

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

### A. Γενικές Διατάξεις και προϋποθέσεις

#### 1. Εφαρμογή των Γενικών Όρων Τραπεζικών Συναλλαγών

1.1. Η Τράπεζα Optima bank A.E. (η “**Τράπεζα**”) είναι ανώνυμη τραπεζική εταιρεία με Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 003664201000, η οποία έχει συσταθεί και λειτουργεί σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο, εδρεύει στο Μαρούσι, επί της οδού Αιγιαλείας 32 & Παραδείσου, ενώ έχει λάβει την υπ’ αριθ. 52/2/17.12.1999 τραπεζική άδεια λειτουργίας και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος.

1.2. Οι παρόντες Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συναλλαγών αποτελούν το πλαίσιο συνεργασίας (οι “**Γενικοί Όροι**” ή η “**Σύμβαση**”) μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη και εφαρμόζονται σε όλες τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που παρέχει η Τράπεζα προς ιδιώτες πελάτες και επιχειρήσεις, δηλαδή στο σύνολο των φυσικών και νομικών προσώπων, ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα ή ομάδα περιορισίας που συναλλάσσονται με την Τράπεζα. Οι Γενικοί Όροι αποτελούν ταυτόχρονα και το πλαίσιο συνεργασίας για τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται σύμφωνα με τον Νόμο 4537/2018 (PSD2).

1.3. Για τους σκοπούς της παρούσας ως “**Καταναλωτής**” ορίζεται το φυσικό πρόσωπο που συναλλάσσεται με την Τράπεζα – Ιδιώτης Πελάτης – και το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, ενώ ως “**Πολύ Μικρή Επιχείρηση**” ορίζονται τα πρόσωπα που εμπίπτουν στην έννοια που αποδίδεται στον ως άνω ορισμό σύμφωνα με τα εκάστοτε προβλεπόμενα στο Νόμο, σήμερα κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4, αρ.20 και 36 του ν.4537/2018. Οι Γενικοί Όροι με το περιεχόμενο που διατυπώνονται στο παρόν ισχύουν κι εφαρμόζονται σε όλους τους Πελάτες της Τράπεζας, με την επιφύλαξη τυχόν ειδικής πρόβλεψης για Πελάτες που δεν είναι Καταναλωτές, κατά τα ανωτέρω. Διευκρινίζεται επίσης ότι οι παρόντες όροι που ισχύουν για Καταναλωτές εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο και στις Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις.

1.4. Μεταξύ άλλων, οι Γενικοί Όροι ρυθμίζουν:

- Τους γενικούς όρους συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη.
- Την λειτουργία των καταθετικών τραπεζικών λογαριασμών του Πελάτη.
- Τις μεταφορές χρημάτων από και προς τους καταθετικούς τραπεζικούς λογαριασμούς του Πελάτη.
- Την χρήση και την λειτουργία της χρεωστικής κάρτας της Τράπεζας.
- Τις διαδικασίες ασφαλούς πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας.
- Την υπογραφή εγγράφων μέσω της χρήσης γραφίδας ηλεκτρονικής ταμπλέτας.

1.5. Μέρος των Γενικών Όρων αποτελεί το Βασικό Τιμολόγιο Προμηθειών και Λοιπών Εξόδων της Τράπεζας συμπεριλαμβανομένου του Τιμολογίου Προμηθειών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, που περιλαμβάνει τα έξοδα, τις προμήθειες και τις δαπάνες που χρεώνονται από την Τράπεζα (“**Τιμολόγιο**”), τον Πίνακα Επιτοκίων που περιλαμβάνει τα εφαρμοζόμενα επιτόκια καθώς και το Δελτίο Πληροφόρησης περί Τελών που περιλαμβάνει τα τέλη για την χρήση των κύριων τραπεζικών υπηρεσιών της Τράπεζας (συνολικά τα “**Εντυπα**”). Το σύνολο των παραπάνω στοιχείων και πληροφοριών καθίστανται διαθέσιμα στον Πελάτη και είναι διαρκώς αναρτημένα στα Καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.optimabank.gr](http://www.optimabank.gr).

1.6. Οι Γενικοί Όροι συμπληρώνονται με τους τυχόν ειδικότερους όρους (οι “**Ειδικότεροι Όροι**”) που εφαρμόζονται για συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ των Γενικών και των Ειδικότερων Όρων, οι Ειδικότεροι Όροι υπερισχύουν.

1.7. Η παρούσα Σύμβαση είναι διατυπωμένη στην ελληνική γλώσσα και είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.optimabank.gr](http://www.optimabank.gr) με δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης της. Σε κάθε

περίπτωση η Σύμβαση είναι διαθέσιμη από τα Καταστήματα της Τράπεζας και ο Πελάτης μπορεί να λάβει αντίγραφο της κατόπιν σχετικού του αιτήματος. Κάθε ξενόγλωσση μετάφρασή της δίνεται για διευκόλυνση του Πελάτη και μόνο. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ του ελληνικού και του ξενόγλωσσου κειμένου, υπερισχύει το ελληνικό κείμενο.

## 2. Εγγραφή νέου Πελάτη

2.1. Η εγγραφή του Πελάτη και η έναρξη της σχέσης του με την Τράπεζα πραγματοποιείται εφόσον ολοκληρωθεί η διαδικασία επαλήθευσης της ταυτότητας του. Τα στοιχεία ταυτοποίησης που ζητά η Τράπεζα δύναται να διαφοροποιούνται ανάλογα με το εάν πρόκειται για φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιώτης πελάτης ή επιχείρηση, τον τύπο ή την μορφή του νομικού προσώπου, το τραπεζικό προϊόν που ο Πελάτης επιλέγει ή το ύψος των συναλλαγών του. Τα ως άνω στοιχεία πρέπει να πιστοποιούνται από επίσημα και αξιόπιστα έγγραφα τα οποία η Τράπεζα υποδεικνύει βάσει του εκάστοτε ισχύοντος θεσμικού πλαισίου.

2.2. Επιπλέον, ο Πελάτης πρέπει, στο πλαίσιο των κανόνων ισχυρής ταυτοποίησης που εφαρμόζονται για την προστασία των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών, να χορηγήσει και να επιβεβαιώσει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- αριθμό σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας της οποίας είναι συνδρομητής ή αποκλειστικός κάτοχος και
- διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), που ανήκει αποκλειστικά στον ίδιο.

Τα παραπάνω στοιχεία ενδέχεται να τροποποιούνται με βάση το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Τυχόν τέτοια τροποποίηση δεν θεωρείται τροποποίηση της Σύμβασης και ως εκ τούτου θα έχει άμεση ισχύ χωρίς να απαιτείται ρητή ή σιωπηρή συναίνεση του Πελάτη.

Εάν ο Πελάτης δεν χορηγήσει τα παραπάνω στοιχεία, η Τράπεζα αποκλείει την παροχή σε αυτόν όλων των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που εκάστοτε συνδέονται με τον σκοπό χορήγησης των εν λόγω στοιχείων.

2.3. Στην περίπτωση επιχείρησης, οι ως άνω πληροφορίες που αναφέρονται στους όρους 2.1. και 2.2. (Κεφάλαιο Α) αφορούν και παρέχονται από τους νόμιμους προς τον σκοπό αυτό εκπροσώπους ή και κάθε άλλο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο για την διαχείριση τραπεζικών συναλλαγών. Εφόσον ζητηθεί από την Τράπεζα, ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει επιπλέον πληροφορίες και έγγραφα για την επαλήθευση της ταυτότητάς του, όπως ενδεικτικά επαγγελματικά στοιχεία, φορολογικά στοιχεία και στοιχεία επικοινωνίας. Ο Πελάτης υποχρεούται επίσης να ενημερώνει την Τράπεζα για κάθε μεταβολή των στοιχείων που έχει ήδη δηλώσει, καθώς και να επικαιροποιεί τα στοιχεία του σε τακτά χρονικά διαστήματα, σύμφωνα με τις κείμενες νομοθετικές ή/και κανονιστικές διατάξεις. Η υποχρέωση αυτή ισχύει σε κάθε περίπτωση, ακόμη και εάν τα στοιχεία αυτά και η κάθε τυχόν μεταβολή τους, δημοσιεύονται ή καταχωρούνται σε δημόσια μητρώα ή έντυπα.

2.4. Η Τράπεζα ενδέχεται να ζητήσει από τον Πελάτη επιπλέον πληροφορίες για συγκεκριμένες συναλλαγές ή για συγκεκριμένες κινήσεις στους τραπεζικούς του λογαριασμούς. Οι παραπάνω υποχρεώσεις προβλέπονται από το κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

2.5. Σε περίπτωση θανάτου του (ιδιώτη) Πελάτη, οι κληρονόμοι οφείλουν να προσκομίσουν στην Τράπεζα τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα, όπως αυτά καθορίζονται από το εκάστοτε ισχύον νομικό πλαίσιο, προκειμένου να υπεισέλθουν στην έννομη σχέση που ο (ιδιώτης) Πελάτης είχε με την Τράπεζα.

2.6. Ο Πελάτης μπορεί να εξουσιοδοτεί εγγράφως τρίτα πρόσωπα να τον αντιπροσωπεύουν (“**Αντιπρόσωποι**”), ή να τον εκπροσωπούν (“**Εκπρόσωποι**”) και να υπογράφουν για λογαριασμό του κατά τις συναλλαγές του με την Τράπεζα, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στην παρούσα Σύμβαση ή στους Ειδικότερους Όρους. Η παροχή εξουσιοδότησης μπορεί ενδεικτικά να παρέχεται με:

- Ιδιωτικό έγγραφο το οποίο φέρει θεώρηση του γνησίου της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος από νόμιμη προς τούτο δημόσια αρχή (Συμβολαιογράφο, Κ.Ε.Π., Αστυνομικό Τμήμα).

- Ιδιωτικό έγγραφο συνταχθέν στην αλλοδαπή το οποίο φέρει επισημείωση apostille.
- Ηλεκτρονική εξουσιοδότηση η οποία φέρει προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Συμβολαιογραφικό έγγραφο

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να καθορίζει τις συναλλαγές και τις πράξεις που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω αντιπροσώπου. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα μπορεί κατά την εύλογη κρίση της, να μην αποδέχεται συναλλαγές δι' αντιπροσώπου γι' αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους, όπως ενδεικτικά για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών ή για την εκτέλεση πράξεων αποκλειστικά προσωποπαγούς χαρακτήρα (π.χ. παροχή κωδικών πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας καθώς και εναλλακτικών δικτύων).

2.7. Η Τράπεζα δικαιούται να λαμβάνει και να τηρεί στο αρχείο της δείγματα υπογραφής του Πελάτη καθώς και τυχόν προσώπων που λειτουργούν στο όνομα και για λογαριασμό του, υπό την ιδιότητα του Αντιπροσώπου και Εκπροσώπου. Περαιτέρω, η Τράπεζα έχει δικαίωμα να τηρεί αρχείο με τα αντίγραφα όλων των απαραίτητων για την ταυτοποίηση τους εγγράφων, τα οποία χορηγούνται στην Τράπεζα κατόπιν σχετικών υποδείξεων της και σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

2.8. Κάθε πράξη της Τράπεζας σε σχέση με τα τρίτα πρόσωπα που ενεργούν ως Εκπρόσωποι ή Αντιπρόσωποι του Πελάτη θεωρείται έγκυρη μέχρι την ανακοίνωση προς την Τράπεζα της ανάκλησης ή μεταβολής των αντίστοιχων δικαιωμάτων εκπροσώπησης.

2.9. Ο Πελάτης ενημερώνει την Τράπεζα αν διατηρεί φορολογικές υποχρεώσεις σε άλλες χώρες. Σε αυτή την περίπτωση, ο Πελάτης παρέχει τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τους κανόνες που ισχύουν κάθε φορά για τη διεθνή ανταλλαγή φορολογικών πληροφοριών (ενδεικτικά τα πρότυπα CRS και FATCA για τα οποία παρέχονται σχετικές πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας "**Βασική Ενημέρωση CRS και FATCA**").

2.10. Αν ο Πελάτης δεν παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση των νόμιμων ελέγχων, η Τράπεζα χορηγεί στον Πελάτη προθεσμία εντός της οποίας υποχρεούται να αποστείλει τα έγγραφα ή να γνωστοποιήσει τα στοιχεία που απαιτούνται μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα. Αν ο Πελάτης παραλείπει ή αρνείται να χορηγήσει τις απαραίτητες πληροφορίες, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να απέχει από την πραγματοποίηση συναλλαγών ή να θέτει περιορισμούς στην πραγματοποίηση περαιτέρω συναλλαγών μέχρι την αποστολή των απαραίτητων εγγράφων ή τη γνωστοποίηση των αναγκαίων στοιχείων.

2.11. Ο Πελάτης δηλώνει ότι τα έγγραφα και κάθε πληροφορία που χορηγεί στην Τράπεζα στο πλαίσιο της διαδικασίας ταυτοποίησης, είναι έγκυρα, ακριβή και εν ισχύ και ότι η Τράπεζα σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται για τυχόν ζημιά που ο Πελάτης, η Τράπεζα ή/και οποιοσδήποτε τρίτος υποστεί από ανακρίβειες ή ελλείψεις των ως άνω εγγράφων. Παράλληλα, ο Πελάτης δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα και δεν υπόκειται σε κανέναν απολύτως περιορισμό της ικανότητάς του αυτής.

2.12. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι οι ειδικότερες παράμετροι λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος εξελίσσονται διαρκώς και είναι δυνατόν να μεταβάλλονται, ανάλογα με τις εξελίξεις τις τεχνολογίας, τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου και τις διαδικασίες ασφαλείας που εφαρμόζονται κάθε φορά από την Τράπεζα. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει μεταξύ άλλων τις μεθόδους επαλήθευσης της ταυτότητας του Πελάτη τόσο κατά την εγγραφή του Πελάτη και την έναρξη της σχέσης του με την Τράπεζα όσο και κατά την εξέλιξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα. Οι παραπάνω αλλαγές μπορούν να εφαρμόζονται άμεσα, ακόμα και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη, εφόσον συνδέονται με την βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Τράπεζας ή/και την ασφάλεια των συναλλαγών ως αποτέλεσμα σχετικής κανονιστικής διάταξης.

### 3. Ιδιόχειρη Ηλεκτρονική Υπογραφή - e-SIGNATURE

3.1. Ο Πελάτης μπορεί να υπογράψει όλα τα απαραίτητα έγγραφα, τα οποία απαιτούνται στο πλαίσιο των συναλλαγών του με την Τράπεζα κάνοντας χρήση ειδικής γραφίδας επί ταμπλέτας (pad) που εμφανίζει το προς υπογραφή ηλεκτρονικό έγγραφο ("**e-SIGNATURE**"). Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που

υπογράφει ο Πελάτης κατ' αυτόν τον τρόπο αποθηκεύονται στα μηχανογραφικά συστήματα της Τράπεζας και τηρούνται σε ψηφιακό αρχείο της από το οποίο μπορούν οποτεδήποτε να αναπαραχθούν και να εκτυπωθούν.

3.2. Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής του με την Τράπεζα και εφόσον το ζητήσει κατά τη διενέργεια της συναλλαγής του, ο Πελάτης μπορεί να λάβει εκτυπωμένο το σχετικό έγγραφο ή παραστατικό που θα φέρει εκτύπωση της ψηφιοποιημένης κατά τα ανωτέρω υπογραφής του. Εναλλακτικά, παρέχεται η δυνατότητα αποστολής του υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού εγγράφου στην διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου, που έχει γνωστοποιήσει στην Τράπεζα.

3.3. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η e-SIGNATURE, που τίθεται με τα παραπάνω μέσα και τρόπο, έχει τον χαρακτήρα της ιδιόχειρης υπογραφής. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που φέρουν e-SIGNATURE του Πελάτη έχουν την ίδια αποδεικτική ισχύ και τις ίδιες έννομες συνέπειες που θα είχαν, αντίστοιχα, έγχαρτα υπογεγραμμένα έγγραφα. Η e-SIGNATURE του Πελάτη στα ηλεκτρονικά έγγραφα πιστοποιεί την γνησιότητα αυτών, αποδεικνύει ότι η εμπριεχομένη σε αυτά δήλωση του Πελάτη προέρχεται από τον ίδιο καθώς και την βούλησή του να δεσμευθεί από το περιεχόμενο αυτών. 3.4. Αντίγραφα ή αποσπάσματα των εν λόγω ηλεκτρονικών εγγράφων τα οποία εξάγονται σε μορφή αρχείου μαγνητικού ή ψηφιακού μέσου ή σε έντυπη μορφή (εκτυπώσεις) από το αρχείο που η Τράπεζα τηρεί σε ψηφιακή μορφή, αποτελούν πλήρη απόδειξη ως προς το περιεχόμενό τους και την προέλευση της e-SIGNATURE του Πελάτη, ο οποίος διατηρεί το δικαίωμα ανταπόδειξης.

3.5. Ανεξαρτήτως της αποδοχής των παρόντων όρων, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα, κατά την εκτέλεση οιασδήποτε συναλλαγής, να επιλέξει να μην υπογράψει με e-SIGNATURE αλλά επί φυσικού εγγράφου.

## B. Όροι Λειτουργίας Καταθετικών Τραπεζικών Λογαριασμών

### 1. Γενικά Χαρακτηριστικά

1.1. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής του Πελάτη σύμφωνα με τον Όρο 2 (Κεφάλαιο Α) αποτελεί δεσμευτική πρόταση του Πελάτη προς την Τράπεζα για το άνοιγμα τραπεζικού (καταθετικού) λογαριασμού (ο “**Καταθετικός Λογαριασμός**”), με τα παρακάτω χαρακτηριστικά. Ο Πελάτης έχει συμβατική σχέση με την Τράπεζα εφόσον διατηρεί σε αυτή έναν τουλάχιστον Καταθετικό Λογαριασμό.

1.2. Η σύμβαση ανοίγματος του Καταθετικού Λογαριασμού προϋποθέτει την αποδοχή των Γενικών Όρων από τον Πελάτη και θεωρείται καταρτισμένη όταν η Τράπεζα δημιουργήσει και αποδώσει στον Πελάτη τον αριθμό IBAN του Καταθετικού Λογαριασμού (“International Bank Account Number” – “**IBAN**”).

1.3. Σήμερα, οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Καταθετικού Λογαριασμού περιλαμβάνουν την:

- σύνδεση με χρεωστική κάρτα (Debit Card),
- σύνδεση με προθεσμιακή κατάθεση,
- χρήση των κεφαλαίων του Καταθετικού Λογαριασμού με την έκδοση βιβλιαρίου επιταγών,
- διενέργεια πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των μεταφορών πίστωσης, την πραγματοποίηση συναλλαγών (καταθέσεων ή αναλήψεων) σε μετρητά ή μέσω δικτύου μηχανημάτων συναλλαγών όπως τα δίκτυα των Αυτομάτων Ταμειολογιστικών Μηχανών (“**ATM**”)
- εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης (direct debit) και
- γενικά για την διενέργεια πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών Οργανισμών Κοινής Ωφέλειας, φορολογικών/ασφαλιστικών υποχρεώσεων καθώς και των μεταφορών πίστωσης και των πάγιων εντολών.

1.4. Σε περίπτωση που απαιτείται η μετατροπή συναλλάγματος για την ολοκλήρωση της ανάληψης, ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιήσει στην Τράπεζα τη σχετική πρόθεσή του, τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν την ανάληψη, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο Τιμολόγιο. Τα εκάστοτε ως άνω όρια και ποσά γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας και στο Τιμολόγιο της Τράπεζας. Οι ως άνω συναλλαγές ενδέχεται να επιβαρύνονται με την εκάστοτε σε ισχύ προμήθεια και τυχόν άλλες επιβαρύνσεις που παρατίθενται αναλυτικά στο Τιμολόγιο της Τράπεζας.

1.5. Η Τράπεζα μπορεί να εμπλουτίζει τη λειτουργία του Καταθετικού Λογαριασμού με νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Για την απόκτηση των νέων προϊόντων ή την χρήση των νέων υπηρεσιών εκ μέρους του Πελάτη, ο τελευταίος πρέπει να αποδεχθεί τους τυχόν Ειδικότερους Όρους, συμπεριλαμβανομένων τυχόν τροποποιήσεων επί των παρόντων Γενικών Όρων.

1.6. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα κατά τη δίκαιη και εύλογη κρίση της, εφαρμόζοντας πάντα τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας, να ορίζει, τροποποιεί ή μεταρρυθμίζει:

- το ελάχιστο ύψος καταθέσεων για το άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού,
- το ελάχιστο κατά μέσο όρο ποσό καταθέσεων, με βάση το μέσο υπόλοιπο καταθέσεων του Καταθετικού Λογαριασμού ανά μήνα, τρίμηνο ή εξάμηνο, προκειμένου να είναι οι καταθέσεις τοκοφόρες,
- τις προϋποθέσεις και όρια ανάληψης των ποσών που κατατίθενται με οποιονδήποτε τρόπο στον Καταθετικό Λογαριασμό,
- το χρηματικό ποσό πίστωσης που ενδέχεται να παρέχεται από την Τράπεζα στον Πελάτη με την μορφή δικαιώματος του Πελάτη για υπέρβαση αναλήψεων σε σχέση με το εκάστοτε πιστωτικό υπόλοιπο του Καταθετικού Λογαριασμού (“**Υπερανάληψη**”).

Τα ως άνω ποσοτικά όρια γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω του Τιμολογίου, το οποίο είναι αναρτημένο σε εμφανές σημείο στο Δίκτυο Καταστημάτων και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Κάθε τροποποίηση τίθεται σε ισχύ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Όρο 4 (Κεφάλαιο Η).

