

Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συναλλαγών

Optima
bank

Απλή. Ευέλικτη. Σύγχρονη.

Οι παρόντες Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συναλλαγών αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδόσεις αυτών (S73.1/21-07-2020, S141.1/09-03-2023) και ενσωματώνουν τους Πρόσθετους Όρους Για Μεταφορές Πίστωσης/Εμβάσματα (S234.1/9-10-2025).

Τράπεζα Optima bank A.E. • ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ.: 003664201000
• Αιγιάλειας 32 & Παραδείσου, 151 25 Μαρούσι • Τηλ. 210 8173000

optimabank.gr

Με μια ματιά



Τι είναι οι ΓΟΤΣ και πού εφαρμόζονται;



Πώς κάνω εγγραφή ως νέος Πελάτης της Τράπεζας και τι θα μου ζητηθεί;



Μπορώ να υπογράψω ηλεκτρονικά;

Ο Καταθετικός μου Λογαριασμός



Τι πρέπει να γνωρίζω και να προσέχω στις επιταγές;



Κοινός Λογαριασμός: τι ισχύει όταν είμαστε περισσότεροι δικαιούχοι σε έναν λογαριασμό;

Οι συναλλαγές μου μέσα από τα ηλεκτρονικά δίκτυα, τις πλατφόρμες ή τις ψηφιακές εφαρμογές της Τράπεζας



Τι πρέπει να γνωρίζω για τη Χρεωστική μου Κάρτα;

Οι Υπηρεσίες Πληρωμών που μου παρέχει η Τράπεζα και όσα πρέπει να γνωρίζω για την εκτέλεση των εντολών μου



Τι ενημερώσεις λαμβάνω από την Τράπεζα και με ποιον τρόπο;



Πότε και με ποιον τρόπο μπορεί να λυθεί η σχέση μου με την Τράπεζα;



Άλλες πληροφορίες που πρέπει να γνωρίζω, όπως: τα έξοδα που πρέπει να καταβάλλω, τη δυνατότητα της Τράπεζας να συμψηφίζει απαιτήσεις που έχει απέναντί μου, πώς επιλύονται οι διαφορές μεταξύ μας κλπ.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

Γενικές Διατάξεις 5

1. Εισαγωγικά: Η Optima bank και οι Πελάτες της 5
2. Τι είναι οι Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συναλλαγών; 5
3. Εγγραφή νέου Πελάτη 6
4. Ιδιόχειρη Ηλεκτρονική Υπογραφή / e-SIGNATURE 9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

Όροι λειτουργίας Καταθετικών Λογαριασμών 10

1. Καταθετικός Λογαριασμός 10
2. Πότε εκτελούνται οι εντολές; 12
3. Επιτόκιο 12
4. Προθεσμιακή κατάθεση 13
5. Κοινός Λογαριασμός 13
6. Επιταγές 14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

Υπηρεσίες Εναλλακτικών Δικτύων 18

1. Χρήση Εναλλακτικών Δικτύων 18
2. Ταυτοποίηση και επαλήθευση εντολών του Πελάτη 20
3. Μέτρα ασφαλείας που πρέπει να λαμβάνει ο Πελάτης 22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

Υπηρεσίες Πληρωμών 25

1. Γενικά 25
2. Περιεχόμενο και λήψη εντολών του Πελάτη 28
3. Ανάκληση εντολών 29
4. Εκτέλεση εντολών 30
5. Παροχή ενημέρωσης 32
6. Μη εγκεκριμένες συναλλαγές 33
7. Μη εκτέλεση, εσφαλμένη εκτέλεση ή καθυστερημένη εκτέλεση συναλλαγών 35
8. Τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών 38
9. Ειδικοί όροι για τις Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης 39
10. Υπηρεσία Επαλήθευσης Δικαιούχου (VoP) 40
11. Μετατροπή νομίσματος 44
12. Βασικές κανονιστικές υποχρεώσεις και δηλώσεις του Πελάτη 44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

Χρεωστική Κάρτα

45

1. Χορήγηση, αποστολή και ενεργοποίηση Κάρτας	45
2. Χρήση της Κάρτας	46
3. Συναλλαγές μέσω της Κάρτας	47
4. Εκκαθάριση συναλλαγών και συναλλαγές σε συνάλλαγμα	49
5. Τράπεζα και τρίτες επιχειρήσεις	50
6. Χρήση και φύλαξη της Κάρτας	50
7. Κλοπή ή απώλεια Κάρτας	51
8. Ενημερώσεις	53
9. Ισχύς Κάρτας	54
10. Ετήσια συνδρομή – Επιβαρύνσεις	54

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ

Ενημέρωση Πελάτη

55

1. Κινήσεις Λογαριασμού	55
2. Απόδειξη συναλλαγών	56
3. Γνωστοποιήσεις	56
4. Επικοινωνία Πελάτη	57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ

Τελικές Διατάξεις

58

1. Επιβαρύνσεις – Χρεώσεις	58
2. Συμψηφισμός – Δεσμεύσεις	58
3. Καταγγελία	59
4. Τροποποιήσεις	60
5. Διαθεσιμότητα υπηρεσιών και ανωτέρα βία	61
6. Επίλυση διαφορών	62
7. Συμμετοχή στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων	62
8. Υπαναχώρηση	63
9. Άλλες χρήσιμες διατάξεις	63
10. Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων	65
11. Χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI)	65
12. Δωσιδικία – Εφαρμοστέο Δίκαιο	66

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α

Γενικές Διατάξεις

1. Εισαγωγικά: Η Optima bank και οι Πελάτες της

- 1.1.  Η Τράπεζα Optima bank A.E.**
 (“Τράπεζα”), είναι ανώνυμη τραπεζική εταιρεία με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 003664201000, η οποία εδρεύει στο Μαρούσι, στην οδό Αιγιάλειας 32 και Παραδείσου. Εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος, έχει αριθμό άδειας λειτουργίας 52/2/17.12.1999 και κωδικό LEI 2138008NSD1X1XFUK750.

