gr](mailto:complaints@pancretabank.gr), ή ταχυδρομικώς υπόψη της Υπηρεσίας Διαχείρισης Παραπόνων γ) Στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Τράπεζας μέσω καταγεγραμμένης τηλεφωνικής επικοινωνίας 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 ([www.pancretabank.gr](http://www.pancretabank.gr)). Παραλήπτης της φόρμας είναι η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων.

**14.2.** Όλα τα παράπονα που έχει λάβει η Τράπεζα συγκεντρώνονται στην Υπηρεσία 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.

**14.3.** Η Τράπεζα επιβεβαιώνει στον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο την παραλαβή του παραπόνου. Η Τράπεζα παρέχει στον παραπονούμενο 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) Εργασιμών 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) Εργασιμές Ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας

**14.4.** 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 στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.

**14.5.** 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](mailto: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](mailto:info@hobis.gr), ιστοσελίδα: [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr)
- οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που προβλέπονται στο άρθρο 11 του Ν. 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει.

**14.6.** Η υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων 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.

## **15. ΔΙΑΡΚΕΙΑ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

**15.1.** Οι παρόντες ΓΟΣ είναι αορίστου διάρκειας.

**15.2.** Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει τους παρόντες ΓΟΣ οποτεδήποτε.

**15.3.** Εφόσον η κατά την προηγούμενη παράγραφο καταγγελία των ΓΟΣ από τον Πελάτη λάβει χώρα μετά την παρέλευση έξι (6) μηνών από την υπογραφή της, αυτή γίνεται αζημίως. Σε διαφορετική περίπτωση, η Τράπεζα έχει δικαίωμα να επιβάλει χρέωση, η οποία σε κάθε περίπτωση είναι εύλογη και ανάλογη του σχετικού κόστους, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στον Ειδικούς Όρους των τραπεζικών εργασιών. Τυχόν χρεώσεις που επιβάλλονται στο πλαίσιο των παρόντων ΓΟΣ σε περιοδική βάση, καταβάλλονται από τον Πελάτη κατ' αναλογία του χρόνου από την προηγούμενη χρέωση μέχρι την καταγγελία της και αν οι χρεώσεις αυτές έχουν προκαταβληθεί, επιστρέφονται κατ' αναλογία.

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

**15.5.** Η Τράπεζα δικαιούται, μετά από σχετική έγγραφη ειδοποίηση προς τον Πελάτη, να καταγγείλει οποτεδήποτε τους παρόντες ΓΟΣ, χωρίς την τήρηση της προθεσμίας της προηγούμενης παραγράφου (15.4.), για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά για παραβάσεις εκ μέρους του Πελάτη διατάξεων της νομοθεσίας ή των όρων της παρούσας, που όλοι συμφωνούνται ουσιαστικά ή/και ειδικότερα στην περίπτωση που ο Πελάτης χρησιμοποίησε εσκεμμένα τον Καταθετικό του Λογαριασμό για παράνομους σκοπούς ή παρέσχε ανακριβή στοιχεία προκειμένου να ανοίξει Καταθετικό Λογαριασμό.

**15.6.** Η Καταγγελία των παρόντων ΓΟΣ συνεπάγεται τη λήξη οποιασδήποτε συμβατικής και συναλλακτικής σχέσης της Τράπεζας με τον Πελάτη, το κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, τον αποκλεισμό κάθε περαιτέρω συναλλαγής σε αυτόν, τη συνακόλουθη ακύρωση όλων των άμεσα συνδεδεμένων με αυτόν παροχών (πάγιες εντολές κλπ.), καθώς και των Καρτών του εκτός εάν η Τράπεζα εξαιρέσει των συνεπειών τούτων μία ή περισσότερες έννομες σχέσεις της με τον Πελάτη, δηλώνοντας άμεσα και εγγράφως προς αυτόν τη συνέχιση των σχέσεων αυτών. Στην περίπτωση αυτή, όλα τα τυχόν έξοδα και επιβαρύνσεις, κατά το άρθρο 5.11, καθίστανται ληξιπρόθεσμα και απαιτητά, ενώ

τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο μεταφέρεται σε άτοκο προσωρινό λογαριασμό στη διάθεση του δικαιούχου της κατάθεσης, με απλή ειδοποίησή του στην διεύθυνσή της παρ. 4.1 ανωτέρω, εκτός εάν υφίστανται στην Τράπεζα άλλοι λογαριασμοί του, οπότε η Τράπεζα πιστώνει με το υπόλοιπο οποιονδήποτε από αυτούς, με την επιφύλαξη τυχόν άλλων οδηγιών του Πελάτη.