1.7. Για λόγους ασφαλείας, η Τράπεζα δικαιούται να θέτει περιορισμούς στην κίνηση του Καταθετικού Λογαριασμού, ακόμα και χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη, εφόσον αυτός δεν παρουσιάζει πραγματική συναλλαγή για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από ένα (1) έτος. Ως πραγματική θεωρείται κάθε συναλλαγή (χρέωση ή πίστωση) που διενεργείται με εντολή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή ο Καταθετικός Λογαριασμός θα χαρακτηρίζεται ως “**ανενεργός**”. Πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού χωρίς εντολή του Πελάτη (ενδεικτικά πίστωση από τόκους) δεν καθιστά ενεργό τον Καταθετικό Λογαριασμό. Η ενεργοποίηση του Καταθετικού Λογαριασμού γίνεται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη και μετά την ολοκλήρωση της επαλήθευσης των στοιχείων του.

1.8. Εφόσον στον Καταθετικό Λογαριασμό δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία πραγματική συναλλαγή από τον Πελάτη για χρονικό διάστημα είκοσι (20) ετών, αυτός θα χαρακτηρίζεται ως “**αδρανής**”, σύμφωνα με τις διατάξεις της εκάστοτε εφαρμοστέας νομοθεσίας. Η παραπάνω προθεσμία ξεκινά από την επομένη ημέρα της τελευταίας συναλλαγής. Μετά την παρέλευση της ως άνω προθεσμίας τα δικαιώματα του Πελάτη από την κατάθεση παραγράφονται υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου. Δεν αποτελεί συναλλαγή που διακόπτει την παραγραφή η πίστωση των καταθέσεων με τόκους. Ο Πελάτης ενημερώνεται από την Τράπεζα σχετικά με το χαρακτηρισμό του Καταθετικού Λογαριασμού ως αδρανούς σύμφωνα με όσα προβλέπει το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

## 2. Εργάσιμες ημέρες και χρονικά όρια εκτέλεσης εντολών

2.1. Οι εντολές πίστωσης, χρέωσης ή διαχείρισης του Καταθετικού Λογαριασμού εκτελούνται από την Τράπεζα τις εργάσιμες ημέρες (“**Εργάσιμες Ημέρες**”). Ως Εργάσιμη Ημέρα θεωρείται η ημέρα, κατά την οποία λειτουργεί η Τράπεζα ή ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών που συμμετέχει στην εκτέλεση της συναλλαγής. Δεν θεωρούνται Εργάσιμες Ημέρες το Σάββατο, η Κυριακή, οι δημόσιες αργίες και οι ειδικές αργίες διατραπεζικών συναλλαγών. Αν ορισμένη εντολή παραληφθεί από την Τράπεζα σε μη Εργάσιμη Ημέρα, θα εκτελείται την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

2.2. Για επιμέρους τραπεζικά προϊόντα και λογαριασμούς, η Τράπεζα ορίζει κατά περίπτωση χρονικά όρια επεξεργασίας των εντολών που δίνει ο Πελάτης σε Εργάσιμες Ημέρες (“**Cut-off Times**”). Τα χρονικά όρια επεξεργασίας εντολών για επιμέρους προϊόντα και συναλλαγές περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας. Αν η εντολή του Πελάτη δίνεται μετά την παρέλευση των παραπάνω χρονικών ορίων, θα θεωρείται ότι έχει ληφθεί από την Τράπεζα την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

## 3. Επιτόκιο

3.1. Το επιτόκιο του Καταθετικού Λογαριασμού ορίζεται στο Τιμολόγιο και καθορίζεται χωριστά για κάθε ένα από τα καταθετικά προϊόντα που παρέχει η Τράπεζα. Ο Πελάτης ενημερώνεται για το ύψος του



επιτοκίου Κατάθεσης από τον Πίνακα Επιτοκίων και την αντίστοιχη προσυμβατική ενημέρωση που διατίθεται στον Πελάτη και αφορά κάθε προϊόν. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλει το επιτόκιο του Καταθετικού Λογαριασμού, μετά από προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη τουλάχιστον 2 μήνες πριν την εφαρμογή του νέου επιτοκίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον όρο 3 του Κεφαλαίου ΣΤ. Αν το νέο επιτόκιο είναι ευνοϊκότερο για τον Πελάτη, μπορεί να εφαρμόζεται αμέσως, χωρίς σχετική ενημέρωση.

3.2. Η Τράπεζα αποφασίζει την ημερομηνία έναρξης υπολογισμού της τοκοφορίας της κατάθεσης, την χρονική βάση υπολογισμού των τόκων και την περιοδικότητα λογισμού τους, τα οποία ορίζονται στο Τιμολόγιο. Οι τόκοι υπολογίζονται λαμβάνοντας υπόψη τις πραγματικές ημέρες διατήρησης της κατάθεσης στην Τράπεζα, με βάση έτος 365 ημερών, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά σε Ειδικότερους Όρους.

3.3. Η Τράπεζα υπολογίζει τους τόκους επί των χρηματικών ποσών που πιστώνονται στο Καταθετικό Λογαριασμό με βάση συγκεκριμένη ημερομηνία ("**Ημερομηνία Αξίας**"). Σε περίπτωση πίστωσης, η Ημερομηνία Αξίας είναι η Εργάσιμη Ημέρα στην οποία πιστώνεται οριστικά κάθε συγκεκριμένο ποσό στον Καταθετικό Λογαριασμό.

3.4. Σε περίπτωση που οι ως άνω ημερομηνίες συμπίπτουν με μη εργάσιμη για την Τράπεζα ημέρα ή ξεπερνούν το Οριακό Χρονικό Σημείο Ημέρας ("**cut –off times**"), ως δήλη ημέρα θεωρείται η επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

#### 4. Προθεσμιακή κατάθεση

4.1. Ο Καταθετικός Λογαριασμός μπορεί να λειτουργεί ως "**Λογαριασμός Εξυπηρέτησης**" για συγκεκριμένη προθεσμιακή κατάθεση που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα. Το κεφάλαιο της προθεσμιακής κατάθεσης τηρείται πάντα σε ειδικό προθεσμιακό λογαριασμό που ανοίγεται στο όνομα του Πελάτη και τηρείται σύμφωνα με τους Ειδικότερους Όρους που αφορούν στην προθεσμιακή κατάθεση.

4.2. Κατά την ημερομηνία λήξης κατάθεσης, αν δεν υπάρξει ειδική συμφωνία Τράπεζας και Πελάτη, όπως π.χ. περί αυτόματης ανανέωσης της κατάθεσης για την ίδια με την αμέσως προηγούμενη περίοδο, το ποσό της κατάθεσης μεταφέρεται στον Λογαριασμό Εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η σύναψη της ειδικής συμφωνίας μπορεί να γίνει είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω σύντομου γραπτού μηνύματος ("sms") από το αριθμό κινητού τηλεφώνου που ο Πελάτης έχει δηλώσει στην Τράπεζα, είτε μέσω μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) από την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ομοίως ο Πελάτης έχει δηλώσει στην Τράπεζα είτε μέσω οποιουδήποτε άλλου πρόσφορου μέσου, και δη "**Σταθερού Μέσου**", που υποδεικνύεται κάθε φορά από την Τράπεζα μέσω των Ειδικότερων Όρων.

4.3. Σε οποιοδήποτε χρόνο ο Πελάτης μπορεί να αιτηθεί την ολική ή μερική πρόωρη εξόφληση της Προθεσμιακής Κατάθεσης. Σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με κόστος προεξόφλησης. Το κόστος προεξόφλησης θα υπολογίζεται με βάση το εκάστοτε ισχύον προεξοφλητικό επιτόκιο, όπως αυτό ορίζεται στους Ειδικότερους Όρους, λαμβάνοντας υπόψη τις ημέρες που υπολείπονται μέχρι τη λήξη, και δεν θα υπερβαίνει ποτέ το ποσό των τόκων που δικαιούσαι να λάβει μέχρι την ημερομηνία πρόωρης εξόφλησης. Σε καμία περίπτωση δεν επηρεάζεται το κεφάλαιο της κατάθεσης.

#### 5. Κοινός Λογαριασμός

5.1. Η Τράπεζα δύναται να τηρεί Καταθετικό Λογαριασμό με δικαιούχους δύο ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα από κοινού ("**Κοινός Λογαριασμός**"). Ο Κοινός Λογαριασμός θα διέπεται επιπλέον από τις διατάξεις του Νόμου 5638/1932 "περί καταθέσεως σε κοινό λογαριασμό" όπως συμπληρώθηκε από το Ν.Δ. 1059/1971, όπου ορίζει ειδικότερα τα εξής:

- Κάθε γεγονός που συμβαίνει σ' έναν από τους δικαιούχους του Κοινού Λογαριασμού ενεργεί αυτοδικαίως και έναντι των λοιπών υπό την έννοια ότι οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση της Τράπεζας σχετική με τον Κοινό Λογαριασμό προς οποιονδήποτε δικαιούχο του και, αντιστρόφως, οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση οποιουδήποτε δικαιούχου προς την Τράπεζα ισχύει και έναντι των λοιπών δικαιούχων.

- Καθένας εκ των δικαιούχων του Κοινού Λογαριασμού, ευθύνεται εις ολόκληρον έναντι της Τράπεζας για κάθε υποχρέωση που απορρέει από τον Κοινό Λογαριασμό και τις επ' αυτού συναλλαγές. Καθένας εκ των δικαιούχων του Κοινού Λογαριασμού μπορεί να κάνει μερική ή ολική χρήση του, χωρίς την σύμπραξη των υπολοίπων, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας πρόωρης ανάληψης προθεσμιακής κατάθεσης, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στους Ειδικότερους Όρους αλλά και το κλείσιμο του Λογαριασμού.
- Με την καταβολή χρηματικών ποσών σε οποιονδήποτε εκ των δικαιούχων του Κοινού Λογαριασμού, επέρχεται απόσβεση της απαίτησης και η Τράπεζα απαλλάσσεται πλήρως από την υποχρέωση καταβολής οποιουδήποτε ποσού έναντι των λοιπών δικαιούχων.
- Καθένας εκ των δικαιούχων του Κοινού Λογαριασμού έχει το δικαίωμα να λαμβάνει πληροφορίες (προφορικές ή έγγραφες) για κάθε συναλλαγή που αναφέρεται στον Κοινό Λογαριασμό.
- Για την εκχώρηση απαίτησης από τον Κοινό Λογαριασμό και την σύσταση ενεχύρου απαιτείται συμφωνία όλων των δικαιούχων του Κοινού Λογαριασμού.
- Σε περίπτωση κατάσχεσης Κοινού Λογαριασμού, η κατάσχεση εκτείνεται μόνο στο μερίδιο που ανήκει στον καθού η κατάσχεση και όχι σε όλο τον Κοινό Λογαριασμό.

5.2. Σε περίπτωση οφειλής ενός εκ των δικαιούχων του Κοινού Λογαριασμού, η Τράπεζα μπορεί ανέκκλητα και κατά την κρίση της να συμψηφίζει χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή των συνδικαιούχων το ποσό του συνόλου του υπολοίπου του Κοινού Λογαριασμού. Η Τράπεζα διατηρεί επιπλέον το δικαίωμα επίσχεσης του Κοινού Λογαριασμού με ανταπαίτηση έναντι ορισμένου συνδικαιούχου – οφειλέτη της, την οποία δύναται να αντιτάσσει νόμιμα και έναντι των λοιπών συνδικαιούχων του Κοινού Λογαριασμού.

5.3. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε από τους δικαιούχους, η κατάθεση και το σύνολο των εννόμων συνεπειών αυτής περιέρχονται αυτοδικαίως στους υπόλοιπους εν ζωή συνδικαιούχους, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους της σύμβασης.

5.4. Εάν τεθεί ένας εκ των συνδικαιούχων σε δικαστική συμπαράσταση οποιασδήποτε μορφής η σύμβαση του Κοινού Λογαριασμού εξακολουθεί να ισχύει ως έχει έναντι πάντων με τους αυτούς όρους.

## 6. Επιταγές

6.1. Η Τράπεζα, προς διευκόλυνση των συναλλαγών, παρέχει στον Πελάτη το δικαίωμα να διαθέτει το κεφάλαιο του Καταθετικού Λογαριασμού με επιταγές.

6.2. Οι επιταγές εκδίδονται μόνο από βιβλιάριο προτυπωμένων επιταγών της Τράπεζας κωδικοποιημένης αριθμησης, εκτύπωσης και έκδοσης της απόλυτης επιλογής της. Για την ασφάλεια των συναλλαγών, διαφορετικός τύπος επιταγών ή επιταγές με εξωτερικά γνωρίσματα της επιλογής του Πελάτη, πλην των επιταγών από το βιβλιάριο επιταγών της Τράπεζας δεν παράγουν καμία έννομη συνέπεια, εκτός κι αν ορίζεται διαφορετικά σε Ειδικότερους Όρους.

6.3. Η χορήγηση βιβλιαρίου επιταγών γίνεται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη προς την Τράπεζα και υπογραφής σχετικής απόδειξης παράδοσης – παραλαβής. Η απόδειξη παραλαβής του βιβλιαρίου επιταγών συνιστά απόδειξη ότι ο Πελάτης έχει ελέγξει την πληρότητα του, χωρίς δυνατότητα ανταπόδειξης.

6.4. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να αρνηθεί την χορήγηση βιβλιαρίου επιταγών ή να ζητήσει την επιστροφή τυχόν εκδοθέντος βιβλιαρίου επιταγών. Η απόφαση αυτή της Τράπεζας δεν απαιτεί αιτιολόγηση αλλά βασίζεται στην εύλογη κρίση της.

6.5. Σε περίπτωση λήξης της σύμβασης ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού, για οποιονδήποτε λόγο, ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκδίδει πλέον επιταγές επ' αυτού και υποχρεούται να επιστρέψει αμέσως στην Τράπεζα όλα τα αχρησιμοποίητα στελέχη επιταγών που τυχόν βρίσκονται στην κατοχή του. Οι επιταγές που εμφανίζονται μετά το κλείσιμο του Καταθετικού Λογαριασμού σφραγίζονται με την ένδειξη **“ΚΛΕΙΣΤΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ”** και αναγγέλλονται στην εταιρεία **“Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών - Τειρεσίας Α.Ε.” (“ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ”)**, κατά τα όσα προβλέπει ο Νόμος.

6.6. Ο Πελάτης αναγνωρίζει την σημασία των εντύπων των επιταγών και τον κίνδυνο που συνεπάγεται για αυτόν η τυχόν απώλειά τους. Για τον λόγο αυτό αναλαμβάνει την υποχρέωση να φυλάσσει κατά ασφαλή τρόπο το βιβλιάριο επιταγών, να αποτρέπει την κατοχή των επιταγών από μη δικαιούχους και να ειδοποιεί την Τράπεζα σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας.

6.7. Σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο απολεσθεί βιβλιάριο επιταγών ή οποιοδήποτε έντυπο επιταγής, ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιήσει αμέσως την Τράπεζα με κάθε πρόσφορο μέσο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Όρο 4 (Κεφάλαιο ΣΤ). Η Τράπεζα πριν λάβει την ειδοποίηση αυτή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε πληρωμή απολεσθέντος εντύπου επιταγής.

6.8. Ο Πελάτης αναλαμβάνει αποκλειστικά κάθε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά υποστεί ο ίδιος, η Τράπεζα ή οποιοσδήποτε τρίτος από την πληρωμή ή την μη πληρωμή και σφράγιση επιταγών που δεν βρίσκονται στην κατοχή του για οποιονδήποτε λόγο σε χρονικό διάστημα πριν την παραπάνω ειδοποίηση.

6.9. Οι επιταγές είναι πληρωτέες με την εμφάνισή τους στην Τράπεζα προς πληρωμή, ακόμη κι αν φέρουν μεταγενέστερη ημερομηνία εφόσον πληρούν όλες τις νόμιμες απαιτήσεις και εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις:

- (α) Η συνέχεια των οπισθογραφήσεων των επιταγών είναι κανονική,
- (β) Ο Καταθετικός Λογαριασμός επί του οποίου σύρονται οι επιταγές έχει επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια και δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευτεί για οποιονδήποτε λόγο η χρήση του,
- (γ) Τα έντυπα των επιταγών προέρχονται από τα χορηγηθέντα από την Τράπεζα στον Πελάτη βιβλιάρια,
- (δ) Η υπογραφή του εκδότη δεν παρουσιάζει σοβαρές διαφορές από το τηρούμενο στα αρχεία της Τράπεζας δείγμα και
- (ε) Δεν έχει περιέλθει στην Τράπεζα, μετά την πάροδο της νόμιμης προθεσμίας εμφανίσεώς τους προς πληρωμή, έγγραφη ανάκλησή τους από τον Πελάτη.

6.10. Η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της επιταγής γίνεται με Ημερομηνία Αξίας την ημερομηνία κατά την οποία η επιταγή παρουσιάζεται στην Τράπεζα προς είσπραξη. Σε περίπτωση που η Τράπεζα αγοράζει την επιταγή μέσω του Διατραπεζικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Συμφηφισμού Επιταγών της ΔΙΑΣ (Δ.Η.Σ.Σ.Ε.), ο Καταθετικός Λογαριασμός του Πελάτη χρεώνεται με το ποσό της επιταγής την επομένη της ημερομηνίας αγοράς της Εργάσιμη Ημέρα, με Ημερομηνία Αξίας την ημέρα της αγοράς της. Στην περίπτωση διακίνησης επιταγής μέσω του Γραφείου Συμφηφισμού της Τραπεζής της Ελλάδος, η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της επιταγής πραγματοποιείται την Εργάσιμη Ημέρα παραλαβής της, με Ημερομηνία Αξίας την προηγούμενη Εργάσιμη Ημέρα.

6.11. Σε περίπτωση που εμφανισθεί προς πληρωμή ακάλυπτη επιταγή, η Τράπεζα αναγγέλλει την επιταγή στην εταιρεία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο εκάστοτε ισχύον νομικό πλαίσιο. Περαιτέρω, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει αμέσως το βιβλιάριο επιταγών που τυχόν βρίσκεται στην κατοχή του. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα δικαιούται να κλείσει τον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη. Η Τράπεζα μπορεί να χορηγήσει νέο βιβλιάριο επιταγών σύμφωνα με τους όρους και τα κριτήρια που καθορίζονται κάθε φορά με σχετικές κανονιστικές διατάξεις.

6.12. Ο Πελάτης μπορεί, με ειδοποίησή του, να δηλώσει στην Τράπεζα ότι δεν επιθυμεί την πληρωμή επιταγής ("**Ανάκληση**"). Ανάκληση της επιταγής από τον Πελάτη και εκδότη της επιταγής, εφ' όσον έγινε εντός της κατά νόμο προθεσμίας για τη σφράγιση της, δεν υποχρεώνει την Τράπεζα και εναπόκειται στην κρίση της η πληρωμή της επιταγής ή η μη πληρωμή και σφράγιση της, εφ' όσον συντρέχουν οι προς τούτο προϋποθέσεις.

6.13. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε περίπτωση πληρωμής ή σφράγισης για μη πληρωμή επιταγής εάν πληρείται έστω και μία από τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- (α) Η επιταγή φέρει παραποιημένη την υπογραφή του δικαιούχου του Καταθετικού Λογαριασμού
- (β) Υφίσταται μη διακριτή παραποίηση των στοιχείων της επιταγής
- (γ) Η συνέχεια των τυχόν οπισθογραφήσεων δεν είναι κανονική.



6.14. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι επιταγές που σύρονται επί λογαριασμών άλλων τραπεζών και εμφανίζονται προς πληρωμή στην Τράπεζα ενδέχεται να μη σφραγισθούν μέσα στη νόμιμη προθεσμία λόγω του χρόνου εμφάνισής τους στην Τράπεζα, εξαιτίας των κανόνων λειτουργίας είτε του Δ.Η.Σ.Σ.Ε. είτε του υφιστάμενου Γραφείου Συμψηφισμού. Στην περίπτωση αυτή, η εμφάνιση τέτοιας επιταγής στην Τράπεζα και όχι απευθείας στην πληρώτρια τράπεζα αποτελεί αποκλειστική επιλογή του Πελάτη που αποδέχεται τον κίνδυνο μη εμπρόθεσμης σφράγισης της. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη φέρει.

6.15. Σε περιπτώσεις εμφάνισης της επιταγής είτε μέσω του Δ.Η.Σ.Σ.Ε. είτε μέσω του Γραφείου Συμψηφισμού, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα δεν έχει τη δυνατότητα να ελέγξει τη γνησιότητα της υπογραφής του εκδότη. Για τον λόγο αυτό, ο Πελάτης δηλώνει ότι:

- (α) Αναλαμβάνει τον κίνδυνο της γνησιότητας της υπογραφής του ή σε περίπτωση νομικού προσώπου, των νομίμων εκπροσώπων του
- (β) Απαλλάσσει την Τράπεζα από κάθε ευθύνη για τυχόν ζημία του ιδίου λόγω παραποιήσεως ή αναλήθειας των στοιχείων της επιταγής και
- (γ) 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.

6.16. Σε περίπτωση που εμφανιστούν περισσότερες από μία επιταγές ή/και εντολές πληρωμής την ίδια ημέρα και η Τράπεζα δεν μπορεί να διαπιστώσει ευχερώς ποια συναλλαγή προηγείται, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πληρώσει, κατά την κρίση της, οποιαδήποτε από αυτές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία εκδόσεως ή την σειρά εμφανίσεώς τους, εφόσον τα υπάρχοντα διαθέσιμα στον Καταθετικό Λογαριασμό κεφάλαια δεν επαρκούν για την πληρωμή όλων. Σε περίπτωση που τα υπάρχοντα διαθέσιμα στον Καταθετικό Λογαριασμό κεφάλαια δεν επαρκούν για την ολική πληρωμή της επιταγής που εμφανίζεται προς πληρωμή η Τράπεζα έχει δικαίωμα να αρνηθεί την μερική πληρωμή της, εκτός εάν ο Πελάτης παρέχει ειδική εντολή προς τον σκοπό αυτό, τηρουμένων των όρων του άρθρου 34 του ν.5960/1933.