1.3.  Καταναλωτής:
 φυσικό πρόσωπο που συναλλάσσεται με την Τράπεζα για προσωπικούς σκοπούς, εκτός επαγγελματικής, επιχειρηματικής, εμπορικής ή βιοτεχνικής δραστηριότητας.

1.2.  Πελάτης της Τράπεζας (“Πελάτης”), είναι κάθε φυσικό και νομικό πρόσωπο, ένωση προσώπων ή ομάδα περιουσίας.

1.4.  Πολύ Μικρή Επιχείρηση:
 αυτή που ορίζεται στον ν. 4537/2018 (PSD2), όπως ισχύει κάθε φορά.

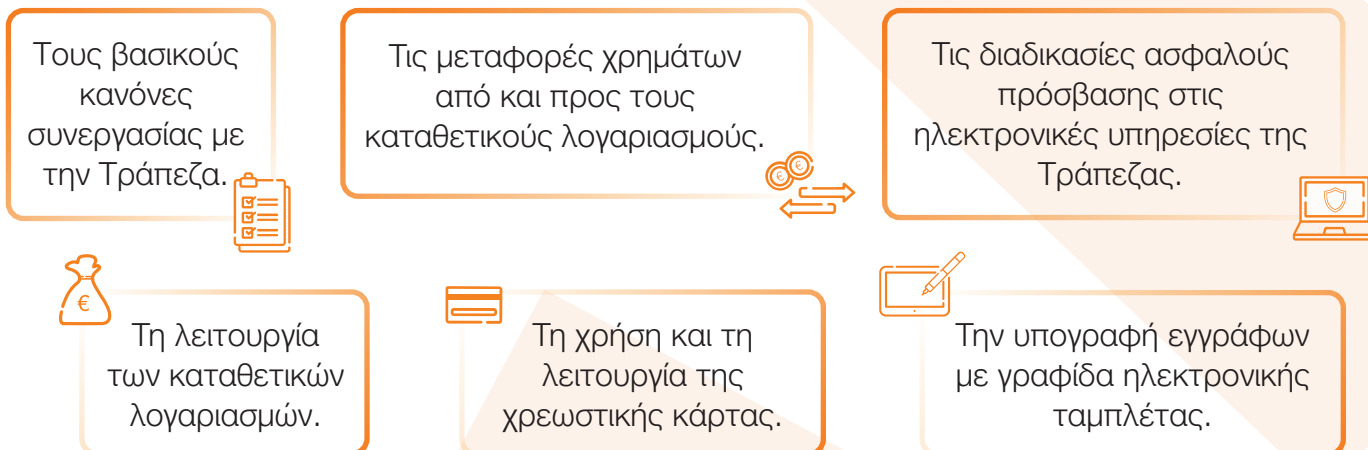
2. Τι είναι οι Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συναλλαγών;

- 2.1.** Οι παρόντες Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συναλλαγών (“Γενικοί Όροι” ή “ΓΟΤΣ”) είναι η **βασική συμφωνία που ρυθμίζει τη συνεργασία ανάμεσα στην Τράπεζα και τους Πελάτες της** για όλες τις υπηρεσίες και τα προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών πληρωμών σύμφωνα με τον ν. 4537/2018, όπως ισχύει κάθε φορά.
- 2.2.** Μέρος των ΓΟΤΣ αποτελούν και τα ακόλουθα **Έντυπα**:
-  Το Βασικό Τιμολόγιο Προμηθειών και Λοιπών Εξόδων, συμπεριλαμβανομένου του Τιμολογίου Προμηθειών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (“**Τιμολόγιο**”).
 -  Ο Πίνακας Επιτοκίων Καταθετικών Προϊόντων.
 -  Το Δελτίο Πληροφόρησης περί Τελών.
-  Όλα τα παραπάνω Έντυπα είναι διαθέσιμα στα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα www.optimabank.gr, όπου μπορεί να τα αναζητήσει ο Πελάτης.
- 2.3.** Οι Γενικοί Όροι μπορεί να συμπληρώνονται με τυχόν ειδικούς όρους (“**Ειδικοί Όροι**”) για συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ τους, υπερισχύουν οι Ειδικοί Όροι.
- 2.4.** Οι ΓΟΤΣ είναι διατυπωμένοι στην **ελληνική γλώσσα**. Τυχόν ξενόγλωσση μετάφραση δίνεται μόνον για διευκόλυνση του Πελάτη. Σε περίπτωση απόκλισης μεταξύ τους, υπερισχύει το ελληνικό κείμενο.

Πού εφαρμόζονται οι ΓΟΤΣ;

2.5. Σε όλους τους Πελάτες της Τράπεζας, με ειδικές προβλέψεις για όσους δεν είναι Καταναλωτές ή Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις. Οι ΓΟΤΣ που ισχύουν για Καταναλωτές εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο και στις Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις.

Οι Γενικοί Όροι καλύπτουν μεταξύ άλλων:



3. Εγγραφή νέου Πελάτη

Ταυτοποίηση του Πελάτη

3.1. Η εγγραφή του Πελάτη και η έναρξη της συναλλακτικής σχέσης του με την Τράπεζα πραγματοποιείται μετά την **επαλήθευση της ταυτότητάς του**, με βάση τα απαιτούμενα στοιχεία ανάλογα με το εάν είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

3.2. Ο Πελάτης θα πρέπει, στο πλαίσιο των κανόνων ισχυρής ταυτοποίησης που εφαρμόζονται για την προστασία των χρηστών υπηρεσιών πληρωμών ("**Ισχυρή Ταυτοποίηση**"), να παρέχει στην Τράπεζα τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

-  αριθμό σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας της οποίας είναι συνδρομητής ή αποκλειστικός χρήστης και
-  διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) που ανήκει στον ίδιο.