## 16. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

**16.1.** Η Τράπεζα λαμβάνοντας υπόψη την αόριστη διάρκεια των παρόντων ΓΟΣ (παρ. 15.1. ανωτέρω) διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς συμπλήρωσης ή και τροποποίησης αυτών οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο, όπως ενδεικτικά στην περίπτωση μεταβολών του θεσμικού πλαισίου, αναμόρφωσης και εκσυγχρονισμού των συστημάτων της ή επανασχεδιασμού των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει βάσει των συνθηκών και νέων αναγκών της αγοράς, του κόστους λειτουργίας και του εκάστοτε αναλαμβανόμενου από την Τράπεζα κινδύνου. Η τροποποίηση συντελείται μετά από προηγούμενη γνωστοποίηση του περιεχομένου της στον Πελάτη, είτε με απλή επιστολή, είτε των εκκαθαριστικών σημειωμάτων με τα οποία ενημερώνεται ο Πελάτης για την εξέλιξη χορηγήσεων της Τράπεζας προς αυτόν, είτε μέσω των αντιγράφων κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού του, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail, SMS), είτε μέσω της ιστοσελίδας της, είτε διά του τύπου, είτε με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο κατά την κρίση της.

**16.2.** Η γνωστοποίηση της προηγούμενης παραγράφου πραγματοποιείται τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη ισχύος των νέων όρων. Ο Πελάτης, σε κάθε περίπτωση, δικαιούται να μην αποδεχθεί την τροποποίηση και να καταγγείλει τη σύμβασή του με την Τράπεζα, αμέσως και χωρίς οποιαδήποτε χρέωση, μέχρι την ημερομηνία έναρξης ισχύος των τροποποιήσεων, με τις συνέπειες που προβλέπονται στο άρθρο 8 ανωτέρω. Παρέλευση της προθεσμίας αυτής άπρακτης συνιστά αποδοχή της τροποποιήσεως εκ μέρους του Πελάτη.

**16.3.** Κατ'εξαίρεση οι ως άνω τροποποιήσεις εφαρμόζονται άμεσα σε περίπτωση Πελάτη μη Καταναλωτή ο οποίος δικαιούται να μην αποδεχθεί την τροποποίηση και να καταγγείλει τη σύμβαση του με την Τράπεζα, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την ως άνω γνωστοποίηση.

**16.4.** Δεν συνιστά τροποποίηση της σύμβασης η μεταβολή των συναλλαγματικών ισοτιμιών και η μεταβολή των κάθε μορφής επιτοκίων, που έχουν χαρακτηριστεί ως κυμαινόμενα ή μεταβαλλόμενα, κατά τα προαναφερθέντα, εφόσον οι μεταβολές βασίζονται σε επιτόκια αναφοράς και προβλέπεται η μέθοδος υπολογισμού του πραγματικού

επιτοκίου, η ημερομηνία όπως και ο τρόπος ενημέρωσης για τα επιτόκια αυτά.

**16.5.** Δεν συνιστούν τροποποίηση του παρόντος οι αναπροσαρμογές αμοιβών, προμηθειών και εξόδων που περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο. Ομοίως, δεν συνιστούν τροποποίηση του παρόντος οι μεταβολές που επέρχονται στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού, αναβάθμισης ή ενοποίησης μηχανογραφικών συστημάτων της Τράπεζας, όπως τεχνικού ή διαδικαστικού χαρακτήρα μεταβολές ή στοιχεία, μέθοδοι και παράμετροι λειτουργίας συστημάτων της Τράπεζας, περιλαμβανομένων των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, όπως ενδεικτικά οι μέθοδοι ασφάλειας και ταυτοποίησης του Πελάτη. Οι ανωτέρω ενδεικτικώς αναφερόμενες μεταβολές είναι δεσμευτικές για τον Πελάτη από τη στιγμή που γίνονται γνωστές εγγράφως, ή κατόπιν ανάρτησης στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών ή με οποιονδήποτε άλλον πρόσφορο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο.

## 17. ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

**17.1.** Ρητά συμφωνείται ότι η μη άσκηση ή η καθυστέρηση άσκησης οποιουδήποτε νόμιμου ή συμβατικού δικαιώματος ή ένδικου μέσου ή βοηθήματος εκ μέρους της Τράπεζας δεν συνιστά παραίτηση από το δικαίωμα αυτό.

**17.2.** Η ακυρότητα ή ακυρωσία οποιουδήποτε όρου του παρόντος δεν επηρεάζει την ισχύ και το κύρος των λοιπών όρων του παρόντος.

**17.3.** Ρητώς συμφωνείται ότι ούτε η Τράπεζα, ούτε ο Πελάτης ευθύνονται για παράλειψη εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων που απορρέουν από τους παρόντες ΓΟΣ, αν η παράλειψη αυτή οφείλεται σε επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας και για όσο χρόνο αυτή διαρκεί. Σε κάθε περίπτωση, το μέρος που επικαλείται την επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας οφείλει αφενός να λάβει κάθε εύλογο μέτρο για την άρση του γεγονότος ανωτέρας βίας και τον περιορισμό των δυσμενών συνεπειών του και αφετέρου να γνωστοποιήσει αυτό εγγράφως στον αντισυμβαλλόμενο 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 μέρος δικαιούται να καταγγείλει τους παρόντες ΓΟΣ σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 15 παραπάνω.