6.17. Ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με έξοδα όπως αναγράφονται στο Τιμολόγιο για την επεξεργασία των ακάλυπτων επιταγών εκδόσεώς του. Στην επεξεργασία 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 τους στην “ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ” και σε κάθε εν γένει ενέργεια που προβλέπεται από τον Νόμο.

## Γ. Υπηρεσίες Εναλλακτικών Δικτύων

### 1. Χρήση Εναλλακτικών Δικτύων

1.1. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να κάνει εξ αποστάσεως χρήση του συνόλου ή μέρους των εκάστοτε τραπεζικών ή επενδυτικών υπηρεσιών που η Τράπεζα προσφέρει μέσω των **“Εναλλακτικών Δικτύων”** που διαθέτει κάθε φορά, δηλαδή ηλεκτρονικά δίκτυα, πλατφόρμες ή ψηφιακές εφαρμογές.

1.2. Οι εκάστοτε προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων περιλαμβάνουν ενδεικτικά την εκτέλεση πληρωμών, μεταφορά κεφαλαίων, διενέργεια ερωτήσεων υπολοίπου, λήψη ενημερώσεων σχετικά με τις κινήσεις του Καταθετικού Λογαριασμού και το συναλλακτικό προφίλ του Πελάτη καθώς και κάθε άλλη υπηρεσία ή συναλλαγή που η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Πελάτη (οι **“Υπηρεσίες”**).

1.3. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη ότι τα Εναλλακτικά Δίκτυα που επιτρέπουν την πρόσβαση στις Υπηρεσίες μέσω τεχνολογικών υποδομών και μεθόδων, ιδίως μέσω διαδικτύου και δικτύων ψηφιακής μετάδοσης δεδομένων, εξελίσσονται συνεχώς και ενδέχεται να μεταβληθούν ή τροποποιηθούν, ανάλογα με τις εκάστοτε υφιστάμενες τεχνολογικές δυνατότητες, τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου και τις διαδικασίες ασφαλείας που εφαρμόζονται κάθε φορά από την Τράπεζα. Για τον λόγο αυτό, η Τράπεζα θα ενημερώνει κάθε φορά για τα Εναλλακτικά Δίκτυα τα οποία ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί, τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών, καθώς επίσης και τις μεθόδους ταυτοποίησης και επαλήθευσης εντολών, τις απαιτήσεις εξοπλισμού και τα όρια συναλλαγών, χρησιμοποιώντας το προσφορότερο προς τούτο εύλογο μέσο, όπως ενδεικτικά μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας ή της αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ο Πελάτης έχει δηλώσει.

1.4. Η πρόσβαση στο e-banking της Τράπεζας πραγματοποιείται μέσω οποιασδήποτε ηλεκτρονικής συσκευής (ενδεικτικά smartphone, tablet, laptop ή PC), ακολουθώντας τον σχετικό σύνδεσμο [e-banking](#) που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Τυχόν τεχνικές απαιτήσεις που είναι απαραίτητες για την πρόσβαση στο e-banking της Τράπεζας θα είναι διαθέσιμες μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας.

1.5. Για να εγκαταστήσει και να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε τυχόν διαθέσιμη ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει κινητή συσκευή Apple® ή Android® που ικανοποιεί τις τεχνικές προϋποθέσεις για την αποτελεσματική λειτουργία της εφαρμογής, οι οποίες θα είναι διαθέσιμες μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας. Ο Πελάτης μπορεί να εγκαταστήσει την εκάστοτε ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας στην κινητή του συσκευή μέσω του αντίστοιχου ηλεκτρονικού καταστήματος εφαρμογών που υποστηρίζεται από τη συγκεκριμένη συσκευή (βλ. ενδ. IOS AppStore® ή Android Google Play®). Η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Πελάτη για την ακριβή ημερομηνία κατά την οποία η ψηφιακή εφαρμογή θα είναι διαθέσιμη προς χρήση με σχετική ανάρτηση στην ιστοσελίδα της καθώς και με οποιονδήποτε άλλο μέσο κρίνει αυτή σκόπιμο.

1.6. Η Τράπεζα έχει την κυριότητα ή την άδεια χρήσης του λογισμικού που έχει αναπτυχθεί για τη δυνατότητα πρόσβασης στα αντίστοιχα Εναλλακτικά Δίκτυα που χρησιμοποιεί κάθε φορά ο Πελάτης καθώς και όλων των συναφών με αυτό δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας όπως ενδεικτικά και των πνευματικών δικαιωμάτων επί των σελίδων, οθονών, πληροφοριών, λειτουργιών και υλικών που είναι αποθηκευμένα ή εμφανίζονται στην ιστοσελίδα και στα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας ανήκουν κατά κυριότητα στην Τράπεζα ή την άδεια χρήσης αυτών. Ο Πελάτης αποκτά περιορισμένη, μη αποκλειστική, προσωποπαγή, αμεταβίβαστη και ελευθέρως ανακλητή δωρεάν άδεια χρήσης του λογισμικού με αποκλειστικό σκοπό την παροχή των υπηρεσιών που διέπονται από τους Γενικούς Όρους και τους Ειδικότερους Όρους που τυχόν ισχύουν επιπρόσθετα. Απαγορεύεται ρητά η αντιγραφή, απομίμηση και κάθε άλλη μη εξουσιοδοτημένη χρήση του λογισμικού της Τράπεζας από τον Πελάτη, τους εκπροσώπους ή προστηθέντες του, συμπεριλαμβανομένων των σελίδων, οθονών, πληροφοριών, λειτουργιών και υλικών που είναι αποθηκευμένα ή εμφανίζονται στα εναλλακτικά δίκτυα.

## 2. Διαδικασίες ταυτοποίησης και επαλήθευσης εντολών

2.1. Η Τράπεζα αναγνωρίζει τον Πελάτη ως κάτοχο του Καταθετικού Λογαριασμού και θα εκτελεί τραπεζικές συναλλαγές, στηριζόμενη σε συγκεκριμένες διαδικασίες για την ταυτοποίηση και την επαλήθευση των εντολών του.

2.2. Η Τράπεζα ταυτοποιεί τον Πελάτη και επαληθεύει τις τραπεζικές εντολές του με τους ακόλουθους τρόπους. Η Τράπεζα ωστόσο διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλει τις μεθόδους ταυτοποίησης και επαλήθευσης εντολών, ενημερώνοντας τον Πελάτη με τον προσφορότερο προς τούτο εύλογο μέσο, όπως ενδεικτικά μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας ή της αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ο Πελάτης έχει δηλώσει. Η μεταβολή αυτή δεν συνιστά σε καμία περίπτωση τροποποίηση της παρούσας Σύμβασης και ως εκ τούτου δεν απαιτείται προγενέστερη συναίνεση ή ρητή αποδοχή του Πελάτη.

Μέσο ταυτοποίησης/επαλήθευσης	Περιγραφή
<p><b>Χρήση μοναδικών και απόρρητων Κωδικών Ασφαλείας για την ταυτοποίηση του Πελάτη κατά την είσοδο στο e-banking.</b></p>	<p>Η είσοδος του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα πραγματοποιείται με τη χρήση ενός μοναδικού συνδυασμού Ονόματος Χρήστη (“<b>User Id</b>”) και μυστικού Κωδικού (“<b>Password</b>”), αποτελούμενου από στοιχεία που θα επιλέξει ο ίδιος.</p> <p>Τα ως άνω εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφάλειας παρέχονται αρχικά στον Πελάτη κατά τη διαδικασία</p>

	<p>ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού. Εάν ο Πελάτης τηρεί ήδη Καταθετικό Λογαριασμό στην Τράπεζα απαιτείται η προσέλευση του σε οποιοδήποτε Κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας ή εξ αποστάσεως με οποιονδήποτε τρόπο εκάστοτε προσφέρει η Τράπεζα.</p> <p>Ο Πελάτης παραλαμβάνει το User Id στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει δηλώσει. Παράλληλα, ο Πελάτης λαμβάνει στον αριθμό κινητού τηλεφώνου, τον αρχικό προσωρινό Κωδικό Ασφαλείας μίας χρήσης. Μετά τη λήψη του αρχικού Κωδικού Ασφαλείας και με την πρώτη σύνδεση του Πελάτη στην υπηρεσία e-banking, ο Πελάτης καλείται να ορίσει ο ίδιος τον Κωδικό Ασφαλείας του, ακολουθώντας τις οδηγίες για τη δημιουργία ενός ισχυρού κωδικού ασφαλείας.</p> <p>Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η χρήση/πληκτρολόγηση των ανωτέρω μοναδικών κωδικών θα αποδεικνύει πλήρως την πρόσβασή του στον Καταθετικό Λογαριασμό και την προέλευση της εντολής από τον ίδιο, έχοντας την ίδια ισχύ με την ιδιόχειρη υπογραφή του.</p>
<p><b>Σύνδεση αριθμού κινητού τηλεφώνου ή/και κινητής συσκευής (smartphone/tablet) ως μέσο επαλήθευσης των εντολών του Πελάτη</b></p>	<p>Για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων θα πραγματοποιείται, όπου απαιτείται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• σύνδεση με τον αριθμό κινητού τηλεφώνου του Πελάτη, ή/και</li> <li>• σύνδεση με συγκεκριμένη κινητή συσκευή (smartphone ή tablet) που έχει δηλώσει ο Πελάτης και βρίσκεται συνεχώς στην κατοχή του, κατά την ημερομηνία όπου θα τεθεί στην διάθεση του Πελάτη η ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας.</li> </ul> <p>Η χρήση του συνδεδεμένου αριθμού κινητού τηλεφώνου ή της κινητής συσκευής, σε συνδυασμό με την πληκτρολόγηση των Κωδικών Ασφαλείας, θα λειτουργεί ως μέσο ισχυρής ταυτοποίησης του Πελάτη και θα πιστοποιεί ότι οι σχετικές εντολές προέρχονται από τον ίδιο. Η επαλήθευση των τραπεζικών εντολών του Πελάτη θα πραγματοποιείται όπου απαιτείται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• είτε με την εισαγωγή του Κωδικού Ασφαλείας μίας χρήσης (“One Time Password” - OTP) που</li> </ul>

	<p>θα αποστέλλεται στο συνδεδεμένο αριθμό κινητού τηλεφώνου του Πελάτη,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• είτε με την αποστολή ειδικού μηνύματος επιβεβαίωσης της συναλλαγής ("<b>push notification</b>"), το οποίο θα αποστέλλεται στη συνδεδεμένη κινητή συσκευή του Πελάτη μέσω της ψηφιακής εφαρμογής όταν αυτή τεθεί στην διάθεση του Πελάτη (εφόσον ο Πελάτης έχει προχωρήσει στην αντίστοιχη σύνδεση κινητής συσκευής).</li> </ul>
<p><b>Χρήση βιομετρικών δεδομένων</b></p>	<p>Αντί του Κωδικού Ασφαλείας, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί βιομετρικά δεδομένα ως μέσο ταυτοποίησης. Προϋπόθεση είναι η δυνατότητα αυτή να υποστηρίζεται τεχνικά από τη συνδεδεμένη κινητή συσκευή (smartphone ή tablet) και η σχετική επιλογή να έχει ενεργοποιηθεί από τον Πελάτη στη λειτουργία της συσκευής. Η ταυτοποίηση με βιομετρικά δεδομένα είναι προαιρετική και πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Όρο 3 (Κεφάλαιο Γ). Η λειτουργικότητα αυτή παρέχεται κατά την ημερομηνία όπου θα τεθεί στην διάθεση του Πελάτη η ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας.</p>

2.3. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, να μην εφαρμόζει Ισχυρή Ταυτοποίηση σε συγκεκριμένες περιπτώσεις συναλλαγών ή να υιοθετήσει και άλλους τρόπους Ισχυρής Ταυτοποίησης, για τους οποίους ο Πελάτης ενημερώνεται έγκαιρα με κάθε πρόσφορο τρόπο.

### 3. Βιομετρικά δεδομένα

3.1. Αν ο Πελάτης έχει επιλέξει τη χρήση βιομετρικών δεδομένων, η ταυτοποίησή του θα γίνεται με βάση ένα συγκεκριμένο φυσικό χαρακτηριστικό του, όπως το δαχτυλικό αποτύπωμα (fingerprint) ή τα χαρακτηριστικά του προσώπου του (face ID). Σε αυτή την περίπτωση, ο Πελάτης θα εισέρχεται στην ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας με τη χρήση των βιομετρικών του δεδομένων αντί του Κωδικού Ασφαλείας. Όλες οι τραπεζικές εντολές που χορηγεί ο Πελάτης με χρήση των βιομετρικών του δεδομένων θα θεωρούνται ως δεσμευτικές και εγκεκριμένες από τον ίδιο.

3.2. Σημειώνεται ότι για τους σκοπούς του παρόντος κεφαλαίου Γ τα βιομετρικά δεδομένα του Πελάτη αποθηκεύονται αποκλειστικά στην κινητή του συσκευή, παραμένουν υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και δεν μπορούν να αντιγραφούν ή αναπαραχθούν από την Τράπεζα. Η Τράπεζα δεν αποκτά πρόσβαση, γνώση ή οποιοδήποτε έλεγχο επί των βιομετρικών δεδομένων του Πελάτη.

3.3. Η χρήση των βιομετρικών δεδομένων ως μέσο ταυτοποίησης δεν συνιστά αυτόματη κατάργηση του Κωδικού Ασφαλείας. Η χρήση του Κωδικού Ασφαλείας ενδέχεται να συνεχίσει να απαιτείται για συγκεκριμένες υπηρεσίες της Τράπεζας. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα οποτεδήποτε να απενεργοποιήσει τη δυνατότητα χρήσης βιομετρικών δεδομένων μέσω της εφαρμογής της Τράπεζας και να κάνει χρήση του Κωδικού Ασφαλείας.

### 4. Μέτρα ασφαλείας που πρέπει να λαμβάνει ο Πελάτης

4.1. Ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να συμμορφώνεται με τις οδηγίες ασφαλείας που παρέχει κάθε φορά η Τράπεζα είτε μέσω της ιστοσελίδας της, είτε με εξατομικευμένη ενημέρωση προς τον ίδιο. Ιδίως ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να εγκαθιστά τις τελευταίες και ενημερωμένες εκδόσεις λογισμικών (software) και προγραμμάτων προστασίας από κακόβουλα λογισμικά (ενδεικτικά antivirus, antispyware, firewalls κλπ.), καθώς και να μην αποθηκεύει στον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή στην κινητή του συσκευή μη αναγνωρισμένα προγράμματα ή προγράμματα χωρίς νόμιμη άδεια για το συγκεκριμένο λειτουργικό σύστημα.

4.2. Οι Κωδικοί Ασφαλείας είναι αυστηρά προσωπικοί και δεν πρέπει να κοινοποιούνται σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο, εκτός από τον ίδιο τον Πελάτη.

4.3. Σε όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης με την Τράπεζα, ο Πελάτης πρέπει να λαμβάνει τα παρακάτω ενδεικτικά μέτρα ασφαλείας:

- να τηρεί τους Κωδικούς Ασφαλείας αυστηρά εμπιστευτικούς και να μην τους γνωστοποιεί σε οποιονδήποτε τρίτο,
- να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποτροπή της χρήσης των Κωδικών Ασφαλείας από τρίτα πρόσωπα,
- να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη της συνδεδεμένης κινητής συσκευής (smartphone ή tablet) ή/και της συσκευής που εξυπηρετεί το συνδεδεμένο αριθμό κινητού τηλεφώνου σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν αμέσως παραπάνω στον Όρο 2.2. (Κεφάλαιο Γ), καθώς και να μην επιτρέπει τη χρήση τους από τρίτα πρόσωπα,
- να διαμορφώνει τις ρυθμίσεις πρόσβασης στην παραπάνω κινητή συσκευή με κατάλληλους κωδικούς και διαπιστευτήρια ασφαλείας, ώστε να μην είναι δυνατή η πρόσβαση οποιουδήποτε άλλου προσώπου σε αυτή,
- να μην αποστέλλει και να μην διαβιβάζει τους Κωδικούς Ασφαλείας με κανέναν τρόπο ή μέσο που θα επέτρεπε την διαρροή τους σε τρίτα πρόσωπα όπως ενδεικτικά sms, e-mail ή εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης (social media),
- να μην αντιγράφει τους Κωδικούς Ασφαλείας σε οποιοδήποτε σταθερό μέσο (λ.χ. χαρτί, SMS, e-mail), κατά τρόπο που θα επέτρεπε τη διαρροή σε τρίτους,
- να μην αποθηκεύει τους Κωδικούς Ασφαλείας στην κινητή συσκευή που χρησιμοποιεί για την πρόσβαση στα Εναλλακτικά Δίκτυα,
- να μην αποθηκεύει τους Κωδικούς Ασφαλείας σε οποιαδήποτε άλλη ηλεκτρονική συσκευή (π.χ. στο PC ή στο laptop του),
- να προβαίνει συχνά σε αλλαγή των Κωδικών Ασφαλείας, σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες της Τράπεζας,
- να χρησιμοποιεί τους Κωδικούς Ασφαλείας αποκλειστικά στο πλαίσιο των διαδικασιών ταυτοποίησης που εφαρμόζει Τράπεζα.

4.4. Αν ο Πελάτης επιλέξει ως μέσο ισχυρής ταυτοποίησης την χρήση των βιομετρικών του δεδομένων, υποχρεούται:

- να διασφαλίζει ότι στην κινητή του συσκευή έχουν καταχωρηθεί αποκλειστικά τα δικά του βιομετρικά δεδομένα και όχι τα δεδομένα τρίτου προσώπου,
- να διαγράψει από την κινητή του συσκευή τα βιομετρικά δεδομένα τρίτων προσώπων, το αργότερο μέχρι την εγγραφή του Πελάτη στις υπηρεσίες της Τράπεζας και την εγκατάσταση της σχετικής ψηφιακής εφαρμογής,
- να μην παραδίδει τη χρήση της κινητής συσκευής (smartphone ή tablet) σε τρίτα πρόσωπα και να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την ασφαλή φύλαξη της συσκευής.

4.5. Ο Πελάτης δεν πρέπει να εισέρχεται στο e-banking της Τράπεζας από τη διεύθυνση που εμφανίζεται ως ηλεκτρονική διεύθυνση της Τράπεζας σε τυχόν e-mail που λαμβάνει ή μέσω διασύνδεσης με άλλες ιστοσελίδες. Επίσης, σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να καταχωρεί τους Κωδικούς Ασφαλείας του στις παραπάνω ιστοσελίδες.

4.6. Ωστόσο, ο Πελάτης μπορεί να αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών ή/και πληροφοριών λογαριασμού μέσω αδειοδοτημένων Τρίτων Παρόχων Υπηρεσιών Πληρωμών, σύμφωνα με τον Όρο 8 (Κεφάλαιο Δ), υπό την προϋπόθεση ότι εφαρμόζονται οι ίδιες διαδικασίες ταυτοποίησης με αυτές που εφαρμόζει η ίδια η Τράπεζα.



4.7. Η Τράπεζα δεν θα επικοινωνήσει ποτέ με τον Πελάτη, προκειμένου ο τελευταίος να της αποκαλύψει τους Κωδικούς Ασφαλείας του. Συνεπώς, αν του ζητηθούν (ακόμα και στο πλαίσιο επικοινωνίας που περιλαμβάνει το λογότυπο της Τράπεζας και εμφανίζεται παραπλανητικά ως “γνήσια”), ο Πελάτης υποχρεούται να μην αποκαλύψει τους Κωδικούς Ασφαλείας και να γνωστοποιήσει άμεσα το περιστατικό ή την απόπειρα υποκλοπής των στοιχείων του στην Τράπεζα.

4.8. Ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί την Τράπεζα και να ακολουθεί τις παρεχόμενες από αυτήν οδηγίες, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση αμέσως μόλις αντιληφθεί:

- την απώλεια, κλοπή ή διαρροή των Κωδικών Ασφαλείας,
- την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση της συνδεδεμένης κινητής συσκευής ή της κινητής συσκευής που εξυπηρετεί τον συνδεδεμένο αριθμό κινητού τηλεφώνου.

Οι ως άνω οδηγίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ενώ παράλληλα παρέχονται στον Πελάτη μέσω εξατομικευμένου μέσου ενημέρωσης ή με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο.

Ο Πελάτης υποχρεούται επίσης να ειδοποιεί την Τράπεζα αμέσως όταν εντοπίσει εσφαλμένες ή ασυνήθεις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στον Καταθετικό Λογαριασμό του, υπό την επιφύλαξη του Όρου 6 και του Όρου 7 (Κεφάλαιο Δ).

4.9. Ο Πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για κάθε ζημία που οφείλεται σε συναλλαγές που διενεργήθηκαν είτε πριν την ως άνω γνωστοποίηση είτε με τη χρήση των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφάλειας του.