3.3. Όταν ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, τα στοιχεία ταυτοποίησης παρέχονται από τους νόμιμους εκπροσώπους ή εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Στην περίπτωση του Πελάτη-νομικού προσώπου είναι επιπλέον αναγκαία και τα νομιμοποιητικά έγγραφα που αποδεικνύουν τη νόμιμη σύσταση και λειτουργία του, την εκπροσώπησή του και τους πραγματικούς δικαιούχους αυτού. Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα για κάθε αλλαγή σε σχέση με τα ανωτέρω.

3.4. Τα στοιχεία ταυτοποίησης:

-  Πρέπει να πιστοποιούνται από επίσημα και αξιόπιστα έγγραφα, σύμφωνα με τις οδηγίες της Τράπεζας και τον νόμο.
-  Ενδέχεται να τροποποιούνται με βάση το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, χωρίς αυτό να θεωρείται τροποποίηση των ΓΟΤΣ ή να απαιτείται η συναίνεση του Πελάτη.

- 3.5. Η Τράπεζα μπορεί να εφαρμόζει διαδικασία και μεθόδους εξ αποστάσεως ηλεκτρονικής ταυτοποίησης προσώπων και επαλήθευσης της ταυτότητάς τους, βάσει εγγράφων, δεδομένων ή πληροφοριών από αξιόπιστη και ανεξάρτητη πηγή, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον νόμο και τις σχετικές κανονιστικές διατάξεις, για την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων της στα πρόσωπα που ταυτοποιούνται με τον συγκεκριμένο τρόπο.
- 3.6. Η Τράπεζα μπορεί να ζητήσει από τον Πελάτη **επιπλέον πληροφορίες**, σύμφωνα με τη νομοθεσία ή/και τη διαδικασία της Τράπεζας.
- 3.7. Ανεξάρτητα από τον τρόπο ταυτοποίησης, αν η Τράπεζα δεν λάβει τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης, δεν παρέχει τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που σχετίζονται με αυτά τα στοιχεία.

Παροχή εξουσιοδότησης

- 3.8. Ο Πελάτης μπορεί να εξουσιοδοτεί εγγράφως **τρίτα πρόσωπα** (“**Αντιπρόσωποι**” ή “**Εκπρόσωποι**”) να ενεργούν και να υπογράφουν για λογαριασμό του, με την επιφύλαξη τυχόν εξαιρέσεων στους ΓΟΤΣ ή σε Ειδικούς Όρους.
Η εξουσιοδότηση μπορεί να παρέχεται, ενδεικτικά, με:



- 3.9. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να αρνηθεί συναλλαγές μέσω Εκπροσώπου ή Αντιπροσώπου για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών ή αν πρόκειται για πράξεις που συνδέονται στενά με το πρόσωπο του Πελάτη (π.χ. παροχή κωδικών πιστωτικής ή/και χρεωστικής κάρτας ή/και Εναλλακτικών Δικτύων).
- 3.10. Η Τράπεζα μπορεί να τηρεί αρχείο με **δείγματα υπογραφής** καθώς και αντίγραφα εγγράφων ταυτοποίησης του Πελάτη και τυχόν Αντιπροσώπων ή Εκπροσώπων του.
- 3.11. Κάθε συναλλαγή με Εκπρόσωπο ή Αντιπρόσωπο είναι **έγκυρη και δεσμεύει τον Πελάτη μέχρι ο τελευταίος να ενημερώσει** την Τράπεζα για την ανάκληση ή μεταβολή των αντίστοιχων δικαιωμάτων εκπροσώπησης.

Υποχρεώσεις του Πελάτη σε σχέση με την παροχή στοιχείων

- 3.12. Ο Πελάτης υποχρεούται **να ενημερώνει την Τράπεζα για κάθε μεταβολή** των στοιχείων του και να τα **επικαιροποιεί** τακτικά, σύμφωνα με τη νομοθεσία ή/και τη διαδικασία της Τράπεζας, ακόμα και αν αυτά δημοσιεύονται σε δημόσια μητρώα ή έντυπα.
- 3.13. Εφόσον το ζητήσει η Τράπεζα, ο Πελάτης υποχρεούται να παρέχει **πρόσθετες** πληροφορίες και έγγραφα, όπως επαγγελματικά, φορολογικά και επικοινωνίας.
- 3.14. Ο Πελάτης ενημερώνει την Τράπεζα αν **είναι φορολογικός κάτοικος σε άλλες χώρες** και παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για τη διεθνή ανταλλαγή πληροφοριών (ενδεικτικά τα πρότυπα CRS και FATCA για τα οποία παρέχονται πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στην ενότητα **“Βασική Ενημέρωση CRS και FATCA”**).
- 3.15. Αν δεν δοθούν τα απαιτούμενα στοιχεία για την ολοκλήρωση των νόμιμων ελέγχων **μέσα στην προθεσμία που ορίζει η Τράπεζα**, η Τράπεζα μπορεί να διακόψει ή να περιορίσει τις συναλλαγές μέχρι να τα λάβει.
- 3.16. Ο Πελάτης δηλώνει ότι τα στοιχεία που δίνει είναι **έγκυρα, ακριβή και σε ισχύ. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται** για τυχόν ζημία του Πελάτη από ανακρίβειες ή ελλείψεις στα στοιχεία αυτά.
- 3.17. Ο Πελάτης δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα.
- 3.18. Η **Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει** τις μεθόδους επαλήθευσης ταυτότητας Πελάτη, οποτεδήποτε και άμεσα, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη,
- { εφόσον αυτό απαιτείται από τον νόμο ή
 - { για την ασφάλεια των συναλλαγών ή
 - { για τη βελτίωση των υπηρεσιών.