**17.4.** Οι όροι του παρόντος, οι οποίοι θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, ισχύουν με την επιφύλαξη της παρ. 17.2. ανωτέρω, παράλληλα και σωρευτικά με τους όρους των ειδικών συμβάσεων μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη, παραμένουν δε σε ισχύ ακόμη και μετά τη λήξη οποιασδήποτε συμβατικής σχέσης και μέχρι την οριστική και

αμετάκλητη εκκαθάριση τυχόν οφειλών του Πελάτη προς της Τράπεζα.

**17.5.** Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε, κατόπιν σχετικού αιτήματός του, να λάβει αντίγραφο των παρόντων ΓΟΣ.

**17.6.** Ειδικές έγγραφες συμφωνίες μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη σε σχέση με συγκεκριμένη συναλλαγή υπερσχύουν έναντι των παρόντων Γενικών Όρων Συναλλαγών.

**17.7.** Οι παρόντες Γενικοί Όροι Συναλλαγών δεσμεύουν τους καθολικούς ή/και τους ειδικούς διαδόχους του Πελάτη και ενεργούν υπέρ των καθολικών ή ειδικών διαδόχων της Τράπεζας.

**17.8.** Με την παρούσα ο Πελάτης εξουσιοδοτεί και εντέλλει ανέκκλητα (μη δυνάμενης να ανακληθεί της πληρεξουσιότητας και εντολής αυτής ούτε στις περιπτώσεις των άρθρων 223 και 726 του Αστικού Κώδικα ή για άλλον έστω και σπουδαίο λόγο), την Τράπεζα, σε περίπτωση θανάτου του και έναντι λήψεως επαρκών δημοσίων εγγράφων που να πιστοποιούν τον θάνατό του, ανεξάρτητα από την Αρχή έκδοσής τους, να φέρει απευθείας σε χρέωση του λογαριασμού του που τηρείται σε αυτή και να επιστρέφει κάθε ποσό που αχρεωστήτως καταβληθεί στο όνομά του οποιαδήποτε Αρμόδια ημεδαπή ή αλλοδαπή Αρχή ή το Ελληνικό ή αλλοδαπό Δημόσιο, μετά τον θάνατό του, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις των παραπάνω Αρχών.

**17.9.** Ο Πελάτης υποχρεούται σε κάθε περίπτωση όπως επιστρέψει στην Τράπεζα οποιοδήποτε ποσό τυχόν αναλάβει από λογαριασμό που τηρεί στην Τράπεζα και το οποίο του έχει καταβληθεί αχρεωστήτως, σύμφωνα με τα ως άνω οριζόμενα, αμέσως μόλις λάβει γνώση σχετικά.

## **18. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Ο Πελάτης, κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης του με την Τράπεζα, ενημερώνεται μέσω του εντύπου «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΑΤΤΙΚΑ BANK ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΕ) 2016/679 ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΝΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ» που βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο και επικαιροποιημένο, όπως εκάστοτε ισχύει στον διαδικτυακό της τόπο [www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr) σχετικά με την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την Προστασία Δεδομένων και των διατάξεων της ελληνικής νομοθεσίας, για:

α) τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγει και επεξεργάζεται η Τράπεζα και τον αφορούν,

β) τις πηγές από τις οποίες συλλέγει η Τράπεζα τα προσωπικά δεδομένα,

γ) τον λόγο και τον σκοπό της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη,

δ) τους αποδέκτες των προσωπικών 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 και

η) τον τρόπο με τον οποίο η Τράπεζα προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα που τον αφορούν.

## **19. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ - ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ**

**19.1.** Οι παρόντες ΓΟΣ διέπονται από το Ελληνικό δίκαιο και ειδικότερα από το Ν.Δ. 17-7/13.8.1923 «περί ειδικών διατάξεων επί ανωνύμων εταιριών»

**19.2.** Αρμόδια για την επίλυση κάθε διαφοράς που απορρέει από την εφαρμογή ή την ερμηνεία των παρόντων ΓΟΣ ορίζονται τα Δικαστήρια της πρωτεύουσας του Νομού στον οποίο έχει την κατοικία ή την έδρα του ο Πελάτης ή τα Δικαστήρια της πρωτεύουσας του Νομού του τόπου κατάρτισης της σύμβασης ή τα δικαστήρια της Αθήνας.

**19.3.** Αρμόδιες αρχές για την υποβολή παραπόνων ή καταγγελιών του Πελάτη, για τυχόν παραβάσεις εκ μέρους της Τράπεζας των όρων της παρούσας και για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που δύναται να ανακύψουν μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη είναι η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων της Τράπεζας, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που προβλέπονται στο άρθρο 11 του ν. 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει.

**19.4.** Η Τράπεζα βρίσκεται υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος (οδός Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα – ηλεκτρονική δ/νση: [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)) με σκοπό τη διασφάλιση και παρακολούθηση της αποτελεσματικής συμμόρφωσης με τους όρους της παρούσας σε ό,τι αφορά ζητήματα διαφάνειας των συναλλαγών, και της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης σε ό,τι αφορά ζητήματα προστασίας του Πελάτη ως Καταναλωτή, περιλαμβανομένων των θεμάτων που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.