4.10. Η διαδικασία επανέκδοσης Κωδικού Ασφαλείας πραγματοποιείται με την ηλεκτρονική καταχώριση των στοιχείων του Πελάτη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ή της ψηφιακής εφαρμογής. Εφόσον τα στοιχεία επαληθευθούν, ένας νέος ασφαλής σύνδεσμος θα αποστέλλεται στην δηλωμένη ηλεκτρονική διεύθυνση του Πελάτη, ο οποίος θα πρέπει να ακολουθήσει τη διαδικασία που περιγράφεται στον Όρο 2.2. (Κεφάλαιο Γ) για τον ορισμό Κωδικού Ασφαλείας. Στην περίπτωση που τα στοιχεία που καταχωρίστηκαν δεν συμπίπτουν με τα στοιχεία που έχει δηλώσει ο Πελάτης και τα οποία τηρούνται στα συστήματα της Τράπεζας, ο Πελάτης θα πρέπει να ακολουθήσει τις οδηγίες που παρέχονται μέσω του εκάστοτε Εναλλακτικού Δικτύου που χρησιμοποιεί ή παραπέμπεται σε κατάσταση της Τράπεζας προκειμένου να εκδώσει νέο Κωδικό Ασφαλείας. Εάν ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, η διαδικασία δημιουργίας και αλλαγής των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφάλειας θα γίνεται μόνο σε καταστήματα της Τράπεζας. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να παράσχει διαφορετικές οδηγίες ως προς την δημιουργία νέων Κωδικών Ασφαλείας χωρίς να απαιτείται η προγενέστερη συναίνεση του Πελάτη με οποιονδήποτε τρόπο.

4.11. Η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή πρόσβαση του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα που εκάστοτε παρέχει και στην αποτροπή της παράνομης ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης τους από τρίτους. Ωστόσο, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για την τυχόν πρόσβαση τρίτων στις μεταδιδόμενες πληροφορίες, για τη διαρροή διαπιστευτηρίων ασφαλείας ή για την εκτέλεση μη εξουσιοδοτημένων συναλλαγών, που οφείλονται σε παράβαση των υποχρεώσεων του Πελάτη ή λαμβάνουν χώρα σε ηλεκτρονικό περιβάλλον που δεν ελέγχεται από την ίδια την Τράπεζα.

## Δ. Υπηρεσίες Πληρωμών

### 1. Ορισμοί και Γενικά Χαρακτηριστικά

1.1. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να προβεί σε μία ή περισσότερες από τις εκάστοτε παρεχόμενες από την Τράπεζα “**Υπηρεσίες Πληρωμών**”. Στις Υπηρεσίες Πληρωμών περιλαμβάνονται οι παρακάτω ενέργειες:

- (α) Η μεταφορά χρηματικών ποσών από τον Καταθετικό Λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό του Πελάτη ή τρίτου (“**Μεταφορά Πίστωσης**”). Στην έννοια αυτή συμπεριλαμβάνονται οι τακτικές μεταφορές συγκεκριμένων χρηματικών ποσών από τον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη σε άλλο λογαριασμό, βάσει “**Πάγιας Εντολής**” του Πελάτη.

- (β) Η διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών μέσω Καταστήματος, κάρτα πληρωμής, εναλλακτικά δίκτυα ή ανάλογο μέσο, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποχρέωση μεταξύ Πελάτη και δικαιούχου (“**Πράξεις Πληρωμής**”).
- (γ) Η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, όταν η πράξη πληρωμής ενεργοποιείται απευθείας από τον Δικαιούχο βάσει της εξουσιοδότησης που έχει χορηγηθεί σε αυτόν ή στην τράπεζα του, είτε βάσει εντολής που δίνει ο Πελάτης προς την Τράπεζα (εκτέλεση εντολών “**Άμεσης Χρέωσης – Direct Debit**”).
- (δ) Η λήψη από την Τράπεζα χρηματικού ποσού, που έχει μεταφερθεί σ’ αυτήν λογιστικά από άλλη τράπεζα ή Πάροχο Πληρωμών, για να το καταβάλει στον Πελάτη της λογιστικά στον Καταθετικό Λογαριασμό του (“**Εισερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης / Εισερχόμενο Έμβασμα**”), καθώς και η μεταφορά σε άλλη τράπεζα ή Πάροχο Πληρωμών του χρηματικού ποσού το οποίο αναλαμβάνεται από λογαριασμό του Πελάτη κατόπιν εντολής του με σκοπό την καταβολή του στον Δικαιούχο, είτε λογιστικά σε πίστωση του λογαριασμού του Δικαιούχου είτε χωρίς πίστωση καταβαλλόμενο τοις μετρητοίς στον Δικαιούχο (“**Εξερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης / Εξερχόμενο Έμβασμα**”).
- (ε) Η εκκίνηση εντολής πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Πελάτη μέσω εναλλακτικού δικτύου τρίτου Παρόχου Πληρωμών ή τράπεζας σε σχέση με τον Καταθετικό Λογαριασμό καθώς και η εκκίνηση πληρωμής κατόπιν εντολής του Πελάτη στην Τράπεζα μέσω Εναλλακτικού Δικτύου σε σχέση με κάθε λογαριασμό που τηρεί σε τρίτο Πάροχο Πληρωμών ή τράπεζα (“**Υπηρεσία Εκκίνησης Πληρωμών**”).
- (στ) Η παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους Καταθετικού Λογαριασμούς που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα κατόπιν αιτήματος του μέσω εναλλακτικού δικτύου τρίτου Παρόχου Πληρωμών ή τράπεζας καθώς και η παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο Πελάτης σε τρίτο Πάροχο Πληρωμών ή τράπεζας κατόπιν αιτήματος του Πελάτη μέσω Εναλλακτικού Δικτύου (“**Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού**”).

1.2. Για τις περιπτώσεις της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμών και Υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμού μέσω τρίτων Παρόχων Πληρωμών και τραπεζών εφαρμόζονται ειδικότερα τα όσα αναφέρονται στον Όρο 8 (Κεφάλαιο Δ).

1.3. Στην έννοια των Υπηρεσιών Πληρωμών δεν περιλαμβάνονται πράξεις πληρωμής που βασίζονται σε:

- επιταγές, προσωπικές ή τραπεζικές εφόσον εκδίδονται επί της Τράπεζας,
- συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή,
- έντυπα παραστατικά χρηματικής αξίας (vouchers) ή παρεμφερή έγγραφα,
- έντυπες ταξιδιωτικές επιταγές,
- μέσα πληρωμών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο με περιορισμένο τρόπο, ιδίως εντός περιορισμένου δικτύου παρόχων υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 3 περ. ια’ ν. 4537/2018
- οφειλές του Πελάτη προς την Τράπεζα.
- στο πλαίσιο συστήματος πληρωμών ή διακανονισμού αξιόγραφων μεταξύ διακανονιστών, κεντρικών αντισυμβαλλομένων, συμψηφιστικών γραφείων ή/ και κεντρικών τραπεζών και άλλων συμμετεχόντων στο σύστημα και παρόχων υπηρεσιών πληρωμών
- στην εξυπηρέτηση περιουσιακών στοιχείων αποτελούμενων από τίτλους, περιλαμβανομένης της πληρωμής μερισμάτων, εισοδήματος ή άλλων διανεμομένων ποσών, ή της εξαγοράς ή πώλησης που διενεργούνται από τα πρόσωπα που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο ή από εταιρεία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, τράπεζα, συνεργατικό πιστωτικό ίδρυμα, εταιρεία διαχείρισης, οργανισμού συλλογικής επένδυσης σε κινητές αξίες, ή επιχείρηση διαχείρισης που παρέχει υπηρεσίες επενδύσεων και κάθε άλλη οντότητα που επιτρέπεται να φυλάσσει χρηματοοικονομικά μέσα.

1.4. Ο αριθμός IBAN αποτελεί το αποκλειστικό μέσο για την ταυτοποίηση του δικαιούχου (ο “**Δικαιούχος**”) και του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα.

1.5. Η Τράπεζα και όσοι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών μεσολαβούν για την Υπηρεσία Πληρωμής θεωρούνται εξουσιοδοτημένοι να την εκτελέσουν χρησιμοποιώντας αποκλειστικά τον αριθμό IBAN, ακόμα και αν η εντολή περιέχει επιπλέον στοιχεία. Πέραν του IBAN, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να χρησιμοποιεί τα επιπλέον στοιχεία που τυχόν έχει λάβει με την εντολή του Πελάτη για την ταυτοποίηση του Δικαιούχου ή του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα.

1.6. Η εκτέλεση της εντολής με βάση τον IBAN απαλλάσσει τόσο την Τράπεζα, όσο και τους φορείς που μεσολαβούν από κάθε ευθύνη έναντι του Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη εκτέλεσή της, αν αποδειχθεί εκ των υστέρων ότι το μέσο αυτό ήταν εσφαλμένο. Ωστόσο, στην παραπάνω περίπτωση, η Τράπεζα θα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση του ποσού της Μεταφοράς Πίστωσης. Σε περίπτωση που η ανάκτηση της Μεταφοράς Πίστωσης δεν είναι δυνατή, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει από την Τράπεζα τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της και είναι σημαντικές για να ασκήσει τις αξιώσεις του για ανάκτηση του ποσού. Για τις παραπάνω υπηρεσίες, η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει τον Πελάτη με την προμήθεια που προβλέπεται στο Τιμολόγιο.

1.7. Σε περίπτωση εισερχόμενης εντολής για πίστωση στο Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, η οποία πραγματοποιείται λόγω εσφαλμένου IBAN, η Τράπεζα δικαιούται να γνωστοποιεί τα στοιχεία της συναλλαγής και του Πελάτη στον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών από τον οποίο έλαβε τα χρήματα.

1.8. Οι χώρες στις οποίες ο Πελάτης μπορεί να μεταφέρει χρήματα καθώς και τα νομίσματα συναλλαγών τα οποία υποστηρίζει η Τράπεζα αναφέρονται στο Τιμολόγιο.

1.9. Το σύνολο των όρων του παρόντος κεφαλαίου Δ εφαρμόζονται στις Υπηρεσίες πληρωμών, οι οποίες παρέχονται σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (**Ε.Ο.Χ.**), υπό την προϋπόθεση ότι και ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) ή του πληρωτή (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) για την πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος του Ε.Ο.Χ..

1.10. Για τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) και υπό την προϋπόθεση ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών του δικαιούχου (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) ή του πληρωτή (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος του Ε.Ο.Χ. δεν εφαρμόζονται οι όροι των άρθρων 4.1. και 5.1. ως προς το στοιχείο της μέγιστης προθεσμίας εκτέλεσης εντολής (Κεφάλαιο Δ).

1.11. Για τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται σε οποιοδήποτε νόμισμα και ο φορέας παροχής υπηρεσιών του δικαιούχου (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) ή του πληρωτή (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) δεν είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος του Ε.Ο.Χ. δεν εφαρμόζονται οι όροι των άρθρων 4.1. ως προς τον χρονικό περιορισμό (D+1) της εκτέλεσης πληρωμής, 5.1. ως προς το στοιχείο της μέγιστης προθεσμίας εκτέλεσης εντολής, 6.2. – 6.7., 7 και 8 (Κεφάλαιο Δ).

## 2. Περιεχόμενο και λήψη των εντολών του Πελάτη

2.1. Η εντολή του Πελάτη για την εκτέλεση οιασδήποτε ενέργειας που εμπίπτει στις Υπηρεσίες Πληρωμών πρέπει να περιλαμβάνει:

- το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του Δικαιούχου,
- το IBAN του Δικαιούχου,
- την επωνυμία της τράπεζας ή του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου,
- τον κωδικό BIC (Κωδικός Ταυτοποίησης) του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος του δικαιούχου (μόνο για τις περιπτώσεις όπου το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα είναι εγκατεστημένο σε Χώρα που δεν συμμετέχει στον Ενιαίο Χώρο Πληρωμών σε Ευρώ – “Single Euro Payments Area – SEPA”)
- τη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένη η τράπεζα ή ο παραπάνω φορέας,
- την ημερομηνία εκτέλεσης, το ποσό και το νόμισμα
- το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του Πελάτη,
- το IBAN του Πελάτη

2.2. Ως ημερομηνία λήψης της εντολής από την Τράπεζα, θεωρείται η μέρα κατά την οποία κατέθεσε υπογεγραμμένη την εντολή σε έντυπη μορφή στην Τράπεζα.

2.3. Σε περίπτωση χρήσης των εναλλακτικών δικτύων, η εντολή θεωρείται ότι έχει ληφθεί από την Τράπεζα όταν:

(α) ο Πελάτης την καταχωρίσει στο e-banking ή στην ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας και

(β) η εντολή έχει παραληφθεί από το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας.

Για την λήψη της εντολής από την Τράπεζα μέσω εναλλακτικών δικτύων, ο Πελάτης λαμβάνει σχετική ενημέρωση .

2.4. Σε περίπτωση αποστολής της εντολής μέσω σύντομου γραπτού μηνύματος” (“sms”) από το αριθμό κινητού τηλεφώνου ή μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) από την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ο Πελάτης έχει δηλώσει στην Τράπεζα, ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής συμφωνείται η χρονική στιγμή της λήψης της από τα τηλεπικοινωνιακά ή τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας αντίστοιχα.

2.5. Αν η εντολή του Πελάτη ληφθεί σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή μετά την παρέλευση των cut-off times, η εντολή θεωρείται ότι έχει ληφθεί την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

2.6. Αν ο Πελάτης έχει συμφωνήσει με την Τράπεζα ότι η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού θα γίνει σε συγκεκριμένη ημέρα, στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου, ή την ημέρα που το χρηματικό ποσό θα τεθεί στη διάθεση της Τράπεζας, ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής θεωρείται η παραπάνω συμφωνημένη ημερομηνία. Αν αυτή δεν είναι Εργάσιμη Ημέρα, η εντολή θεωρείται ότι έχει ληφθεί την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

### 3. Ανάκληση εντολών

3.1. Μετά τη λήψη της εντολής από την Τράπεζα, αυτή δεν μπορεί να ανακληθεί.

3.2. Αν ο Πελάτης έχει συμφωνήσει με την Τράπεζα την εκτέλεση της εντολής σε συγκεκριμένη ημέρα, στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή στην ημέρα που το χρηματικό ποσό θα έχει τεθεί στη διάθεση της Τράπεζας, η ανάκληση της εντολής μπορεί να γίνει το αργότερο μέχρι το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται της συμφωνημένης ημερομηνίας.

3.3. Μετά την παρέλευση των παραπάνω χρονικών ορίων, η εντολή του Πελάτη μπορεί να ανακληθεί μόνο με προηγούμενη συμφωνία της Τράπεζας. Εφόσον γίνει δεκτή η ανάκληση, ο Πελάτης θα καταβάλλει τα έξοδα ανάκλησης σύμφωνα με το Τιμολόγιο, καθώς και κάθε άλλη σχετική δαπάνη (λ.χ. τα έξοδα της ανταποκρίτριας τράπεζας).

### 4. Εκτέλεση εντολών

4.1. Η Τράπεζα εκτελεί τις εντολές του Πελάτη εντός των χρονικών ορίων που αναφέρονται παρακάτω:

(α) **“Εξερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης / Εξερχόμενο Έμβασμα”**“: Η Τράπεζα πιστώνει το ποσό στο λογαριασμό του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου μέχρι το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής (D+1). Η ανωτέρω προθεσμία εκτέλεσης θα ξεκινά όταν η Τράπεζα έχει λάβει την εντολή του Πελάτη σύμφωνα με τον Όρο 2 (Κεφάλαιο Δ).

Τα ανωτέρω χρονικά όρια ισχύουν μόνο σε περίπτωση που:

- η Τράπεζα δεν προβεί σε μετατροπή συναλλάγματος ή
- η Τράπεζα προβεί σε μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ Ευρώ και νομίσματος κράτους-μέλους ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών-μελών ή
- η Τράπεζα ενεργεί με την ιδιότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών τόσο του Πληρωτή όσο και του Δικαιούχου.

Σε περίπτωση που η εντολή έχει δοθεί σε έντυπη μορφή, η ως άνω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά μία (1) επιπλέον Εργάσιμη Ημέρα.

Σε κάθε άλλη περίπτωση, η εκτέλεση της συναλλαγής πληρωμής θα πραγματοποιείται το αργότερο εντός τεσσάρων (4) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της εντολής πληρωμής (D+4) και τα όσα τυχόν ειδικότερα αναφέρονται στο Τιμολόγιο.

- (β) **“Εισερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης / Εισερχόμενο Έμβασμα”**: Το ποσό πιστώνεται στο Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη αμέσως όταν ληφθεί από την Τράπεζα και με Ημερομηνία Αξίας αυτήν της ημέρας κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η πίστωση εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στο Τιμολόγιο ή Ειδικότερους Όρους. Αν το ποσό ληφθεί από την Τράπεζα σε μη Εργάσιμη Ημέρα και ώρα, θα πιστώνεται στον λογαριασμό του Πελάτη την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

Εφόσον η Τράπεζα λάβει εισερχόμενη Εντολή Πίστωσης που απαιτεί για οποιοδήποτε λόγο μετατροπή νομίσματος, το ποσό της συναλλαγής πιστώνεται στο Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη με Ημερομηνία Αξίας την ημέρα που το ποσό καθίσταται διαθέσιμο σε Ευρώ (€) στο λογαριασμό της Τράπεζας. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις ισχύουν τα όσα τυχόν ειδικότερα αναφέρονται στο Τιμολόγιο.

4.2. Η τήρηση των παραπάνω χρονικών ορίων είναι δυνατή εφόσον η Τράπεζα διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της συναλλαγής και υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί όλοι οι έλεγχοι που προβλέπονται από τη νομοθεσία (λ.χ. σχετικά με την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη διερεύνηση περιστατικών απάτης).

4.3. Η Τράπεζα θα εκτελεί τις εντολές Μεταφορών Πίστωσης του Πελάτη εφόσον αυτές είναι πλήρεις, σαφείς και χωρίς αντιφάσεις.

4.4. Ειδικότερα, η εντολή δεν μπορεί να εκτελεστεί ενδεικτικά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- η εντολή δεν περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία σύμφωνα με τον Όρο 2.1. (Κεφάλαιο Δ),
- η εντολή περιλαμβάνει σφάλμα, ιδίως μη πλήρες ή ανύπαρκτο IBAN,
- ο Καταθετικός Λογαριασμός δεν εμφανίζει επαρκές πιστωτικό υπόλοιπο,
- η εντολή δεν έχει εγκριθεί από τον Πελάτη,
- η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να μην εκτελέσει την εντολή εξαιτίας νομικών περιορισμών (λ.χ. από τις διατάξεις σχετικά με την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή σχετικά με τους περιορισμούς την κίνηση κεφαλαίων) ή εξαιτίας περιορισμών που έχουν επιβληθεί από τις αρμόδιες αρχές ή από τρίτους (λ.χ. δέσμευση ή κατάσχεση λογαριασμού).

4.5. Αν η Τράπεζα δεν εκτελέσει εντολή, η άρνηση εκτέλεσης γνωστοποιείται στον Πελάτη το αργότερο εντός των χρονικών ορίων που συμφωνούνται στους Όρους 4.1 – 4.2. (Κεφάλαιο Δ).

Η γνωστοποίηση γίνεται με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Με την αποστολή σχετικής επιστολής στην διεύθυνση που ο Πελάτης έχει δηλώσει
- Με την αποστολή σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση που ο Πελάτης έχει δηλώσει
- Μέσω του e-banking ή της ψηφιακής εφαρμογής της Τράπεζας αλλά και
- Με κάθε άλλο κατάλληλο μέσο (ενδεικτικά SMS). Εφόσον είναι εφικτό, η Τράπεζα γνωστοποιεί επίσης τους λόγους της μη εκτέλεσης της εντολής και τη διαδικασία επανόρθωσης των λαθών που οδήγησαν στη μη εκτέλεση.

4.6. Η ενημέρωση του Πελάτη είναι δυνατή υπό την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχει αντίθετη ρύθμιση της νομοθεσίας ή ότι δεν έχουν δοθεί αντίθετες οδηγίες στην Τράπεζα από τις αρμόδιες αρχές.

4.7. Εφόσον η άρνηση εκτέλεσης από την πλευρά της Τράπεζας είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη, η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει τον Πελάτη με την προμήθεια που προβλέπεται στο Τιμολόγιο.

4.8. Σε κάθε περίπτωση, διευκρινίζεται ότι δεν θεωρείται άρνηση εκτέλεσης κατά την έννοια του αμέσως παραπάνω Όρου η μη εκτέλεση εντολής λόγω έλλειψης διαθέσιμου υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα δεν έχει υποχρέωση γνωστοποίησης.



4.9. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα χρησιμοποιεί ανταποκρίτριες τράπεζες και συστήματα εκκαθάρισης και διακανονισμού πληρωμών, επιλογής της Τράπεζας, για την εκτέλεση των Μεταφορών Πίστωσης. Η Τράπεζα διαβιβάζει στις ανωτέρω ανταποκρίτριες τράπεζες και φορείς εκκαθάρισης τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση της εκάστοτε εντολής.

4.10. Σε περίπτωση που στον Καταθετικό Λογαριασμό γίνουν εγγραφές πιστώσεων ή χρεώσεων που δεν βασίζονται σε αντίστοιχες οδηγίες του, αλλά οφείλονται σε λάθος υπαλλήλου της ή σε οποιαδήποτε άλλη αιτία, η Τράπεζα μπορεί να προβαίνει και με δική της πρωτοβουλία σε διόρθωση (με διορθωτικές εγγραφές) ή ακύρωση (με αντιλογιστικές εγγραφές) των πιστώσεων ή των χρεώσεων αυτών. Επίσης, μπορεί να προβαίνει σε ακύρωση προσωρινών εγγραφών σε περίπτωση ματαιώσεως της αναβλητικής αιρέσεως από την οποία εξαρτώνται.

## 5. Παροχή ενημέρωσης

5.1. Πριν από την εκτέλεση κάθε εντολής, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη πληροφόρηση αναφορικά με:

- τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης της εντολής,
- τις επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβάλει,
- εφόσον συντρέχει περίπτωση, ανάλυση των ποσών των τυχόν χρεώσεων.