4. Ιδιόχειρη Ηλεκτρονική Υπογραφή / e-SIGNATURE

4.1.

Ο Πελάτης μπορεί να υπογράψει έγγραφα με ειδική γραφίδα σε ταμπλέτα (pad) που εμφανίζει το προς υπογραφή ηλεκτρονικό έγγραφο (“e-SIGNATURE”).



Τα έγγραφα αυτά αποθηκεύονται στο ψηφιακό αρχείο της Τράπεζας και μπορούν να αναπαραχθούν και να εκτυπωθούν οποτεδήποτε.

4.2.

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να υπογράψει σε φυσικό έγγραφο, αντί με e-SIGNATURE.



Ισχύς της e-SIGNATURE

4.3. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι:

- Η e-SIGNATURE έχει την ίδια ισχύ με την ιδιόχειρη υπογραφή.
- Τα ηλεκτρονικά έγγραφα με την e-SIGNATURE του Πελάτη έχουν την ίδια αποδεικτική ισχύ και αποτελέσματα με τα αντίστοιχα έγχαρτα υπογεγραμμένα έγγραφα.
- Η e-SIGNATURE του Πελάτη στα ηλεκτρονικά έγγραφα πιστοποιεί τη γνησιότητά τους και αποδεικνύει:
 - ότι η δήλωση του Πελάτη που περιέχεται σε αυτά προέρχεται από τον ίδιο και
 - τη βούλησή του να δεσμευθεί από το περιεχόμενο των εγγράφων αυτών.

4.4. Αντίγραφα ή αποσπάσματα των παραπάνω ηλεκτρονικών εγγράφων τα οποία εξάγονται σε μορφή αρχείου μαγνητικού ή ψηφιακού μέσου ή σε έντυπη μορφή (εκτυπώσεις) από το ψηφιακό αρχείο της Τράπεζας, αποτελούν **πλήρη απόδειξη** ως προς το περιεχόμενό τους και την προέλευση της e-SIGNATURE από τον Πελάτη. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να αποδείξει το αντίθετο, αν θεωρεί ότι κάτι από αυτά δεν ισχύει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β

Όροι λειτουργίας Καταθετικών Λογαριασμών

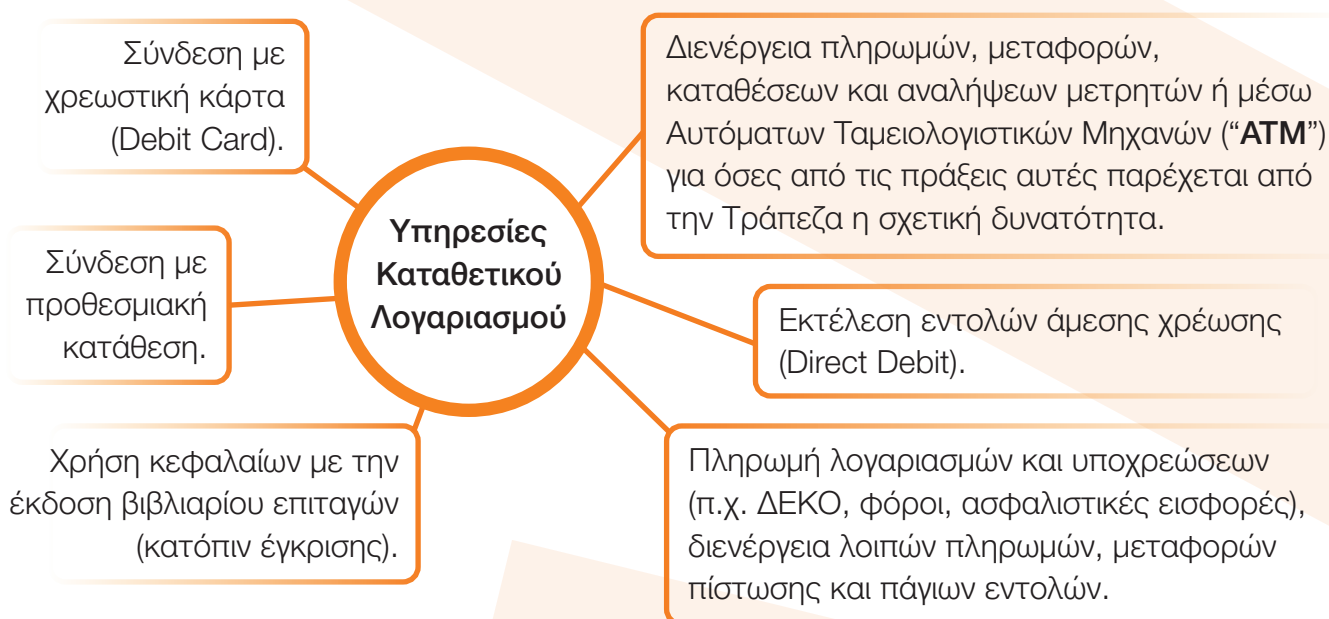


1. Καταθετικός Λογαριασμός

- 1.1. Για να ανοιχθεί καταθετικός λογαριασμός (“**Καταθετικός Λογαριασμός**”) στην Τράπεζα, ο Πελάτης πρέπει να ολοκληρώσει τη διαδικασία εγγραφής του που περιγράφεται στο Κεφάλαιο Α. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής του Πελάτη αποτελεί δεσμευτική πρότασή του προς την Τράπεζα για άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού.
- 1.2. Για να συναφθεί η σύμβαση Καταθετικού Λογαριασμού πρέπει ο Πελάτης να αποδεχθεί τους ΓΟΤΣ. Η σύμβαση θεωρείται καταρτισμένη όταν η Τράπεζα δημιουργήσει και αποδώσει στον Πελάτη τον αριθμό IBAN - International Bank Account Number (“**IBAN**”) του Καταθετικού Λογαριασμού. Η σύναψη σύμβασης Καταθετικού Λογαριασμού και η απόδοση IBAN, κατά τα ανωτέρω, συνιστά ανεπιφύλακτη αποδοχή των ΓΟΤΣ από τον Πελάτη.