5.2. Μετά την εκτέλεση της εντολής, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τις ακόλουθες πληροφορίες:

- τα στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την εντολή και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν το Δικαιούχο,
- το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο Καταθετικός Λογαριασμός,
- το ποσό τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων,
- την Ημερομηνία Αξίας της χρέωσης ή τον χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής.

5.3. Εφόσον ο Πελάτης είναι Δικαιούχος και δέχεται εισερχόμενες πιστώσεις στο Καταθετικό Λογαριασμό, η Τράπεζα παρέχει σε αυτόν τα ακόλουθα:

- στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την μεταφορά του εκάστοτε ποσού και, εάν απαιτείται, το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του προσώπου που αποστέλλει τα χρήματα, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάστηκε κατά την εκτέλεση της πράξης πληρωμής,
- το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο πιστώθηκε ο Καταθετικός Λογαριασμός,
- το σύνολο των τυχόν επιβαρύνσεων για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων,
- εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα, καθώς και το ποσό της συναλλαγής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος,
- την Ημερομηνία Αξίας της πίστωσης.

5.4. Ο Πελάτης λαμβάνει την ως άνω πληροφόρηση σχετικά με τις Μεταφορές Πίστωσης που έχουν εκτελεστεί:

- με την είσοδο στο e-banking της ή την ψηφιακή εφαρμογή της Τράπεζας, μέσω των οποίων παρέχονται και καθίστανται διαθέσιμες οι παραπάνω πληροφορίες σε οποιοδήποτε χρόνο ζητηθεί από τον Πελάτη,
- μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που αποστέλλεται στον Πελάτη σύμφωνα με τον Όρο 1 (Κεφάλαιο ΣΤ).

## 6. Μη εγκεκριμένες συναλλαγές

6.1. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα όταν αντιληφθεί μη εγκεκριμένη Μεταφορά Πίστωσης ή άλλη μη εγκεκριμένη συναλλαγή με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού. Η ειδοποίηση της Τράπεζας πραγματοποιείται τηλεφωνικά μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών της Τράπεζας **+30 210 8173000** ή οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο υποδεικνύεται κάθε φορά από την Τράπεζα μέσω των Ειδικότερων Όρων. Περαιτέρω, ο Πελάτης υποχρεούται να ακολουθεί τις σχετικές οδηγίες που είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και παρέχονται σ' αυτόν ήδη κατά την είσοδο

του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα μέσω εξατομικευμένης ενημέρωσης ή κάθε άλλο μέσο που κρίνει πρόσφορο.

6.2. Σε περίπτωση μη εγκεκριμένης συναλλαγής που εκτελέστηκε χωρίς την προηγούμενη έγκριση ή εξουσιοδότηση του Πελάτη, ο τελευταίος έχει δικαίωμα αποκατάστασης της ζημίας του, υπό την προϋπόθεση ότι:

- έχει ειδοποιήσει εγκαίρως την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, αμέσως μόλις αντελήφθη τη μη εγκεκριμένη συναλλαγή,
- η ειδοποίηση έλαβε χώρα το αργότερο εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού με το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής. Η προθεσμία των 13 μηνών παρατείνεται για όσο χρόνο η Τράπεζα δεν παρείχε ή δεν κατέστησε διαθέσιμες στον Πελάτη τις πληροφορίες του Όρου 5 (Κεφάλαιο Δ).

6.3. Αν έχουν τηρηθεί οι παραπάνω υποχρεώσεις και διαπιστωθεί ότι η συναλλαγή εκτελέστηκε χωρίς έγκριση ή εξουσιοδότηση του Πελάτη, η Τράπεζα επιστρέφει σε αυτόν το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την ημέρα που η Τράπεζα αποδεδειγμένα διαπίστωσε ή ειδοποιήθηκε για τη μη εγκεκριμένη συναλλαγή. Εφόσον συντρέχει περίπτωση, η Τράπεζα επαναφέρει το Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη στην προηγούμενη κατάσταση και διασφαλίζει ότι η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου της χρέωσης με το χρηματικό ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής. Η Τράπεζα δεν θα επιστρέφει το ποσό στο Πελάτη αν έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη.

6.4. Κατά παρέκκλιση των παραπάνω, ο Πελάτης, εφόσον είναι **“Καταναλωτής”** ή **“Πολύ Μικρή Επιχείρηση”** (σύμφωνα με το άρθρο 4, αρ.20 και 36 του ν. 4537/2018 αντίστοιχα) ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα Ευρώ (€ 50) για τις ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια της μη εγκεκριμένης συναλλαγής αν η μη εγκεκριμένη συναλλαγή οφείλεται στην κλοπή ή διαρροή Κωδικών Ασφαλείας ή σε απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση της κινητής συσκευής που έχει συνδεθεί με το Καταθετικό Λογαριασμό. Η ανωτέρω ευθύνη ισχύει ανεξάρτητα από την ύπαρξη υπαιτιότητας στο πρόσωπο του Πελάτη.

6.5. Ωστόσο, ο Πελάτης δεν ευθύνεται για τις παραπάνω ζημίες, αν:

- η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση των Κωδικών Ασφαλείας ή της κινητής συσκευής δεν ήταν δυνατό να εντοπιστεί από τον Πελάτη πριν από τη συναλλαγή, εκτός αν ο Πελάτης ενήργησε με δόλο,
- η ζημία προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος της Τράπεζας ή μιας οντότητας, στην οποία η Τράπεζα είχε αναθέσει τις δραστηριότητές της.

6.6. Το ανώτατο όριο ευθύνης των πενήντα Ευρώ (€ 50) δεν ισχύει και ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, αν οι ζημίες αυτές οφείλονται:

- σε δόλο του Πελάτη ή
- στη μη τήρηση μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει ο Πελάτης σχετικά με τις διαδικασίες ασφαλείας, την προστασία των Κωδικών Ασφαλείας και τη διαφύλαξη της κινητής συσκευής που έχει συνδεθεί με το Καταθετικό Λογαριασμό, όπως οι υποχρεώσεις αυτές αναφέρονται παραπάνω στον Όρο 4 (Κεφάλαιο Γ).

6.7. Σε κάθε περίπτωση, από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας σύμφωνα με τον Όρο 6.1. (Κεφάλαιο Δ), ο Πελάτης δεν φέρει καμία οικονομική συνέπεια που απορρέει από μη εγκεκριμένες συναλλαγές που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν ενήργησε με δόλο.

## 7. Μη εκτέλεση, εσφαλμένη εκτέλεση ή καθυστερημένη εκτέλεση συναλλαγών

7.1. Η Τράπεζα ευθύνεται για την ορθή εκτέλεση της εντολής. Εφόσον η εντολή δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα ή εκτελεστεί με καθυστέρηση, ισχύουν τα ακόλουθα:

- η Τράπεζα επιστρέφει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στον Πελάτη το χρηματικό ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης συναλλαγής,

- ανάλογα με την περίπτωση, επαναφέρει το Καταθετικό Λογαριασμό που χρεώθηκε στην προηγούμενη κατάσταση.

7.2. Στην περίπτωση αυτή η ημερομηνία για την έναρξη υπολογισμού των τόκων επί του εν λόγω ποσού **“Ημερομηνία Αξίας”** δεν θα είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του αντίστοιχου χρηματικού ποσού.

7.3. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται έναντι του Πελάτη για την μη εκτέλεση της εντολής ή για την καθυστερημένη εκτέλεση της εντολής, αν αποδείξει ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου έλαβε το ποσό της Μεταφοράς Πίστωσης εντός του χρονικού ορίου που ορίζεται στον Όρο 4.1. (Κεφάλαιο Δ).

7.4. Σε περίπτωση που στη συναλλαγή παρεμβαίνει Τρίτος Πάροχος σύμφωνα με τον Όρο 8 (Κεφάλαιο Δ), ο οποίος ευθύνεται για την μη εκτέλεση, την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη και δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση από τον Τρίτο Πάροχο για κάθε ποσό που κατέβαλε, καθώς και κάθε περαιτέρω πληροφορία.

7.5. Για τις εισερχόμενες Μεταφορές Πίστωσης, η Τράπεζα ευθύνεται μόνον εφόσον έλαβε στο Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη το ποσό της πράξης πληρωμής από το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του προσώπου που πραγματοποιεί τη μεταφορά. Εφόσον η Τράπεζα δεν πίστωσε εγκαίρως το ποσό της Μεταφοράς Πίστωσης στο Καταθετικό Λογαριασμό, θέτει αμέσως το ανωτέρω ποσό στη διάθεση του Πελάτη, πιστώνοντας το Καταθετικό Λογαριασμό.

7.6. Σε περίπτωση μη εκτέλεσης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης συναλλαγής, και ανεξάρτητα από την τυχόν ευθύνη της, η Τράπεζα, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, επιδιώκει αμέσως και χωρίς επιβάρυνση να εντοπίσει τη συναλλαγή και ειδοποιεί τον Πελάτη αναφορικά με το αποτέλεσμα.

7.7. Η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν επιβαρύνσεις καθώς και για τους τόκους που οφείλει ως συνέπεια της μη εκτέλεσης, της εσφαλμένης ή της καθυστερημένης εκτέλεσης της συναλλαγής.

7.8. Σε περίπτωση καθυστερημένης εκτέλεσης Μεταφοράς Πίστωσης, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει από την Τράπεζα να υποβάλλει αίτημα στον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, ώστε η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του λογαριασμού του Δικαιούχου να μην είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

7.9. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για την μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση συναλλαγών, εφόσον συντρέχει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Ο Πελάτης δεν έχει ειδοποιήσει εγκαίρως την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, για την εσφαλμένη ή την πλημμελή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, και η ειδοποίηση δεν έλαβε χώρα το αργότερο εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού με το ποσό της εσφαλμένης συναλλαγής.
- Το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης που παρέχει ο Πελάτης είναι εσφαλμένο.
- Συνέτρεξε γεγονός ανωτέρας βίας, σύμφωνα με τον Όρο 5 (Κεφάλαιο Η).

7.10. Στην περίπτωση της Άμεσης Χρέωσης, εφόσον ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή ολόκληρου του ποσού εγκεκριμένης και ήδη εκτελεσθείσας Πράξεως Πληρωμής εάν:

- (α) ο Πελάτης δεν είχε προσδιορίσει με ακρίβεια το ποσό της Πράξεως Πληρωμής, κατά το χρονικό σημείο της εγκρίσεως της Πράξεως Πληρωμής και
- (β) το ποσό υπερβαίνει το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης, λαμβάνοντας υπόψη τις προηγούμενες συνήθειες εξόδων του και τις σχετικές περιστάσεις.

Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης οφείλει να αποδείξει ότι πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις και να παράσχει στην Τράπεζα όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με το αίτημά του.

7.11. Τυχόν υπέρβαση του ποσού λόγω της μετατροπής συναλλάγματος κατόπιν εφαρμογής της συμφωνηθείσας συναλλαγματικής ισοτιμίας δεν συνιστά σε καμία περίπτωση υπέρβαση του ποσού που ο Πελάτης θα ανέμενε εύλογα, κατά τα όσα προβλέπονται παραπάνω.

7.12. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών κατά τα ανωτέρω, εάν:

- (α) έδωσε τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της Πράξεως Πληρωμής απ' ευθείας στην Τράπεζα και,
- (β) οι πληροφορίες για τη μελλοντική Πράξη Πληρωμής είχαν παρασχεθεί σε αυτόν ή είχαν τεθεί στη διάθεσή του εγγράφως τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξοφλήσεως, είτε από την Τράπεζα είτε από το Δικαιούχο, ανάλογα με την περίπτωση.

7.13. Περαιτέρω, με την επιφύλαξη του Όρου 6.15. (Κεφάλαιο Δ), σε περίπτωση Άμεσης Χρέωσης σε Ευρώ εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εφόσον ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου βρίσκεται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, η Τράπεζα υποχρεούται εντός προθεσμίας δέκα (10) Εργασίμων Ημερών από την παραλαβή σχετικού αιτήματος του Πελάτη είτε να πιστώσει ολόκληρο το χρηματικό ποσό της εκτελεσθείσας Πράξεως Πληρωμής στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη με Ημερομηνία Αξίας όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας που αυτός είχε χρεωθεί με το ποσό της, είτε να αρνηθεί αιτιολογημένα την ικανοποίηση του αιτήματος.

7.14. Εάν ο Πελάτης-Καταναλωτής δεν αποδεχθεί την αιτιολογία της αρνήσεως, δικαιούται να προσφύγει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης ή στους αρμόδιους για την εναλλακτική επίλυση διαφορών φορείς.

7.15. Το ως άνω πρόσθετο ανεπιφύλακτο δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών άνευ διευκρινίσεων και άνευ όρων παρέχεται στον Πελάτη, εφόσον υποβάλει στην Τράπεζα το αίτημα επιστροφής χρημάτων εντός αποκλειστικής προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού του με το ποσό στο οποίο αφορά το αίτημα.

## 8. Τρίτος πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών

8.1. Ο Πελάτης μπορεί να αποκτά πρόσβαση στο Καταθετικό Λογαριασμό και μέσω τρίτων φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών, οι οποίοι διαθέτουν την αναγκαία άδεια για να παρέχουν τις ακόλουθες υπηρεσίες (ο **“Τρίτος Πάροχος”**):

- Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών
- Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού

8.2. Ο Πελάτης μπορεί να εκκινεί συναλλαγές με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού ή να λαμβάνει πληροφόρηση για τηρούμενο στην Τράπεζα Καταθετικό Λογαριασμό, αν συντρέχουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- ο Τρίτος Πάροχος έχει επαληθεύσει την ταυτότητά του στην Τράπεζα,
- ο Πελάτης έχει δώσει ο ίδιος ή μέσω του Τρίτου Παρόχου τη ρητή συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της συγκεκριμένης συναλλαγής και έχει εφαρμοστεί Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη, σύμφωνα με τη διαδικασία που εφαρμόζει η Τράπεζα.

8.3. Αν ο Πελάτης ζητήσει την παροχή υπηρεσιών μέσω Τρίτων Παρόχων, αποδέχεται ότι η Τράπεζα κοινοποιεί στον Τρίτο Πάροχο τα στοιχεία του Καταθετικού Λογαριασμού που είναι απαραίτητα για την παροχή της υπηρεσίας του Τρίτου Παρόχου (λ.χ. στοιχεία κινήσεων ή συναλλαγών του Πελάτη).

8.4. Για την ασφάλεια των συναλλαγών και των πληροφοριών του Καταθετικού Λογαριασμού του, η Τράπεζα παροτρύνει τον Πελάτη να επιλέγει να συνεργαστεί μόνο με Τρίτους Παρόχους που διαθέτουν την απαραίτητη άδεια για την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Οι αδειοδοτημένοι Τρίτοι Πάροχοι περιλαμβάνονται σε δημόσια προσβάσιμα αρχεία που τηρούνται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος, <https://www.bankofgreece.gr> και της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών στο <https://eba.europa.eu/>.

8.5. Η Τράπεζα μπορεί να αρνηθεί σε Τρίτο Πάροχο την πρόσβαση σε Καταθετικό Λογαριασμό για αντικειμενικά δικαιολογημένους και τεκμηριωμένους λόγους που αφορούν μη εγκεκριμένη ή δόλια πρόσβαση ή εκκίνηση ορισμένης συναλλαγής πληρωμής. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο για την άρνηση πρόσβασης στο Καταθετικό Λογαριασμό και τους λόγους που την επιβάλλουν. Η εν λόγω ενημέρωση παρέχεται, εφόσον είναι εφικτό, πριν την άρνηση πρόσβασης ή, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός αν η ενημέρωση προσκρούει σε αντικειμενικά

απιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από τη νομοθεσία. Αν εκλείψουν οι λόγοι της άρνησης, η Τράπεζα επιτρέπει εκ νέου την πρόσβαση στο Καταθετικό Λογαριασμό.

8.6. Μετά από τη χορήγηση της συγκατάθεσής του σε Τρίτο Πάροχο για την εκκίνηση συναλλαγής πληρωμής, ο Πελάτης δεν δύναται να ανακαλέσει την παραπάνω εντολή.

8.7. Η σχέση μεταξύ του Πελάτη και του Τρίτου Παρόχου διέπεται αποκλειστικά από τη μεταξύ τους σύμβαση. Η Τράπεζα δεν συμμετέχει στην παροχή των υπηρεσιών του Τρίτου Παρόχου και δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση συναλλαγών που οφείλονται σε οποιαδήποτε πλημμέλεια, παράβαση ή δυσλειτουργία στην πληροφοριακή υποδομή ή στις διαδικασίες ασφαλείας του Τρίτου Παρόχου. Με τη χρήση των υπηρεσιών του Τρίτου Παρόχου, ο Πελάτης αποδέχεται ότι υπεύθυνος για την εκτέλεση της συναλλαγής ή για την παροχή πληροφοριών σε σχέση με το Καταθετικό Λογαριασμό είναι ο Τρίτος Πάροχος, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στη μεταξύ τους σύμβαση.

8.8. Αν ο Πελάτης χρησιμοποιήσει υπηρεσία εκκίνησης πληρωμής από Τρίτο Πάροχο, θα θεωρείται ότι ο τελευταίος έχει προβεί σε ισχυρή ταυτοποίηση του Πελάτη σύμφωνα με τη διαδικασία που εφαρμόζει. Συνεπώς, η εντολή για την εκτέλεση της συναλλαγής θα θεωρείται ότι έχει προέλθει από τον Πελάτη και θα εκτελείται από την Τράπεζα με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού, χωρίς να απαιτείται πρόσθετη συναίνεση ή πρόσθετη επιβεβαίωση εκ μέρους του Πελάτη.

## E. Χρεωστική Κάρτα

### 1. Γενικά Χαρακτηριστικά

1.1. Με το άνοιγμα του Καταθετικού Λογαριασμού, η Τράπεζα χορηγεί στον Πελάτη, χωρίς επιπλέον κόστος, χρεωστική κάρτα - **“Κάρτα”** για την πραγματοποίηση εγχρήματων συναλλαγών. Εφ’ όσον ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο υποχρεούται να την παραδώσει σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπό του (εφεξής **«Κάτοχος»**), το ονοματεπώνυμο του οποίου είναι αποτυπωμένο σε αυτήν και ο οποίος αποδέχεται και ο ίδιος ανεπιφυλάκτως τους παρόντες όρους (Κεφάλαιο E).

1.2. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιεί την Κάρτα οποιαδήποτε στιγμή για:

- Ανάληψη μετρητών, ερώτηση υπολοίπου Καταθετικού Λογαριασμού και αλλαγή PIN Κάρτας σε ATM της Τράπεζας και άλλων τραπεζών αλλά και παρόχων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό όπου εμφανίζεται το σήμα της Mastercard (ή οποιοδήποτε άλλο σήμα εταιρείας/οργανισμού με την οποία η Τράπεζα συμβάλλεται και αναγράφεται στο μπροστινό μέρος της Κάρτας) ή που συμμετέχουν στο διατραπεζικό δίκτυο ΔΙΑΣ.
- Αγορές αγαθών και υπηρεσιών, μέσω φυσικών καταστημάτων που διαθέτουν ειδικά τερματικά για την αποδοχή και πραγματοποίηση συναλλαγών με χρήση χρεωστικής κάρτας – **“Τερματικά - EFT/POS”**, και σε ηλεκτρονικά καταστήματα επιχειρήσεων τα οποία δέχονται συναλλαγές εξ’ αποστάσεως.

### 2. Αποστολή και ενεργοποίηση της Κάρτας

2.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος παραλαμβάνει την Κάρτα με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Ενεργοποιημένη από το Κατάστημα της Τράπεζας
- Απενεργοποιημένη και με συστημένη επιστολή που αποστέλλεται μέσω απλού ταχυδρομείου στην διεύθυνση που ο Πελάτης έχει δηλώσει. Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει την δυνατότητα να ενεργοποιήσει την Κάρτα τηλεφωνικώς καλώντας στο τηλεφωνικό κέντρο της Τράπεζας.

2.2. Εφόσον, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος παραλάβει την Κάρτα από το Κατάστημα, παραλαμβάνει παράλληλα τον 4ψήφιο Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (**“PIN Κάρτας”**), σε ειδικό φάκελο. Διαφορετικά, το PIN Κάρτας αποστέλλεται στον Πελάτη ή στον Κάτοχο σε ειδικό φάκελο, με απλό ταχυδρομείο, στη διεύθυνση που ο Πελάτης έχει δηλώσει.

2.3. Το PIN Κάρτας μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε συνδυασμό με την συγκεκριμένη Κάρτα για την πραγματοποίηση όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η χρήση του PIN σε συνδυασμό με την Κάρτα



συνιστά την συγκατάθεση του Πελάτη και του Κατόχου για την εκτέλεση της σχετικής πληρωμής και επιφέρει τα ίδια αποτελέσματα που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του Πελάτη-φυσικού προσώπου ή, αναλόγως της περιπτώσεως, του Κατόχου. Το PIN Κάρτας είναι αυστηρά προσωπικό, ενώ η Τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα και προβλεπόμενα μέτρα ασφαλείας ώστε να μην είναι εφικτή η αναπαραγωγή του. Ωστόσο, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η κάρτα σε συνδυασμό με το PIN Κάρτας είναι μετρητά. Για τον λόγο αυτό, ο Πελάτης οφείλει να λαμβάνει όλα τα μέτρα ασφαλείας όπως ενδεικτικά αναφέρονται στον Όρο 4 (Κεφάλαιο Γ) και Όρο 7 (Κεφάλαιο Ε).