Υπηρεσίες Καταθετικού Λογαριασμού

- 1.3. Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Καταθετικού Λογαριασμού περιλαμβάνουν την:



- 1.4. Αν για την ολοκλήρωση της ανάληψης απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Τράπεζα τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν την ανάληψη, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο Τιμολόγιο. Τα όρια και ποσά που ισχύουν κάθε φορά γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω του Τιμολογίου και των Καταστημάτων της Τράπεζας. Για τις παραπάνω συναλλαγές, ο Πελάτης επιβαρύνεται με προμήθεια και τυχόν άλλες χρεώσεις που αναγράφονται στο Τιμολόγιο.

- 1.5. Η Τράπεζα μπορεί να προσθέτει στον Καταθετικό Λογαριασμό νέα προϊόντα ή υπηρεσίες. Για την απόκτησή τους, ο Πελάτης πρέπει να αποδεχθεί τυχόν Ειδικούς Όρους ή/και τροποποιήσεις των ΓΟΤΣ.

Ποσοτικά όρια

- 1.6. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να ορίζει ή να τροποποιεί:

- το ελάχιστο ποσό καταθέσεων για άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού,
- το ελάχιστο, κατά μέσο όρο, ποσό καταθέσεων προκειμένου να είναι οι καταθέσεις τοκοφόρες, το οποίο υπολογίζεται με βάση τον μέσο όρο του υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού ανά μήνα, τρίμηνο ή εξάμηνο,
- τις προϋποθέσεις και τα όρια αναλήψεων,
- το ποσό **υπερανάληψης**, εάν η Τράπεζα επιτρέπει στον Πελάτη να κάνει αναλήψεις πάνω από το εκάστοτε πιστωτικό υπόλοιπο.

- 1.7. Τα παραπάνω ποσοτικά όρια γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω του Τιμολογίου ή του Πίνακα Επιτοκίων Καταθετικών Προϊόντων.

Ανενεργός λογαριασμός

- 1.8. Αν ο Πελάτης **δεν κάνει πραγματική συναλλαγή**, δηλαδή χρέωση ή πίστωση που διενεργείται με εντολή του, για **περισσότερο από ένα (1) έτος**, η Τράπεζα δικαιούται να χαρακτηρίσει **ανενεργό** τον Καταθετικό Λογαριασμό, ακόμα και χωρίς να ενημερώσει τον Πελάτη. Η Τράπεζα δικαιούται επίσης να κλείνει με πρωτοβουλία της ανενεργό Καταθετικό Λογαριασμό με μηδενικό υπόλοιπο, με σχετική γνωστοποίηση στην ιστοσελίδα της.
- 1.9. Πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού χωρίς εντολή του Πελάτη (π.χ. πίστωση τόκων) δεν τον καθιστά ενεργό. Ο Καταθετικός Λογαριασμός μπορεί να ενεργοποιηθεί μόνο μετά από αίτημα του Πελάτη και επαλήθευση των στοιχείων του.

Αδρανής λογαριασμός

- 1.10. Αν ο Πελάτης **δεν έχει κάνει καμία πραγματική συναλλαγή για διάστημα είκοσι (20) ετών**, ο Καταθετικός Λογαριασμός χαρακτηρίζεται **αδρανής**, σύμφωνα με τη νομοθεσία, και τα δικαιώματα του Πελάτη από τις καταθέσεις του παραγράφονται υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου. Η προθεσμία των είκοσι (20) ετών ξεκινά από την επόμενη ημέρα της τελευταίας πραγματικής συναλλαγής. Η πίστωση των καταθέσεων με τόκους δεν διακόπτει την παραγραφή της προθεσμίας. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για τον χαρακτηρισμό του Καταθετικού Λογαριασμού ως αδρανούς, όπως προβλέπει η νομοθεσία.



2. Πότε εκτελούνται οι εντολές;

- 2.1. Η Τράπεζα εκτελεί τις εντολές πίστωσης, χρέωσης ή διαχείρισης του Καταθετικού Λογαριασμού τις **“Εργάσιμες Ημέρες”**, δηλαδή τις ημέρες κατά τις οποίες λειτουργεί η Τράπεζα ή ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που συμμετέχει στην εκτέλεση της συναλλαγής. Το Σάββατο, η Κυριακή, οι δημόσιες αργίες και οι ειδικές αργίες διατραπεζικών συναλλαγών δεν θεωρούνται Εργάσιμες Ημέρες. Αν η Τράπεζα παραλάβει μια εντολή σε μη Εργάσιμη Ημέρα, θα την εκτελέσει την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.
- 2.2. Για επιμέρους τραπεζικά προϊόντα και λογαριασμούς, η Τράπεζα ορίζει χρονικά όρια επεξεργασίας των εντολών του Πελάτη σε Εργάσιμες Ημέρες (**“Cut-off Times”**), τα οποία περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο. Αν ο Πελάτης δώσει την εντολή μετά την παρέλευση των Cut-off Times, θεωρείται ότι η Τράπεζα τη λαμβάνει την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.



3. Επιτόκιο

- 3.1. Το επιτόκιο του Καταθετικού Λογαριασμού ορίζεται στον Πίνακα Επιτοκίων Καταθετικών Προϊόντων, ξεχωριστά για κάθε κατηγορία καταθετικού προϊόντος της Τράπεζας. Ο Πελάτης ενημερώνεται για το ύψος του επιτοκίου:

- από τον Πίνακα Επιτοκίων Καταθετικών Προϊόντων, και
- κατά την προσυμβατική του ενημέρωση ανά κατηγορία προϊόντος.

Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλει το επιτόκιο, ενημερώνοντας τον Πελάτη, τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την εφαρμογή του νέου επιτοκίου, εκτός αν το νέο επιτόκιο είναι ευνοϊκότερο για τον Πελάτη, οπότε εφαρμόζεται αμέσως, χωρίς προηγούμενη ενημέρωσή του.

Η Τράπεζα, ανάλογα με την τιμολογιακή της πολιτική, μπορεί να εφαρμόζει μηδενικό επιτόκιο σε καταθετικά προϊόντα της ή/και να χρεώνει τον Πελάτη με αμοιβή για την τήρηση Καταθετικού Λογαριασμού ή/και για μια ή περισσότερες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτού ή στο πλαίσιο πακέτου συναλλαγών.

Πώς υπολογίζονται οι τόκοι;

- 3.2. Η ημερομηνία έναρξης του υπολογισμού τόκων, η χρονική βάση υπολογισμού τους και η περιοδικότητα καταχώρησής τους, αποφασίζονται από την Τράπεζα και ορίζονται στον Πίνακα Επιτοκίων Καταθετικών Προϊόντων.
- 3.3. Οι τόκοι υπολογίζονται με βάση:
- τις πραγματικές ημέρες τήρησης της κατάθεσης και
 - έτος 365 ημερών,
- εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό σε Ειδικούς Όρους.
- 3.4. Η Τράπεζα υπολογίζει τους τόκους, με βάση την **“Ημερομηνία Αξίας”**, δηλαδή την Εργάσιμη Ημέρα, οπότε πιστώνεται οριστικά κάθε συγκεκριμένο ποσό στον Καταθετικό Λογαριασμό.
- 3.5. Αν κάποια από τις παραπάνω ημερομηνίες συμπίπτει με μη Εργάσιμη Ημέρα ή ξεπερνά τα Cut-off Times, λαμβάνεται υπόψη 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 λογαριασμό στο όνομα του Πελάτη, σύμφωνα με Ειδικούς Όρους.
- 4.2. Όταν λήγει η προθεσμιακή κατάθεση, αν δεν υπάρχει άλλη συμφωνία (π.χ. για αυτόματη ανανέωση), το ποσό αυτής μεταφέρεται στον Λογαριασμό Εξυπηρέτησης. Η συμφωνία μπορεί να γίνει τηλεφωνικώς, με SMS, email ή άλλο τρόπο και ιδιαίτερα με “**Σταθερό Μέσο**” σύμφωνα με το Κεφάλαιο ΣΤ. ή όπως ορίζει η Τράπεζα σε Ειδικούς Όρους.
- 4.3. Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να ζητήσει πρόωρη εξόφληση (ολική ή μερική) της προθεσμιακής κατάθεσης, αλλά τότε επιβαρύνεται με κόστος προεξόφλησης, βάσει του εκάστοτε επιτοκίου προεξόφλησης κατά τους ισχύοντες Ειδικούς Όρους και αναλόγως πόσες ημέρες απομένουν μέχρι τη λήξη της προθεσμιακής κατάθεσης. Το κόστος προεξόφλησης δεν ξεπερνά τους δεδουλευμένους τόκους που δικαιούται να λάβει ο Πελάτης μέχρι την ημερομηνία πρόωρης εξόφλησης. Το κεφάλαιο δεν επηρεάζεται.



5. Κοινός Λογαριασμός

- 5.1. Η Τράπεζα μπορεί να τηρεί “**Κοινό Λογαριασμό**”, δηλαδή Καταθετικό Λογαριασμό με δικαιούχους δύο ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα από κοινού (“**συνδικαιούχοι**”). Ο Κοινός Λογαριασμός διέπεται από τον ν. 5638/1932, όπως εκάστοτε ισχύει.

Πώς λειτουργεί ο Κοινός Λογαριασμός;

- 5.2. 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**.
- 5.3. Καθένας από τους συνδικαιούχους:

Ευθύνεται εις ολόκληρον απέναντι στην Τράπεζα για κάθε υποχρέωση από τον Κοινό Λογαριασμό και τις επ’ αυτού συναλλαγές.



Μπορεί να κάνει μερική ή ολική χρήση του Κοινού Λογαριασμού χωρίς τη σύμπραξη των υπολοίπων, ακόμα και πρόωρη ανάληψη προθεσμιακής κατάθεσης ή/και κλείσιμο του Λογαριασμού, σύμφωνα με Ειδικούς Όρους.



Μπορεί να λαμβάνει προφορικές ή έγγραφες πληροφορίες για κάθε συναλλαγή του Κοινού Λογαριασμού.