### 3. Χρήση της Κάρτας

3.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει την δυνατότητα να συνδέσει έναν από τους διαθέσιμους Καταθετικούς Λογαριασμούς που τηρεί στην Τράπεζα στο όνομα του ή και στο όνομα του σε περίπτωση Κοινού Λογαριασμού. Η σύνδεση ή αποσύνδεση Καταθετικού Λογαριασμού μπορεί να πραγματοποιηθεί με αίτημα που ο Πελάτης ή ο Κάτοχος υποβάλει στο Κατάστημα .

3.2. Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο εάν συντρέχουν όλες οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Η Κάρτα είναι συνδεδεμένη με **“Ενεργό Λογαριασμό”**, δηλαδή με Καταθετικό Λογαριασμό η χρήση του οποίου δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευτεί για οποιονδήποτε λόγο.
- Ο Καταθετικός Λογαριασμός έχει **“Επαρκές Διαθέσιμο Υπόλοιπο”** για την κάλυψη του ποσού των συναλλαγών καθώς και των τυχόν προβλεπόμενων εξόδων και χρεώσεων που οι συναλλαγές ενδέχεται να επιφέρουν.
- Το ποσό των αγορών αγαθών και υπηρεσιών που ο Πελάτης ή ο Κάτοχος επιθυμεί να εκτελέσει κατά τη διάρκεια του 24ώρου, δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό ανά ημέρα **“Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών”**, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αγορές ή/και το ποσό των αναλήψεων που επιθυμεί να πραγματοποιήσει κατά τη διάρκεια του 24ώρου από ATM άλλων Τραπεζών ή/και παρόχων στην Ελλάδα και το εξωτερικό δεν υπερβαίνει το ανώτατο ποσό ανά ημέρα **“Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων”** που μπορεί να χρησιμοποιήσει προς τον σκοπό αυτό.

3.3. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να ενημερώνεται για το εκάστοτε ισχύον Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών και Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων της Τράπεζας με κάθε πρόσφορο μέσο. Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλει κατά την εύλογη κρίση της το Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών κατόπιν αιτήματος του Πελάτη ή του Κατόχου. Ωστόσο, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να αποδεχθεί το αίτημα του Πελάτη ή του Κατόχου. Για την ασφάλεια του Πελάτη ή του Κατόχου και την προστασία των συναλλαγών, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να μεταβάλλει μονομερώς ή/και να μηδενίζει το ανώτατο Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών και το Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων σε περίπτωση:

- εύλογων υπονοιών για μη νόμιμη ή/και μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή
- σχετικής νομοθετικής υποχρέωσης ή
- σπουδαίου λόγου.

3.4. Η Τράπεζα μπορεί να προβεί στην παραπάνω μονομερή τροποποίηση, εφόσον προηγηθεί σχετική ενημέρωση του Πελάτη ή του Κατόχου εκτός των περιπτώσεων όπου η ενημέρωση αυτή δεν επιτρέπεται για λόγους ασφάλειας ή/και προστασίας των συναλλαγών ή/και σε περίπτωση που αντιβαίνει στην ισχύουσα νομοθεσία. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος δεν έχει καμία αξίωση αποζημίωσης για ζημία που τυχόν υποστεί από την εν λόγω μονομερή τροποποίηση.

3.5. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι για τη διαπίστωση διαθεσιμότητας υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό καθώς και για τον υπολογισμό του Ημερήσιου Ορίου Συναλλαγών και του Ημερήσιου Ορίου Αναλήψεων λαμβάνονται υπόψη σωρευτικά τυχόν εντολές που έχουν εκτελεστεί ή που έχουν συμφωνηθεί ότι θα εκτελεστούν αλλά δεν έχουν ακόμη χρεωθεί στο Καταθετικό Λογαριασμό, οι υπό εκτέλεση και εκκαθάριση συναλλαγές, καθώς και τα εκάστοτε και πάσης φύσεως έξοδα των αντίστοιχων συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων και των εξόδων που προκύπτουν από τυχόν συναλλαγματικές ισοτιμίες.

3.6. Ο Πελάτης χορηγεί στην Τράπεζα την ανέκκλητη εντολή και πληρεξουσιότητα να εξοφλεί για λογαριασμό του ιδίου και να χρεώνει τον Καταθετικό Λογαριασμό με τα ποσά τα οποία προκύπτουν από την χρήση της Κάρτας, ακόμη και εάν καθίσταται χρεωστικός λόγω της απόκλισης του διαθέσιμου

υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού μεταξύ της ημερομηνίας συναλλαγής και της ημερομηνίας εκκαθάρισης.

3.7. Υπέρβαση υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό δεν επιτρέπεται. Σε περίπτωση, όμως, που για οποιοδήποτε λόγο προκύψει ανάληψη ποσού από τον Καταθετικό Λογαριασμό, το οποίο υπερβαίνει το επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπό τους, θα χρεώνεται τόκος στο υπερβάλλον ποσό, υπολογιζόμενος με βάση το εκάστοτε ισχύον χρεωστικό επιτόκιο βάσει του Τιμολογίου της Τράπεζας.

## 4. Συναλλαγές μέσω της Κάρτας

### 4.1. ATM

4.1.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει την δυνατότητα να πραγματοποιεί αναλήψεις μετρητών, να διενεργεί ερωτήσεις υπολοίπου και να αλλάζει το PIN Κάρτας, κάνοντας χρήση ATM της Τράπεζας και άλλων τραπεζών και παρόχων δικτύου ATM, που μετέχουν στο διατραπεζικό δίκτυο της ΔΙΑΣ ή/και που φέρουν το σήμα της Mastercard (ή οποιουδήποτε άλλου σήματος εταιρείας/οργανισμού με την οποία η Τράπεζα συμβάλλεται και αναγράφεται στο μπροστινό μέρος της Κάρτας).

4.1.2. Σε περίπτωση χρήσης ATM τρίτων παρόχων ή τραπεζών, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με έξοδα σύμφωνα με το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών της Τράπεζας, το οποίο είναι αναρτημένο στο Κατάστημά της και στην ιστοσελίδα της. Επιπλέον, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρύνεται με το πρόσθετο κόστος της διατραπεζικής συναλλαγής, το οποίο τυχόν ορίζεται και εισπράττεται από τις άλλες τράπεζες ή παρόχους για την χρήση του δικτύου τους ATM από τον Πελάτη. Το κόστος αυτό δύναται να διαφοροποιείται ανά τράπεζα ή πάροχο με έξοδα σύμφωνα με το Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών της Τράπεζας, το οποίο είναι αναρτημένο στο Κατάστημά της και στην ιστοσελίδα της.

4.1.3. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη σε σχέση με τον καθορισμό ή την μεταβολή των τιμών που οι τρίτοι πάροχοι και τράπεζες καθορίζουν ως προς τα πρόσθετα κόστη για την χρήση του Δικτύου ATM καθώς και σε περίπτωση ζημίας του Πελάτη λόγω τεχνικής βλάβης ή διακοπής της λειτουργίας των ATM.

4.1.4. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί καταθέσεις μετρητών στα ATM που είναι εγκατεστημένα στα Καταστήματα της Τράπεζας, σε οποιονδήποτε συνδεδεμένο με την Κάρτα λογαριασμό.

Η κατάθεση γίνεται σε χαρτονομίσματα, σύμφωνα με τις οδηγίες που δίνονται στην οθόνη του ATM, με τη χρήση ή μη φακέλου. Σε περίπτωση κατάθεσης μετρητών χωρίς φάκελο (σε ειδικά ATM με την σχετική ένδειξη) η καταμέτρηση γίνεται αυτόματα, αυθημερόν. Σε περίπτωση κατάθεσης μετρητών με φάκελο η καταμέτρηση γίνεται από τα αρμόδια άτομα της Τράπεζας αυθημερόν. Εάν η κατάθεση έγινε σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα, η κατάθεση είτε το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Και στις δύο περιπτώσεις τα χρήματα πιστώνονται στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη.

Οι φάκελοι ενδέχεται να μην ανοιχθούν εντός των παραπάνω χρονικών ορίων για λόγους ανωτέρας βίας η Τράπεζα. Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα δεν θα φέρει καμία ευθύνη για τυχόν ζημία του Πελάτη. Στην περίπτωση που το ποσό που πληκτρολόγησε ο Πελάτης ή ο Κάτοχος στο ATM διαφέρει από το ποσό που καταμετρήθηκε ο Καταθετικός Λογαριασμός πιστώνεται με το ποσό της καταμέτρησης και ο Πελάτης ενημερώνεται αμέσως εγγράφως ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο. Η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα που κατά την κρίση της απαιτούνται για την ασφάλεια των καταθέσεων μέσω ATM. Η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη στην περίπτωση που ο Πελάτης ή ο Κάτοχος δεν ακολουθήσει τις οδηγίες που παρέχονται από την Τράπεζα προς τον σκοπό αυτό, όπως ενδεικτικά εάν:

- μέσα στους φακέλους έχουν συμπεριληφθεί εκτός από χαρτονομίσματα άλλα αντικείμενα ή κέρματα,
- δεν χρησιμοποιηθούν οι ειδικόι φάκελοι της Τράπεζας
- οι φάκελοι δεν σφραγισθούν κατάλληλα από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο.

## 4.2. Φυσικά καταστήματα

4.2.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί συναλλαγές σε φυσικά καταστήματα επιχειρήσεων που φέρουν το σήμα της Mastercard. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με την **Τεχνολογία Chip and Pin**, χρησιμοποιώντας δηλαδή το ενσωματωμένο στην Κάρτα Chip με την εισαγωγή της Κάρτας στα Τερματικά - EFT/POS και πληκτρολογώντας εν συνεχεία το PIN Κάρτας. Το κατάστημα ενημερώνει τον Πελάτη ή τον Κάτοχο κατά την διενέργεια της συναλλαγής για την επιτυχημένη ή αποτυχημένη διενέργεια της συναλλαγής.

4.2.2. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει την δυνατότητα να πραγματοποιεί **“Ανέπαφες Συναλλαγές”**, πλησιάζοντας μόνο και χωρίς να εισάγει την Κάρτα στα Τερματικά - EFT/POS.

Οι ανέπαφες συναλλαγές βασίζονται στην ασύρματη τεχνολογία μικρής εμβέλειας NFC (Near Field Communication) και είναι απόλυτα ασφαλείς καθώς στηρίζονται σε υψηλές προδιαγραφές ασφαλείας και ειδικά χαρακτηριστικά σύγχρονης τεχνολογίας που ενσωματώνονται σε κάθε κάρτα.

Οι ανέπαφες συναλλαγές πραγματοποιούνται μόνο στα Τερματικά - EFT/POS που φέρουν το σήμα



4.2.3. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος διατηρεί το δικαίωμα να μην κάνει χρήση της παραπάνω δυνατότητας χρησιμοποιώντας το CHIP της κάρτας με την εισαγωγή αυτής στο Τερματικό.

4.2.4. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει την δυνατότητα να πραγματοποιεί επιτυχώς Ανέπαφες Συναλλαγές, χωρίς να είναι απαραίτητη η πληκτρολόγηση PIN Κάρτας, εφόσον:

- Η συναλλαγή είναι μικρότερη ή ίση του ποσού το οποίο αντιστοιχεί στο **“Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής”**, όπως ισχύει σήμερα. Περισσότερες πληροφορίες για το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής είναι διαθέσιμες στα καταστήματα και στο σχετικό πεδίο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.
- Το **“Συνολικό Ανώτατο Όριο Ανέπαφων Συναλλαγών”** όπως αυτό εκάστοτε ορίζεται και το οποίο σήμερα δεν ξεπερνά το ποσό των Ευρώ εκατό πενήντα (€150).

4.2.5. Το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής καθώς και το Συνολικό Ανώτατο Όριο Ανέπαφων Συναλλαγών ενδέχεται να διαμορφώνεται σε διαφορετικό ύψος από αυτό που αναφέρεται αμέσως παραπάνω. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να μεριμνά με αποκλειστικά δική του επιμέλεια για την ενημέρωσή του ως προς το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής που ισχύει πριν τη διενέργειά της συναλλαγής.

## 4.3. Ηλεκτρονικά Καταστήματα και Συναλλαγές εξ αποστάσεως

4.3.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιεί την Κάρτα ως μέσο πληρωμής για συναλλαγές εξ' αποστάσεως, προβαίνοντας σε ηλεκτρονική, τηλεφωνική ή ταχυδρομική παραγγελία, εφόσον δέχονται τη συγκεκριμένη Κάρτα ως μέσο πληρωμής.

4.3.2. Στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου περιλαμβάνεται και η δυνατότητα άμεσης χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού, δηλαδή χρέωσης του λογαριασμού από το αντισυμβαλλόμενο ηλεκτρονικό κατάστημα, εφόσον έχει παρασχεθεί σχετική εξουσιοδότηση του Πελάτη ή του Κατόχου προς το ηλεκτρονικό κατάστημα ή προς τον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του ηλεκτρονικού καταστήματος ή εντολή του Πελάτη προς την Τράπεζα για τον σκοπό αυτό.

4.3.3. Στην περίπτωση των συναλλαγών εξ αποστάσεως ενδέχεται να ζητηθούν όλα ή κάποια από τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ο αριθμός και η ημερομηνία λήξης της κάρτας
- Ο αριθμός επαλήθευσης της Κάρτας (CVC),
- Το ονοματεπώνυμο του Πελάτη ή του Κατόχου,

- Κάθε άλλο απαραίτητο στοιχείο, που δύναται να ζητηθεί με βάση τα πρωτοκόλλα ασφαλείας που εφαρμόζονται εκάστοτε από τον Οργανισμό Mastercard και οποιονδήποτε άλλον οργανισμό ενδέχεται να συνεργαστεί στο μέλλον η Τράπεζα.

4.3.4. Για την ολοκλήρωση των ως άνω συναλλαγών, στο μέτρο που αυτές εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών, απαιτείται Ισχυρή Ταυτοποίηση του Πελάτη ή του Κατόχου σε κάθε συναλλαγή, με τη χρήση ασφαλών μεθόδων που εκάστοτε χρησιμοποιεί η Τράπεζα και αναλύονται σχετικά στον Όρο 2.2. και Όρο 2.3. (Κεφάλαιο Γ).

## 5. Εκκαθάριση Συναλλαγών και Συναλλαγές σε Συνάλλαγμα

5.1. Στην περίπτωση συναλλαγών σε φυσικά ή ηλεκτρονικά καταστήματα με την χρήση χρεωστικής κάρτας, η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη γίνεται κατά την ημερομηνία εκκαθάρισης της συναλλαγής, η οποία ενδέχεται να μην συμπίπτει με την ημερομηνία πραγματοποίησης της συναλλαγής.

5.2. Σε περίπτωση συναλλαγής σε νόμισμα διαφορετικό από το Ευρώ, συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας ανάληψης μετρητών από ΑΤΜ, η μετατροπή του νομίσματος για την χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού πραγματοποιείται με βάση την τιμή που καθορίζει η Mastercard (ή οποιουδήποτε οργανισμού/εταιρείας που η Τράπεζα συνεργάζεται, στο σήμα του οποίου/οποίας αποτυπώνεται στο μπροστινό μέρος της Κάρτας), κατά την ημέρα και ώρα επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής, η οποία ενδέχεται να διαφέρει από την ημέρα συναλλαγής. Ως εκ τούτου, ο Πελάτης έχοντας υπ' όψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς, αναγνωρίζει ότι η ισοτιμία που εφαρμόζεται κατά την εκκαθάριση της συναλλαγής ενδέχεται να διαφέρει από την ισοτιμία που ίσχυε κατά την ημέρα και ώρα πραγματοποίησης της.

5.3. Πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μετατροπής των νομισμάτων καθίστανται διαθέσιμες στην επίσημη ιστοσελίδα της Mastercard στην οποία διατίθεται ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής συναλλάγματος.

5.4. Οι ως άνω συναλλαγές επιβαρύνονται με το εκάστοτε σε ισχύ κόστος διατραπεζικής συναλλαγής, τα έξοδα, προμήθειες και τυχόν άλλες επιβαρύνσεις που παρατίθενται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας.

5.5. Σε κάθε περίπτωση πληροφορίες σχετικά με το αντίτιμο των συναλλαγών αυτών και το νόμισμα στο οποίο πραγματοποιήθηκαν εμφανίζονται στο Statement του Όρου 9 (Κεφάλαιο Ε).

5.6. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη σε σχέση με τον καθορισμό ή την μεταβολή των ως άνω συναλλαγματικών τιμών καθώς και σε περίπτωση ζημίας του Πελάτη λόγω τυχόν βλάβης από την ως άνω μεταβολή.

## 6. Τράπεζα και Υποχρεώσεις τρίτων ως προς τις Συναλλαγές

6.1. Η Τράπεζα δεν έχει καμία συμβατική σχέση με τις επιχειρήσεις που εκάστοτε συναλλάσσεται ο Πελάτης ή ο Κάτοχος για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών και δεν ευθύνεται σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης των υποχρεώσεων από μέρους των επιχειρήσεων ή για τυχόν ζημία που ο Πελάτης μπορεί να υποστεί κατά την διενέργεια της συναλλαγής. Ως εκ τούτου ο Πελάτης ή ο Κάτοχος δεν δικαιούται να προβάλει έναντι της Τράπεζας οποιονδήποτε ισχυρισμό, ένσταση ή απαίτηση έχει κατά οποιουδήποτε τρίτου σε σχέση με συναλλαγές, στις οποίες χρησιμοποίησε την Κάρτα.

6.2. Ωστόσο, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόσει προσφορές, ευνοϊκότερους όρους χρήσης της Κάρτας καθώς και πρόσθετες δυνατότητες ως προς συγκεκριμένες συναλλαγές με συγκεκριμένες επιχειρήσεις, κατά την απόλυτη κρίση της, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο.

## 7. Χρήση και Φύλαξη Κάρτας

7.1. Στην Κάρτα αποτυπώνονται το όνομα του Πελάτη ή του Κατόχου, ο αριθμός της Κάρτας, ο αριθμός επαλήθευσης της Κάρτας (CVC) και η ημερομηνία λήξης της. Με την παραλαβή της Κάρτας ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να την υπογράψει με στυλό διαρκείας στον ειδικό γι' αυτό τον σκοπό χώρο, στο πίσω μέρος της Κάρτας. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την γνησιότητα της υπογραφής του.

7.2. Η Κάρτα ανήκει στην κυριότητα της Τράπεζας και μόνο ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να τη χρησιμοποιεί, πάντα σύμφωνα με τους όρους της παρούσας. Σε καμιά περίπτωση δεν επιτρέπεται η μεταβίβαση ή με οποιονδήποτε τρόπο εκχώρηση του δικαιώματος κατοχής και χρήσης της Κάρτας σε τρίτους.

7.3. Η ευθύνη για όλες τις συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση της Κάρτας βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη ή τον Κάτοχο εκτός των περιπτώσεων κλοπής ή απώλειας της Κάρτας και υπό τους ειδικότερους όρους που προβλέπονται αμέσως παρακάτω.

7.4. Η Τράπεζα παροτρύνει τον Πελάτη ή τον Κάτοχο να διαχειρίζεται την Κάρτα του όπως τα μετρητά αλλά και κάθε άλλο μέσο πληρωμών που έχει στην διάθεση του και συνιστά στον Πελάτη ή Κάτοχο ενδεικτικά τα εξής:

- Να μην προβαίνει σε ανάστροφη πληκτρολόγηση του PIN Κάρτας, όπως προτείνεται σε ορισμένα παραπλανητικά ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mail), που διακινούν διάφοροι κακόβουλοι στο Διαδίκτυο.
- Να αποστηθίζει το PIN Κάρτας και σε κάθε περίπτωση να μην φυλάσσει το PIN Κάρτας με οποιονδήποτε τρόπο σε μέσο που μπορεί να συνδυαστεί με την Κάρτα.
- Να τηρεί τους δέοντες κανόνες επιμέλειας κατά την διάρκεια της συναλλαγής τηρώντας απόσταση ασφαλείας από οποιονδήποτε τρίτο βρίσκεται στον χώρο συναλλαγής αλλά και να χρησιμοποιεί το σώμα του με τρόπο ώστε να μην μπορεί οποιοσδήποτε τρίτος να αντιληφθεί τα στοιχεία της συναλλαγής.
- Να μην επιτρέπει την παροχή βοήθειας από τρίτα πρόσωπα, κατά την στιγμή της συναλλαγής, χορηγώντας την Κάρτα ή/και το PIN Κάρτας.
- Να μην ανακοινώνει το PIN Κάρτας σε τρίτα πρόσωπα ακόμα και συγγενείς και να μην επιλέγει PIN που μπορεί να προβλεφθεί (ημερομηνία γέννησης, αριθμός αυτοκινήτου κ.ο.κ.).
- Να αλλάζει συχνά το PIN Κάρτας, ακόμα και εάν αυτό βρίσκεται ακόμα σε ισχύ.
- Να μην γνωστοποιεί το PIN Κάρτας σε πρόσωπα τα οποία με οποιονδήποτε τρόπο επιδιώκουν να αποσπάσουν αυτή την πληροφορία, ισχυριζόμενοι ότι είναι υπάλληλοι της Τράπεζας ή άλλων φορέων ή αρχών. Η Τράπεζα δεν έχει αναθέσει σε υπαλλήλους της ή τρίτους ποτέ τέτοια καθήκοντα.
- Να καλύπτει πάντα το χέρι του με το άλλο χέρι ή κάποιο έγγραφο ή αντικείμενο, όταν πληκτρολογεί το PIN Κάρτας, ώστε να αποφεύγεται η Αποφεύγετε έτσι να δουν το PIN σας.
- Να επικοινωνεί άμεσα με την Τράπεζα σε περίπτωση που η Κάρτα παρακρατηθεί από το ATM προκειμένου να βεβαιωθεί ότι η Τράπεζα έχει ενημερωθεί σχετικά και έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες.
- Να αναφέρει στην Τράπεζα οτιδήποτε ασυνήθιστο παρατηρεί κατά την διάρκεια της συναλλαγής.