- 5.4. Η καταβολή ποσού σε έναν από τους συνδικαιούχους απαλλάσσει την Τράπεζα από την υποχρέωση να καταβάλει προς τους υπόλοιπους.
- 5.5. Αν γίνει **κατάσχεση** στον Κοινό Λογαριασμό, η κατάθεση θεωρείται ότι ανήκει στους συνδικαιούχους κατά ίσα μέρη και η κατάσχεση αφορά μόνο στο ίσο μερίδιο του δικαιούχου κατά του οποίου στρέφεται.
- 5.6. Αν **έναν** από τους δικαιούχους έχει **οφειλή απέναντι στην Τράπεζα**, η Τράπεζα μπορεί να συμψηφίζει το ποσό της οφειλής με το σύνολο του υπολοίπου του Κοινού Λογαριασμού, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση των συνδικαιούχων. Η Τράπεζα έχει επιπλέον το δικαίωμα επίσχεσης του Κοινού Λογαριασμού με ανταπαίτησή της έναντι ορισμένου συνδικαιούχου – οφειλέτη της, την οποία δύναται να προβάλει και έναντι των λοιπών συνδικαιούχων.
- 5.7. Εάν κάποιος από τους συνδικαιούχους τεθεί σε **δικαστική συμπαράσταση**, η σύμβαση του Κοινού Λογαριασμού συνεχίζεται μεταξύ όλων των συνδικαιούχων με τους ίδιους όρους. Για την αντιπροσώπευση συνδικαιούχου που τίθεται σε δικαστική συμπαράσταση, εφαρμόζονται οι διατάξεις του νόμου.
- 5.8. Σε περίπτωση θανάτου κάποιου συνδικαιούχου, η κατάθεση και όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις εξ αυτής περιέρχονται αυτομάτως στους λοιπούς εν ζωή συνδικαιούχους, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά σε τυχόν Ειδικούς Όρους.
- 5.9. Για εκχώρηση απαίτησης από τον Κοινό Λογαριασμό και τη σύσταση ενεχύρου, απαιτείται συμφωνία όλων των συνδικαιούχων.
- 5.10. Κοινός Λογαριασμός μπορεί να δεσμευτεί, μερικώς ή στο σύνολό του, ανάλογα με το περιεχόμενο εντολής ή απόφασης που θα λάβει η Τράπεζα από διοικητικές, φορολογικές, δικαστικές ή άλλες αρμόδιες Αρχές.



6. Επιταγές

- 6.1. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το κεφάλαιο του Καταθετικού Λογαριασμού με επιταγές.

Χορήγηση και χρήση βιβλιαρίου επιταγών

- 6.2. Οι επιταγές εκδίδονται **μόνο από βιβλιάριο προτυπωμένων επιταγών της Τράπεζας** με κωδικοποιημένη αρίθμηση. Διαφορετικός τύπος επιταγών ή επιταγές με χαρακτηριστικά που επιλέγει ο Πελάτης δεν έχουν ισχύ, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά σε τυχόν Ειδικούς Όρους.
- 6.3. Το βιβλιάριο επιταγών δίνεται μετά από **αίτημα** του Πελάτη και υπογραφή **απόδειξης παράδοσης-παραλαβής**. Με την υπογραφή, ο Πελάτης δηλώνει ότι ήλεγξε την πληρότητα του βιβλιαρίου και δεν μπορεί να το αμφισβητήσει αργότερα.
- 6.4. Η Τράπεζα δικαιούται **να αρνηθεί** να χορηγήσει βιβλιάριο επιταγών ή να ζητήσει από τον Πελάτη να επιστρέψει αυτό που έχει ήδη λάβει χωρίς να απαιτείται αιτιολόγηση.

- 6.5. **Αν λυθεί η σύμβαση Καταθετικού Λογαριασμού** για οποιονδήποτε λόγο, ο Πελάτης δεν μπορεί να εκδίδει πλέον επιταγές επ' αυτού και θα πρέπει να επιστρέψει στην Τράπεζα τα χρησιμοποιήτα στελέχη επιταγών. 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”**), σύμφωνα με τον νόμο.

Απώλεια βιβλιαρίου ή εντύπου επιταγής

- 6.6. Ο Πελάτης υποχρεούται να φυλάσσει με ασφάλεια το βιβλιάριο επιταγών και να ειδοποιεί την Τράπεζα σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας.

- 6.7.  Σε περίπτωση που χαθεί το βιβλιάριο ή επιταγή, ο Πελάτης **πρέπει να ενημερώσει αμέσως την Τράπεζα** με κάθε πρόσφορο μέσο, σύμφωνα με το Κεφάλαιο ΣΤ.

Μέχρι ο Πελάτης να ενημερώσει την Τράπεζα:

- Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε πληρωμή επιταγής που έχει χαθεί.
- Ο Πελάτης ευθύνεται αποκλειστικά για κάθε ζημία του ίδιου, της Τράπεζας ή τρίτων λόγω της πληρωμής ή της μη πληρωμής και σφράγισης επιταγών που δεν βρίσκονται στην κατοχή του πριν την ειδοποίηση.

Πληρωμή επιταγών και χρέωση Καταθετικού Λογαριασμού

- 6.8. Οι επιταγές πληρώνονται με την εμφάνισή τους στην Τράπεζα, ακόμη και αν έχουν μεταγενέστερη ημερομηνία, εφόσον πληρούν τις απαιτήσεις του νόμου και όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- ☒ Η σειρά των οπισθογραφήσεων των επιταγών είναι συνεχόμενη και κανονική,
- ☒ ο Καταθετικός Λογαριασμός, από τον οποίον εκδίδονται οι επιταγές, έχει επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια και δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευτεί για οποιονδήποτε λόγο η χρήση του,
- ☒ οι επιταγές προέρχονται από το βιβλιάριο που έχει χορηγήσει η Τράπεζα στον Πελάτη,
- ☒ η υπογραφή του εκδότη δεν παρουσιάζει σοβαρές διαφορές με το δείγμα που τηρεί η Τράπεζα στα αρχεία της και
- ☒ δεν έχει γίνει έγγραφη ανάκληση των επιταγών από τον Πελάτη μετά τη νόμιμη προθεσμία εμφάνισης στην Τράπεζα προς πληρωμή.

- 6.9. Ο Καταθετικός Λογαριασμός χρεώνεται με το ποσό της επιταγής με Ημερομηνία Αξίας την ημερομηνία που η επιταγή εμφανίζεται στην Τράπεζα προς πληρωμή.

6.10. Σε περίπτωση που:

α

Η Τράπεζα αγοράσει την επιταγή μέσω του Διατραπεζικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Συμψηφισμού Επιταγών της ΔΙΑΣ (ΔΗΣΣΕ), ο Καταθετικός Λογαριασμός χρεώνεται με το ποσό της επιταγής την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα από την αγορά της, αλλά ως Ημερομηνία Αξίας υπολογίζεται η ημέρα που αγοράστηκε η επιταγή.