Σε κάθε περίπτωση ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα μέτρα ασφαλείας όπως ενδεικτικά αναφέρονται στον όρο 4 (Κεφάλαιο Γ).

## 8. Κλοπή ή απώλεια Κάρτας

8.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ασφάλεια και φύλαξη της Κάρτας καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της.

8.2. Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, καταστροφής, μη εξουσιοδοτημένης χρήσης, κινδύνου μη εξουσιοδοτημένης χρήσης, μη έγκαιρης παραλαβής της Κάρτας ή/και σε περίπτωση που αποκαλυφθεί το PIN Κάρτας ή υπάρχουν υποψίες ότι έχει αποκαλυφθεί ή με οποιονδήποτε τρόπο έχει γνωστοποιηθεί



σε τρίτους, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα τηλεφωνικώς στο **+30 210 8173000**.

8.3. Η παράλειψη άμεσης ειδοποίησης της Τράπεζας αποτελεί βαριά αμέλεια εκ μέρους του Πελάτη ή του Κατόχου, εκτός αν οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας.

8.4. Εάν μια Κάρτα έχει δηλωθεί ως απολεσθείσα ή κλαπείσα ή εφόσον υπάρχει κίνδυνος μη εξουσιοδοτημένης χρήσης της, η Τράπεζα προβαίνει άμεσα στην ακύρωσή της.

8.5. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης (Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση) επιβαρύνεται ευθύνεται μέχρι του ποσού των Ευρώ πενήντα (€50) για κάθε τυχόν ζημία που προέκυψε λόγω διενέργειας συναλλαγής κατόπιν μη εξουσιοδοτημένης χρήσης της Κάρτας, εκτός εάν:

- Η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση της Κάρτας δεν ήταν δυνατόν να εντοπιστεί από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο,
- Η ζημία οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη της Τράπεζας.

8.6. Μέχρι την γνωστοποίηση, ο Πελάτης ευθύνεται για ζημία από συναλλαγές πληρωμών που έλαβαν χώρα χωρίς την έγκρισή του, από την χρήση απολεσθείσας ή κλαπείσας Κάρτας, ή για ζημία από συναλλαγές πληρωμών που έλαβαν χώρα από τη χρήση της Κάρτας από μη δικαιούχο.

8.7. Κατά παρέκκλιση των ανωτέρω, ο Πελάτης βαρύνεται χωρίς χρηματικό περιορισμό για κάθε ζημία που προέκυψε από συναλλαγές που έλαβαν χώρα χωρίς την έγκρισή του εφόσον οφείλεται σε:

- Παραβίαση από τον ίδιο μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παρούσα σχετικά με την φύλαξη της Κάρτας και του PIN Κάρτας,
- Παράλειψη έγκαιρης ειδοποίησης της Τράπεζας,
- Οποιαδήποτε ενέργεια εξαιτίας δόλου ή βαριάς αμέλειας του Πελάτη ή του Κατόχου.

8.8. Εφόσον ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει ενημερώσει σχετικά την Τράπεζα σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της Κάρτας, η Τράπεζα δύναται, κατόπιν σχετικού αιτήματος, να εκδώσει νέα Κάρτα. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης επιβαρύνεται με το εκάστοτε ισχύον κόστος έκδοσης της Κάρτας, σύμφωνα με το Δελτίο Πληροφόρησης περί Τελών.

8.9. Σε περίπτωση διαρροής του PIN Κάρτας, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να προβεί στην δημιουργία νέου PIN Κάρτας μέσω ATM χωρίς οικονομική επιβάρυνση. Εναλλακτικά η Τράπεζα μπορεί να προβεί στην επανέκδοση PIN κατόπιν σχετικού αιτήματος.

## 9. Ενημέρωση Συναλλαγών Κάρτας

9.1. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα, μέσω των προσφερόμενων υπηρεσιών των εναλλακτικών δικτύων, να ενημερώνεται, χωρίς επιπλέον χρέωση, για το σύνολο των συναλλαγών που έχει διενεργήσει αποκλειστικά και μόνο με την χρήση Κάρτας για χρονικό διάστημα των τελευταίων δεκατριών (13) μηνών.

9.2. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης μπορεί να ενημερώνεται για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω του Statement, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στον Όρο 1 (Κεφάλαιο ΣΤ).

## 10. Ισχύς Κάρτας

10.1. Η Κάρτα ισχύει από την ημερομηνία ενεργοποίησής της μέχρι την ημερομηνία που αναγράφεται στην οπίσθια όψη της ή μέχρι την ακύρωσή της λόγω υπαναχώρησης ή καταγγελίας του Όρου 3 (Κεφάλαιο Η).

10.2. Σε περίπτωση υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον Πελάτη, αυτός υποχρεούται να απέχει από οποιαδήποτε χρήση της Κάρτας μετά την αποστολή του σχετικού αιτήματος στην Τράπεζα. Τυχόν χρήση της Κάρτας μετά την αποστολή του αιτήματος διώκεται ποινικά ενώ ο Πελάτης διατηρεί πλήρη ευθύνη για τις συναλλαγές με αυτή.

10.3. Η Τράπεζα δικαιούται οποιαδήποτε στιγμή, να αναστείλει ακόμα και να ακυρώσει την ισχύ της Κάρτας για λόγους ασφαλείας και προστασίας των συναλλαγών ή σε περίπτωση νόμιμης υποχρέωσης.

Ρητά συμφωνείται ότι ο Πελάτης δεν έχει καμία αξίωση αποζημίωσης σε περίπτωση ζημίας του από την αναστολή ισχύος της Κάρτας.

10.4. Η Κάρτα, κατά τη λήξη ισχύος της, ανανεώνεται αυτόματα και η Τράπεζα εκδίδει νέα Κάρτα. Ο Πελάτης επιβαρύνεται με το εκάστοτε κόστος έκδοσης της νέας Κάρτας, σύμφωνα με το Τιμολόγιο. Σε περίπτωση όπου ο Πελάτης δεν επιθυμεί την ανανέωση της Κάρτας οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Τράπεζα εντός σαράντα (40) ημερών πριν από τη λήξη της. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να ειδοποιήσει άμεσα την Τράπεζα σε περίπτωση που δεν λάβει ταχυδρομικώς τη νέα Κάρτα που του αποστέλλεται, μέχρι την λήξη ισχύος της παλαιάς Κάρτας.

10.5. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην ανανεώσει την Κάρτα για σπουδαίο λόγο, κατόπιν σχετικής γνωστοποίησης στον Πελάτη ή στον Κάτοχο, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στον Νόμο για λόγους ασφάλειας και προστασίας των συναλλαγών.

10.6. Σε περίπτωση εκδόσεως νέων Καρτών από την Τράπεζα σε αντικατάσταση υφιστάμενων, η Τράπεζα οφείλει να προβεί στην έγκαιρη αποστολή τους και την παράλληλη παύση λειτουργίας των αντικαθιστάμενων Καρτών. Εφόσον οι νέες Κάρτες έχουν διαφορετικό τύπο από τις υφιστάμενες, αυτές αποστέλλονται στον Πελάτη ή στον Κάτοχο κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του και υπό την απαραίτητη προϋπόθεση ότι αυτές έχουν γίνει αποδεκτές από τον Πελάτη. Κάθε νέα Κάρτα αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και διέπεται από τους ίδιους όρους. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Τράπεζα χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, σε περίπτωση που δεν λάβει τη νέα Κάρτα που του αποστέλλεται, μέχρι τη λήξη ισχύος της παλαιάς.

## 11. Ετήσια Συνδρομή-Επιβαρύνσεις

11.1. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει συνδρομή για τη χρήση της Κάρτας, αφού προηγουμένως ενημερώσει εγγράφως τον Πελάτη εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Το ύψος της ως άνω συνδρομής καθορίζεται από την Τράπεζα και μπορεί να αναπροσαρμόζεται με σχετική ενημέρωση του Πελάτη.

11.2. Ο Πελάτης επιβαρύνεται επιπλέον με έξοδα, αμοιβές, φόρους, τέλη που αφορούν τη χρήση της Κάρτας και λοιπές επιβαρύνσεις σε όλες ή ορισμένες από τις συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση της Κάρτας, τα οποία παρατίθενται στο Τιμολόγιο που είναι αναρτημένο στο Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

11.3. Η Τράπεζα λαμβάνοντας υπόψιν τις συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, καθώς και σε περίπτωση αναπροσαρμογής των επιβαρύνσεων των διεθνών οργανισμών καρτών, να συμπληρώσει ή να τροποποιήσει τις επιβαρύνσεις, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη ή τον Κάτοχο με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Τυχόν τροποποίηση παρατίθεται στο Τιμολόγιο.

11.4. Σε περίπτωση διαφωνίας επί των μεταβολών, ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει την ακύρωση της χρεωστικής κάρτας εντός 30 ημερών από την ημερομηνία ενημέρωσης του. Στην περίπτωση αυτή, η ακύρωση ισοδυναμεί με καταγγελία της Σύμβασης μόνο ως προς τους Όρους του Κεφαλαίου Ε της Σύμβασης. Η ακύρωση της Κάρτας θα επέλθει εντός 30 ημερών από την λήψη του σχετικού αιτήματος του Πελάτη από την Τράπεζα. Ο Πελάτης εξακολουθεί και ενέχεται για οποιαδήποτε συναλλαγή πραγματοποιήσει εντός του εν λόγω χρονικού διαστήματος.

## ΣΤ. Ενημέρωση Πελάτη

### 1. Κινήσεις Λογαριασμού

1.1. Κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης, ο Πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για τις συναλλαγές του Καταθετικού Λογαριασμού του (αναλήψεις, καταθέσεις, εντολές πληρωμής κ.λπ.) μέσω αντιγράφου κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού του ("**Statement**"). Σε περίπτωση Κοινού Λογαριασμού, το Statement αποστέλλεται στον έναν εκ των δικαιούχων που αναφέρεται πρώτος στην αίτηση ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού ("**Κύριος ή Πρώτος Δικαιούχος**"). Ο "Κύριος ή Πρώτος Δικαιούχος" αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει τους υπόλοιπους δικαιούχους, οι οποίοι σε κάθε περίπτωση

έχουν πρόσβαση στην σχετική ενημέρωση μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας, της εκάστοτε προσφερόμενης υπηρεσίας που παρέχεται με τα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας καθώς και των όσων αναφέρονται ακολούθως στον όρο 1.10 (Κεφάλαιο ΣΤ) .

1.2. Το Statement εκδίδεται και καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη κάθε 3 μήνες με έναν από τους παρακάτω τρόπους που επιλέγει η Τράπεζα:

- Ταχυδρομικώς με την αποστολή του έντυπου Statement στην διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης
- Με την αποστολή ηλεκτρονικού Statement μέσω email στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ο Πελάτης έχει δηλώσει
- Μέσω της εκάστοτε προσφερόμενης υπηρεσίας που παρέχεται με τα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας

1.3. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης κάθε Statement που αποστέλλεται σε αυτόν ηλεκτρονικά ή αναρτάται στην προσφερόμενη υπηρεσία που παρέχεται με τα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας.

1.4. Στο Statement, αναγράφονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει κάθε πράξη πίστωσης και χρέωσης του λογαριασμού του. Τα στοιχεία αυτά καθορίζονται από τις εκάστοτε ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις.

1.5. Η Τράπεζα θα θεωρεί ότι ο Πελάτης έχει παραλάβει και μελετήσει τις κινήσεις του Statement μετά την παρέλευση 30 ημερών από την αποστολή του Statement.

1.6. Ο Πελάτης πρέπει να ελέγχει τις κινήσεις των Statements και να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα για τυχόν διαφωνίες του ή για τυχόν εσφαλμένες, μη εγκεκριμένες ή ασυνήθεις συναλλαγές υπό την επιφύλαξη των όσων αναφέρονται στον Όρο 6 (Κεφάλαιο Δ). Αν ο Πελάτης δεν ειδοποιήσει την Τράπεζα, θα θεωρείται ότι έχει αποδεχθεί τις κινήσεις του Καταθετικού Λογαριασμού.

1.7. Εάν ο Πελάτης δεν λάβει το σχετικό Statement μέσα στο χρονικό διάστημα που προβλέπεται από την Τράπεζα, οφείλει να ενημερώσει την Τράπεζα αμελλητί και σε κάθε περίπτωση τουλάχιστον εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία.

1.8. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η διαβίβαση του Statement με ηλεκτρονικά μέσα, συμπεριλαμβανομένων των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας, ισοδυναμεί με την αποστολή των πληροφοριών σε έντυπη μορφή.

1.9. Ανεξάρτητα από την αποστολή Statement, ο Πελάτης έχει διαρκή πρόσβαση στις κινήσεις Καταθετικού Λογαριασμού και στην ιστορικότητα των συναλλαγών του μέσω των εναλλακτικών δικτύων και των Καταστημάτων της Τράπεζας. Ωστόσο, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει χρεώσεις εύλογες και ανάλογες με το πραγματικό κόστος στο οποίο υποβάλλεται, σε περίπτωση παροχής πρόσθετων πληροφοριών ή παροχής πληροφοριών σε συχνότερη βάση ή διαβίβασης πληροφοριών με μέσα διαφορετικά από τα αναφερόμενα στη παρούσα, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη. Οι χρεώσεις γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω του Τιμολογίου το οποίο είναι αναρτημένο στο Κατάστημά της και στην ιστοσελίδα της.

1.10. Η Τράπεζα ενδέχεται να παρέχει στον Πελάτη επιπλέον ειδοποιήσεις μέσω ενημερωτικών sms σχετικά με τις κινήσεις στους Καταθετικούς Λογαριασμούς του, επιπλέον αυτών που αναφέρονται παραπάνω. Οι υπηρεσίες αυτές ενδέχεται να υπόκεινται στις σχετικές χρεώσεις που εκάστοτε αναφέρεται στο Τιμολόγιο.

## 2. Απόδειξη συναλλαγών

2.1. Τα δεδομένα των συναλλαγών του Πελάτη με την Τράπεζα καταχωρούνται σε ηλεκτρονικά αρχεία που τηρούνται στο πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας.

2.2. Όλες οι εγγραφές και καταχωρίσεις που καταχωρούνται στο πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας, είναι δεσμευτικές για τον Πελάτη. Η αποδεικτική δύναμη των παραπάνω εγγραφών και καταχωρίσεων θα είναι όμοια με αυτή των εγγράφων.

2.3. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι σχετικές εκτυπώσεις από το πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας αποτελούν πλήρη απόδειξη για τη διενέργεια των συναλλαγών, εντολών, απαιτήσεων και υποχρεώσεων του Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να αποδείξει ότι κάποια εγγραφή στο πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας είναι ανακριβής.

### 3. Γνωστοποιήσεις

3.1. Η Τράπεζα αποστέλλει έγγραφα ή άλλες επικοινωνίες προς τον Πελάτη στη διεύθυνση κατοικίας που έχει δηλώσει και που έχει επιβεβαιωθεί από τα έγγραφα ταυτοποίησης που έχουν προσκομιστεί ή στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας που έχει δηλώσει στην Τράπεζα καθώς και οποιουδήποτε άλλου μέσου/καναλιού επικοινωνίας γνωστοποιήσει η Τράπεζα στον Πελάτη κατά τον προσφορότερο κατά την κρίση της τρόπο (και σύμφωνα με τις προϋποθέσεις χρήσης και λειτουργίας του), συμπεριλαμβανομένου του Σταθερού Μέσου. Για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης ως Σταθερό Μέσο νοείται το μέσο εκείνο που επιτρέπει στον Πελάτη 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. Τα αποσπάσματα λογαριασμών που εκτυπώνονται από ειδικούς εκτυπωτές, τα CD-ROM, τα DVD, τους σκληρούς δίσκους προσωπικών υπολογιστών στους οποίους ο Πελάτης μπορεί να αποθηκεύεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, και τις ιστοσελίδες αποτελούν ενδεικτικά Σταθερό Μέσο.

3.2. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα για κάθε αλλαγή της διεύθυνσης κατοικίας του. Η γνωστοποίηση αυτή γίνεται μόνο με την προσκόμιση από τον Πελάτη των εγγράφων που αποδεικνύουν τη νέα διεύθυνση. Μέχρι τη γνωστοποίηση τέτοιας αλλαγής στην Τράπεζα, κάθε κοινοποίηση εγγράφου ή άλλης επικοινωνίας στην διεύθυνση που τηρεί στα συστήματά της η Τράπεζα θεωρείται έγκυρη.

3.3. Ομοίως, ο Πελάτης πρέπει να γνωστοποιεί στην Τράπεζα κάθε μεταβολή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας που έχει δηλώσει στην Τράπεζα. Μέχρι τη γνωστοποίηση της αλλαγής ηλεκτρονικής διεύθυνσης ή του αριθμού κινητού τηλεφώνου, η Τράπεζα γνωστοποιεί εγκύρως τις σχετικές ειδοποιήσεις και αποστέλλει τα σχετικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS στα στοιχεία που έχει δηλώσει ο Πελάτης. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν ζημία που μπορεί να επέλθει στον Πελάτη ή σε άλλα πρόσωπα λόγω μεταβολών των ως άνω στοιχείων που δεν γνωστοποιήθηκαν εγκαίρως στην Τράπεζα και ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να αποζημιώσει την Τράπεζα για οποιαδήποτε ζημία που η ίδια ή οποιοσδήποτε από τους υπαλλήλους ή προστηθέντες της θα υφίστατο από το γεγονός ότι δεν γνωστοποιήθηκαν εγκαίρως οι παραπάνω μεταβολές.

3.4. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα εκπληρώνει όλες τις υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις συναλλαγές του, ισχυρής ταυτοποίησης του, ειδοποίησης σχετικά με την έκδοση Statements και κάθε άλλη ενημέρωση στις διευθύνσεις (κατοικίας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Πελάτης, αν ο τελευταίος αλλάξει διεύθυνση κατοικίας ή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή αριθμό κινητού τηλεφώνου χωρίς να ενημερώσει σχετικά την Τράπεζα.

### 4. Επικοινωνία Πελάτη

Ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με την παρούσα Σύμβαση με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Στέλνοντας επιστολή ταχυδρομικώς στην διεύθυνση επικοινωνίας Αιγιαλείας 32 & Παραδείσου, 151 25 Μαρούσι
- Τηλεφωνικά στο [+30 210 8173000](tel:+302108173000) καθημερινά και όλο το 24ωρο.
- Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση [hello@optimabank.gr](mailto:hello@optimabank.gr)
- Μέσω των εκάστοτε προσφερόμενων υπηρεσιών γνωστοποίησης στοιχείων και επικοινωνίας που μπορεί η Τράπεζα να παρέχει με τα εναλλακτικά της δίκτυα.

## Η. Τελικές Διατάξεις

### 1. Έξοδα

1.1. Ο Πελάτης χρεώνεται με αμοιβές, προμήθειες, έξοδα, και λοιπές επιβαρύνσεις, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας, στα λοιπά έξοδα ή συνδρομές, στους τόκους ανατοκισμού και υπερημερίας, στους συμβατικούς τόκους.

1.2 Η Τράπεζα εξουσιοδοτείται να χρεώνει το Καταθετικό Λογαριασμό με τις παραπάνω επιβαρύνσεις.

### 2. Συμφηφισμός - Δεσμεύσεις

2.1. Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμης απαίτησης της Τράπεζας από οποιαδήποτε αιτία, έναντι του Πελάτη, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να παρακρατεί και να συμφηφίζει την απαίτησή της αυτή με οποιαδήποτε ανταπαίτηση του Πελάτη, από οποιαδήποτε αιτία και αν απορρέει και οποτεδήποτε και αν γεννήθηκε και ανεξαρτήτως του εάν η απαίτηση είναι σε διαφορετικό νόμισμα από αυτό της ανταπαίτησης, καθώς επίσης και κάθε τέτοια που θα γεννηθεί στο μέλλον. Εάν η ανταπαίτηση του Πελάτη εκφράζεται σε διαφορετικό νόμισμα, η μετατροπή θα γίνεται με βάση την ισχύουσα κατά την ημερομηνία του συμφηφισμού ισοτιμία μεταξύ των δύο νομισμάτων που η Τράπεζα ανακοινώνει.

2.2. Επίσης, σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης υποχρέωσης του Πελάτη, η Τράπεζα έχει δικαίωμα επίσχεσης για κάθε απαίτηση ή περιουσιακό στοιχείο που μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο επίσχεσης για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του.

2.3. Συμφωνείται ρητά ότι σε περίπτωση επιβολής κατασχέσεως εις χείρας της Τραπέζης ως τρίτης από οποιονδήποτε δανειστή του Πελάτη επί του υπολοίπου οποιουδήποτε Καταθετικού Λογαριασμού του, η Τράπεζα, με την επιφύλαξη των περιορισμών του νόμου, δικαιούται να συμφηφίζει με το υπόλοιπο του Καταθετικού Λογαριασμού κάθε απαίτησή της κατά του Πελάτη, ακόμη και μη ληξιπρόθεσμη ή υπό αίρεση, προτού προβεί στην υποβολή της δηλώσεως τρίτου.

### 3. Καταγγελία

#### 3.1. Καταγγελία από τον Πελάτη

3.1.1. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να καταγγείλει οποιαδήποτε σύμβαση ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού και κάθε σύμβαση που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών (ενδεικτικά συμβάσεων για τις παροχή υπηρεσιών πληρωμών, την έκδοση καρτών κ.λπ.) τηρώντας προθεσμία προειδοποίησης 30 ημερών πριν την ημερομηνία λύσης της σύμβασης.

3.1.2. Αν δεν έχει παρέλθει εξάμηνο από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της σύμβασης, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει τη σχετική επιβάρυνση που τυχόν αναφέρεται στο Τιμολόγιο.

3.1.3. Η καταγγελία πρέπει να υποβληθεί στην Τράπεζα με συστημένη επιστολή, συνοδευόμενη από αποδεικτικό παραλαβής, η οποία αποστέλλεται στην ακόλουθη διεύθυνση επικοινωνίας της Τράπεζας, όπως αυτή ορίζεται στον Όρο 3 (ΣΤ Κεφάλαιο).

3.1.4. Σε περίπτωση καταγγελίας, ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να πληρώσει τυχόν προμήθειες, έξοδα και επιβαρύνσεις για υπηρεσίες που έχουν ήδη παρασχεθεί σύμφωνα με το Τιμολόγιο της Τράπεζας. Επίσης, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλλει στην Τράπεζα οποιοδήποτε ποσό τυχόν οφείλει σε αυτήν το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση της καταγγελίας στην Τράπεζα.

3.1.5. Για τα επιμέρους προϊόντα της Τράπεζας υπερισχύουν οι τυχόν ειδικότεροι όροι καταγγελίας που έχουν συμφωνηθεί.

#### 3.2. Καταγγελία από την Τράπεζα

3.2.1. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να καταγγείλει οποιαδήποτε σύμβαση ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού και κάθε σύμβαση που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών (ενδεικτικά συμβάσεων για παροχή υπηρεσιών πληρωμών, την έκδοση καρτών κ.λπ.), με τήρηση προθεσμίας δύο (2) μηνών από την κοινοποίηση σχετικής ειδοποίησης προς τον Πελάτη.



3.2.2. Η καταγγελία από την πλευρά της Τράπεζας γίνεται με έγγραφο που αποστέλλει στον Πελάτη, είτε ταχυδρομικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο.

3.2.3. Κατ' εξαίρεση της παραπάνω προθεσμίας, η καταγγελία της Τράπεζας έχει άμεση ισχύ εάν γίνεται για σπουδαίο λόγο και ενδεικτικά σε περίπτωση:

- αν ο Πελάτης παραβιάζει τους παρόντες Γενικούς Όρους ή άλλες συμβατικές υποχρεώσεις προς την Τράπεζα,
- αν ο Πελάτης παραβιάζει σχετικές διατάξεις Νόμου,
- αν ο Καταθετικός Λογαριασμός ή οι Καταθετικοί Λογαριασμοί του Πελάτη χρησιμοποιούνται (ή υπάρχει βάσιμη υποψία ότι χρησιμοποιούνται) για παράνομους σκοπούς, όπως ενδεικτικά η νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή η απάτη στις πληρωμές,
- αν η Τράπεζα έχει βάσιμη υποψία ότι ο Πελάτης δεν τηρεί τις υποχρεώσεις ασφαλούς πρόσβασης στο Καταθετικό Λογαριασμό,
- αν ο Πελάτης ενεργήσει απειλητικά ή υβριστικά ή μεταχειριστεί βία απέναντι σε υπαλλήλους ή εκπροσώπους της Τράπεζας.

3.2.4. Επιβαρύνσεις για την παροχή των υπηρεσιών πληρωμών που ρυθμίζονται από τους Γενικούς Όρους και καταβάλλονται από τον Πελάτη σε τακτική βάση, θα καταβληθούν σε περίπτωση καταγγελίας μόνο κατ' αναλογία μέχρι το χρόνο της καταγγελίας. Εφόσον οι ανωτέρω επιβαρύνσεις έχουν προκαταβληθεί, θα επιστρέφονται ομοίως κατ' αναλογία.

3.2.4. Για τα επιμέρους προϊόντα της Τράπεζας, ο παρόν Όρος θα εφαρμόζεται συμπληρωματικά προς τους τυχόν ειδικότερους Όρους που έχουν συμφωνηθεί. Σε περίπτωση αντίθετης ρύθμισης, οι ειδικότεροι όροι θα υπερισχύουν.

#### **4. Τροποποιήσεις**

4.1. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί τους Γενικούς Όρους, εφ' όσον συντρέχει ειδικός και σπουδαίος λόγος, μετά από προηγούμενη εξατομικευμένη ενημέρωση του Πελάτη, εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο ή/και με κάθε κατάλληλο μέσο. Η εν λόγω ενημέρωση πραγματοποιείται τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την τροποποίηση. Λαμβάνοντας υπ' όψιν την αόριστη διάρκεια της Σύμβασης, στην έννοια του σπουδαίου λόγου περιλαμβάνεται ιδίως η προσαρμογή στις μεταβολές των συνθηκών της αγοράς του χρηματοπιστωτικού τομέα, η διακύμανση του πληθωρισμού και του κόστους λειτουργίας και ο εκάστοτε αναλαμβανόμενος από την Τράπεζα κίνδυνος. Κατ' εξαίρεση των όσων ορίζονται στα προηγούμενα εδάφια του παρόντος όρου, η τροποποίηση συμβατικών όρων που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών (ενδεικτικά συμβάσεων για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, την έκδοση καρτών κλπ.), γίνεται οποτεδήποτε κατά τα ειδικώς οριζόμενα στην σχετική νομοθεσία, με την προϋπόθεση η ενημέρωση του Πελάτη με τον τρόπο που προβλέπεται και παραπάνω να πραγματοποιείται τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη ισχύος των αλλαγών. Εξαιρούνται τροποποιήσεις συναλλαγματικών ισοτιμιών που βασίζονται σε συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς και οι οποίες εφαρμόζονται άμεσα.

4.2. Ο Πελάτης μπορεί να απορρίψει τις αλλαγές πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Αν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα τη μη αποδοχή των αλλαγών μέχρι την παραπάνω ημερομηνία, θα θεωρείται ότι τις έχει αποδεχθεί.

4.3. Στην περίπτωση που ο Πελάτης απορρίψει τις αλλαγές σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής τους, αυτό συνεπάγεται κι επέχει θέση εκ μέρους του καταγγελίας του παρόντος και συνακόλουθα κάθε συναλλακτικής σχέσης του με την Τράπεζα κατά τα οριζόμενα στον όρο 3.1 του παρόντος (Κεφάλαιο Η) και με την επιφύλαξη τυχόν Ειδικότερων Όρων που διέπουν την σχέση του Πελάτη με την Τράπεζα.

4.4. Η αναπροσαρμογή των αμοιβών, προμηθειών και εξόδων που περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο, δεν συνιστά τροποποίηση του παρόντος. Ο Πελάτης αναθέτει στην Τράπεζα την αναπροσαρμογή αυτών κατά δίκαιη κρίση.

4.5 Ομοίως, δεν συνιστούν τροποποίηση του παρόντος οι μεταβολές που επέρχονται στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού, αναβαθμίσεως ή ενοποιήσεως μηχανογραφικών συστημάτων της Τραπέζης, όπως τεχνικού ή διαδικαστικού χαρακτήρα μεταβολές ή στοιχεία, μέθοδοι και παράμετροι λειτουργίας συστημάτων της Τραπέζης, περιλαμβανομένων των Εναλλακτικών Δικτύων, όπως ενδεικτικά οι μέθοδοι ασφάλειας και ταυτοποιήσεως του Πελάτη κ.λπ. Οι ανωτέρω ενδεικτικώς αναφερόμενες μεταβολές είναι δεσμευτικές για τον Πελάτη από τη στιγμή που του γίνονται γνωστές εγγράφως, ή με σχετική καταχώριση στον διαδικτυακό τόπο της Τραπέζης, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων ή με οποιοδήποτε άλλον πρόσφορο κατά την κρίση της Τραπέζης τρόπο, χωρίς να απαιτείται συναίνεση του Πελάτη ή οποιαδήποτε άλλη ενέργεια.

## 5. Διαθεσιμότητα υπηρεσιών και ανωτέρα βία

5.1. Η Τράπεζα θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι υπηρεσίες της να παρέχονται σε διαρκή βάση και να είναι διαθέσιμες σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στους Γενικούς και Ειδικότερους Όρους. Ωστόσο, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η πρόσβαση στις υπηρεσίες της Τράπεζα μπορεί να μην είναι πρόσκαιρα εφικτή εξαιτίας:

- προγραμματισμένων ή μη εργασιών για τη συντήρηση, την αναβάθμιση ή την αποκατάσταση δυσλειτουργιών της πληροφοριακής υποδομής της Τράπεζας,
- δυσλειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή του τεχνικού εξοπλισμού του Πελάτη που καθιστά αδύνατη την πρόσβαση στις υπηρεσίες της Τράπεζας,
- γεγονότων ανωτέρας βίας, όπως η πτώση δικτύων, η αιφνίδια βλάβη πληροφοριακών υποδομών, η πτώση ηλεκτροδότησης ή η απεργία του προσωπικού της Τράπεζας.

5.2. Η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την έναρξή τους.

5.3. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται έναντι του Πελάτη σε περίπτωση επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας ή οποιονδήποτε αιφνιδίων και απρόβλεπτων περιστάσεων, που:

- δεν εντάσσονται στη σφαίρα ευθύνης της Τράπεζας,
- δεν μπορούν να αποδοθούν σε υπαιτιότητά της,
- είναι πέρα από τον έλεγχο της Τράπεζας,
- οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρά τις προσπάθειες της Τράπεζας για το αντίθετο.

## 6. Επίλυση διαφορών

6.1. Η Τράπεζα εφαρμόζει κατάλληλες διαδικασίες για την άμεση και αποτελεσματική διευθέτηση των παραπόνων του Πελάτη. Περισσότερες πληροφορίες για τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται στην Τράπεζα, με οποιοδήποτε από τους παρακάτω τρόπους:

- (α) Στα Καταστήματα της Τράπεζας συμπληρώνοντας το Έντυπο παραπόνων, που είναι διαθέσιμο σε αυτά
- (β) Στο [+30 210 8173695](tel:+302108173695) τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- (γ) Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση [wearelistening@optimabank.gr](mailto:wearelistening@optimabank.gr)

6.2. Περαιτέρω για κάθε διαφορά ή διένεξη, ο Πελάτης μπορεί να αξιοποιεί τις ακόλουθες διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, απευθυνόμενος:

- στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (Μασσαλίας 1, 106 80 ΑΘΗΝΑ - Τ.Θ. 9166, 100 32 ΑΘΗΝΑ, Τηλ.: 10440, 210 337 6700, Fax: 210 323 8821, E-mail: [info@hobis.gr](mailto:info@hobis.gr), ιστοσελίδα: [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr)),
- στον Συνήγορο του Καταναλωτή, (Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr))

- στην πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών ΗΕΔ (Online Dispute Resolution – ODR) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

## 7. Συμμετοχή στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων

7.1. Η Τράπεζα συμμετέχει στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ). Οι καταθέσεις που τηρούνται στην Τράπεζα καλύπτονται από το Σκέλος Κάλυψης Καταθέσεων (ΣΚΚ) του Ταμείου Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στο Ν. 4370/2016 όπως εκάστοτε ισχύει. Σκοπός του ΤΕΚΕ είναι η καταβολή αποζημίωσης στους καταθέτες της Τράπεζας σε περίπτωση που η τελευταία βρεθεί σε αδυναμία να αποδώσει τις οφειλόμενες καταθέσεις.

7.2. Σε ενδεχόμενη περίπτωση ενεργοποίησης της διαδικασίας καταβολής αποζημίωσης από το ΤΕΚΕ, για τον σκοπό υπολογισμού της, τα πιστωτικά υπόλοιπα των λογαριασμών καταθέσεων συμψηφίζονται με τις πάσης φύσεως ανταπαιτήσεις της Τράπεζας κατά του δικαιούχου καταθέτη, εφόσον και στην έκταση που έχουν καταστεί αυτές ληξιπρόθεσμες και απαιτητές κατά ή πριν από την ημερομηνία αδυναμίας, σύμφωνα με τους όρους των άρθρων 440 επ. του Αστικού Κώδικα, τα στοιχεία που παρέχει στο ΤΕΚΕ ο εκκαθαριστής του πιστωτικού ιδρύματος και τις νομικές και συμβατικές διατάξεις που διέπουν τη συνολική σχέση μεταξύ του υπό εκκαθάριση πιστωτικού ιδρύματος και του καταθέτη. Σημειώνεται ότι δεν καταβάλλεται αποζημίωση όταν τους τελευταίους 24 μήνες δεν έλαβε χώρα συναλλαγή σχετική με την κατάθεση και η αξία της κατάθεσης είναι μικρότερη από το διοικητικό κόστος που θα προκαλούσε στο ΤΕΚΕ η καταβολή της αποζημίωσης αυτής. Ως συναλλαγή θεωρείται κάθε πραγματική συναλλαγή δικαιούχου καταθέτη ή τρίτου κατ' εντολή οποιουδήποτε δικαιούχου, όπως και κάθε αίτημα του δικαιούχου προς την Τράπεζα για ενημέρωσή του σχετικά με το υπόλοιπο του καταθετικού του λογαριασμού.

7.3. Η καταβολή της παραπάνω αποζημίωσης καλύπτει κατ' ανώτατο όριο το ποσό εκατό χιλιάδων (100.000) Ευρώ ανά Πελάτη και όχι ανά τραπεζικό λογαριασμό. Συνεπώς το όριο κάλυψης προσδιορίζεται βάσει του συνολικού ποσού των καταθέσεων του ιδίου Πελάτη στην Τράπεζα. Εάν, για παράδειγμα, ένας Πελάτης διατηρεί ατομικό λογαριασμό ταμειευτηρίου με 90.000 ευρώ και ατομικό τρεχούμενο λογαριασμό με 20.000 ευρώ, θα αποζημιωθεί μόνο για το ποσό των 100.000 ευρώ.

7.4. Για τα σχετικά με τη λειτουργία του ΤΕΚΕ και την εγγύηση των καταθέσεων καθώς και τις εξαιρέσεις ορισμένων κατηγοριών καταθέσεων ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί από το δικτυακό τόπο του ΤΕΚΕ [www.teke.gr](http://www.teke.gr), καθώς και από τα σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια που είναι διαθέσιμα στα Καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

## 8. Άλλες χρήσιμες διατάξεις

8.1. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε κατόπιν σχετικού αιτήματός του να λαμβάνει αντίγραφο της παρούσας με κάθε κατάλληλο μέσο.

8.2. Σε καμία περίπτωση η παράλειψη ή η καθυστέρηση της Τράπεζας να ασκήσει νόμιμα ή συμβατικά δικαιώματά της, δε μπορεί να ερμηνευτεί ή εκληφθεί ως παραίτηση, έστω μερική, από τα δικαιώματα αυτά.

8.3. Η ακυρότητα ή η ακυρωσία ενός όρου της παρούσας δε θα επιδρά κατά κανένα τρόπο στο κύρος και τη δεσμευτικότητα των υπολοίπων όρων της. Γενικοί όροι Συναλλαγών των οποίων η αναγραφή έχει απαγορευθεί με πράξη της αρμόδιας αρχής κατά τους ορισμούς της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, θεωρούνται αυτοδικαίως μη γεγραμμένοι.

8.4. Οι παρόντες Όροι Καταθέσεων διέπονται ως προς το απόρρητο και την δυνατότητα κατάσχεσης των καταθέσεων από το Ν.Δ. 1059/1971 και ν. 2915/2001, όπως εκάστοτε ισχύουν καθώς και οποιαδήποτε άλλη διάταξη αναγκαστικού δικαίου που τυγχάνει εφαρμογής εν προκειμένω.

8.5. Κατά τη φύλαξη και διοικητική διαχείριση από την Τράπεζα Χρηματοπιστωτικών Μέσων, όπως αυτά ορίζονται στον ν. 4514/2018, και κεφαλαίων που ανήκουν στον Πελάτη και υπό την επιφύλαξη Ειδικότερων Όρων, η Τράπεζα:

- (α) τηρεί τα απαραίτητα αρχεία και λογαριασμούς έτσι ώστε να είναι σε θέση ανά πάσα στιγμή και χωρίς καθυστέρηση να διαχωρίζει τα περιουσιακά στοιχεία που κατέχονται για λογαριασμό του Πελάτη από εκείνα που κατέχονται για λογαριασμό οποιουδήποτε άλλου Πελάτη, καθώς και από τα δικά της περιουσιακά στοιχεία,
- (β) τηρεί τα αρχεία και τους λογαριασμούς του Πελάτη κατά τρόπο που να διασφαλίζει την ακρίβεια και ιδίως την αντιστοιχία με τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα και τα κεφάλαια που κατέχονται για λογαριασμό του,
- (γ) εξετάζει περιοδικά, ανά τακτά διαστήματα, τη συμφωνία μεταξύ των λογαριασμών και αρχείων που τηρεί η ίδια και εκείνων τυχόν τρίτων που κατέχουν τα σχετικά περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη,
- (δ) λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει ότι τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα του Πελάτη που έχουν κατατεθεί σε τρίτον μπορούν να διαχωριστούν από τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα που ανήκουν στην Τράπεζα και από εκείνα που ανήκουν σε αυτόν τον τρίτο, με τη χρήση λογαριασμών με διαφορετικά ονόματα στα βιβλία του τρίτου ή με άλλα ισοδύναμα μέτρα με τα οποία επιτυγχάνεται το ίδιο επίπεδο προστασίας,
- (ε) λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει ότι τα κεφάλαια του Πελάτη που τυχόν έχει καταθέσει η Τράπεζα για λογαριασμό του σε κεντρική τράπεζα, σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα ή σε τράπεζα που έχει άδεια λειτουργίας σε τρίτη, εκτός Ε.Ο.Χ., χώρα ή σε αναγνωρισμένα αμοιβαία κεφάλαια διαχείρισης διαθεσίμων, κατέχονται σε λογαριασμούς χωριστούς από τυχόν άλλους που χρησιμοποιούνται για την κατοχή κεφαλαίων που ανήκουν στην Τράπεζα,
- (στ) θεσπίζει κατάλληλες οργανωτικές ρυθμίσεις για να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο απώλειας ή μείωσης των Χρηματοπιστωτικών Μέσων Πελάτη ή των δικαιωμάτων σε σχέση με αυτά, λόγω καταχρήσεως, απάτης, κακής διαχείρισεως, ελλιπούς τηρήσεως αρχείου ή αμέλειας.

8.6. Η Τράπεζα δύναται να καταθέτει Χρηματοπιστωτικά Μέσα τα οποία κατέχει για λογαριασμό Πελάτη σε λογαριασμό ή λογαριασμούς που έχουν ανοιχτεί σε τρίτο, ενεργώντας με την απαιτούμενη ικανότητα φροντίδα και επιμέλεια κατά την επιλογή, τον διορισμό και τον περιοδικό έλεγχο του τρίτου και των ρυθμίσεων για την κατοχή και φύλαξη των Χρηματοπιστωτικών Μέσων.

Η Τράπεζα καταθέτει Χρηματοπιστωτικά Μέσα του Πελάτη σε τρίτο εγκατεστημένο σε χώρα εκτός του Ε.Ο.Χ. μόνον εφόσον ο τρίτος υπόκειται σε κανονιστικό πλαίσιο και εποπτεία στη χώρα αυτή, όσον αφορά την κατοχή και τη φύλαξη Χρηματοπιστωτικών Μέσων.

## 9. Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων

9.1. Η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει μελετήσει το έντυπο με τίτλο **“Ενημέρωση Πελατών της Τράπεζας Optima bank Α.Ε. για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR)”** το οποίο έχει κατανοήσει και αποδεχθεί. Στο έντυπο αυτό αναφέρονται αναλυτικά οι κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη που επεξεργάζεται η Τράπεζα και η προέλευσή τους, οι σκοποί της επεξεργασίας, οι αποδέκτες των δεδομένων, η τυχόν διαβίβασή τους σε τρίτες χώρες εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, η τυχόν αυτοματοποιημένη διαδικασία λήψης αποφάσεων, το χρονικό διάστημα διατήρησης των εν λόγω δεδομένων, το σύνολο των δικαιωμάτων του Πελάτη για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν, ο τρόπος προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη και τα στοιχεία επικοινωνίας της Τράπεζας για τυχόν απορίες του Πελάτη αναφορικά με τα προσωπικά του δεδομένα και για την άσκηση των δικαιωμάτων του. Το ως άνω έντυπο είναι επίσης διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας και αναρτημένο στην ιστοσελίδα της.

## 10. Δωσιδικία – Εφαρμοστέο Δίκαιο

10.1. Η παρούσα Σύμβαση και οποιαδήποτε συμβατική σχέση με την Τράπεζα ρυθμίζονται αποκλειστικά και στο σύνολό τους από το Ελληνικό Δίκαιο.

10.2. Η Τράπεζα παρέχει τις υπηρεσίες της αποκλειστικά στην Ελλάδα. Συνεπώς, για τους σκοπούς καθορισμού του εφαρμοστέου δικαίου, τόπος παροχής των υπηρεσιών είναι η Ελλάδα.

10.3. Για κάθε διαφορά ή αμφισβήτηση που απορρέει από την παρούσα Σύμβαση συντρεχόντως αρμόδια με τα υπόλοιπα κατά περίπτωση αρμόδια σύμφωνα με τον νόμο Δικαστήρια, είναι τα δικαστήρια

των Αθηνών, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ των μερών σε τυχόν Ειδικότερους Όρους ή προβλέπεται διαφορετικά σε αναγκαστικού δικαίου διάταξη.