β

Γίνεται διακίνηση της επιταγής μέσω του Γραφείου Συμψηφισμού της Τράπεζας της Ελλάδος, ο Καταθετικός Λογαριασμός χρεώνεται με το ποσό της επιταγής την Εργάσιμη Ημέρα παραλαβής της, με Ημερομηνία Αξίας την προηγούμενη Εργάσιμη Ημέρα.

6.11. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει να μην πληρωθεί μια επιταγή ("**Ανάκληση**"). Αν η Ανάκληση γίνει εντός της νόμιμης προθεσμίας για τη σφράγιση, η Τράπεζα δεν δεσμεύεται από το αίτημα Ανάκλησης και αποφασίζει αν θα πληρώσει ή θα σφραγίσει την επιταγή.

6.12. Αν εμφανιστούν **περισσότερες επιταγές ή/και εντολές πληρωμής την ίδια ημέρα** και η Τράπεζα δεν μπορεί να διαπιστώσει ποιά συναλλαγή προηγείται, εφόσον δεν επαρκούν τα διαθέσιμα κεφάλαια στον Καταθετικό Λογαριασμό, η Τράπεζα δικαιούται να πληρώσει κατά την κρίση της οποιαδήποτε από αυτές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία έκδοσης ή τη σειρά εμφάνισης. Σε περίπτωση που τα διαθέσιμα κεφάλαια στον Καταθετικό Λογαριασμό δεν επαρκούν για την ολική πληρωμή επιταγής, η Τράπεζα δικαιούται **να αρνηθεί τη μερική πληρωμή** της, εκτός αν ο Πελάτης παρέχει ειδική εντολή, σύμφωνα με το άρθρο 34 του ν. 5960/1933.

Ακάλυπτη επιταγή

6.13. Αν εμφανιστεί προς πληρωμή ακάλυπτη επιταγή:



Ο **Πελάτης** οφείλει να επιστρέψει αμέσως το βιβλιάριο επιταγών.

Η **Τράπεζα:**



Αναγγέλλει την επιταγή στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.



Δικαιούται να κλείσει τον Καταθετικό Λογαριασμό.



Η Τράπεζα μπορεί να χορηγήσει νέο βιβλιάριο επιταγών σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο που ισχύει κάθε φορά.

6.14. Ο Πελάτης επιβαρύνεται με **έξοδα**, σύμφωνα με το Τιμολόγιο, για την επεξεργασία ακάλυπτων επιταγών (π.χ. έλεγχος Καταθετικού Λογαριασμού, ενημέρωση Πελάτη για κάλυψη των επιταγών, σφράγιση και αναγγελία στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ).

Ευθύνη της Τράπεζας

6.15. Η Τράπεζα **δεν ευθύνεται** σε περίπτωση μη πληρωμής ή σφράγισης επιταγής εάν πληρούται έστω και μια από τις παρακάτω προϋποθέσεις:

-  Η επιταγή φέρει παραποιημένη την υπογραφή του δικαιούχου του Καταθετικού Λογαριασμού.
-  Υπάρχει διακριτή παραποίηση των στοιχείων της επιταγής.
-  Η συνέχεια των τυχόν οπισθογραφήσεων δεν είναι κανονική.

6.16. Επιταγές που εμφανίζονται προς πληρωμή στην Τράπεζα και **σύρονται επί λογαριασμών άλλων τραπεζών**, ενδέχεται να μην σφραγισθούν εμπρόθεσμα, λόγω του χρόνου εμφάνισής τους στην Τράπεζα και των κανόνων λειτουργίας είτε του Δ.Η.Σ.Σ.Ε. είτε του Γραφείου Συμψηφισμού. Σε αυτήν την περίπτωση, ο Πελάτης αποδέχεται τον κίνδυνο μη εμπρόθεσμης σφράγισής τους και αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα δεν ευθύνεται.

6.17. Σε περίπτωση **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:

-  αναλαμβάνει ο ίδιος την ευθύνη για τη γνησιότητα της υπογραφής του ή, αν πρόκειται για νομικό πρόσωπο, των νόμιμων εκπροσώπων του,
-  απαλλάσσει την Τράπεζα από κάθε ευθύνη για τυχόν ζημία λόγω παραποίησης ή αναλήθειας των στοιχείων της επιταγής, και
-  αποδέχεται ότι η εξόφληση της επιταγής από την Τράπεζα είναι έγκυρη και δεσμευτική για τον ίδιο και παραιτείται από κάθε σχετική αξίωση κατά της Τράπεζας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ

Υπηρεσίες Εναλλακτικών Δικτύων



1. Χρήση Εναλλακτικών Δικτύων

1.1. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί υπηρεσίες της Τράπεζας ψηφιακά, χωρίς φυσική παρουσία σε Κατάστημά της, μέσω **ηλεκτρονικών δικτύων, πλατφορμών ή ψηφιακών εφαρμογών** που διαθέτει η Τράπεζα ("**Εναλλακτικά Δίκτυα**"), μέσω της εφαρμογής ηλεκτρονικής τραπεζικής της Τράπεζας ("**Optima e-banking**"), της κινητής του συσκευής (smartphone ή tablet) με χρήση της ψηφιακής εφαρμογής για κινητές συσκευές Optima mobile app ("**Optima mobile app**") ή και οποιουδήποτε άλλου ηλεκτρονικού/ψηφιακού δικτύου, πλατφόρμας ή εφαρμογής που τυχόν διαθέσει η Τράπεζα στο μέλλον. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη με κάθε κατάλληλο μέσο για τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες ψηφιακά, καθώς και για τα Εναλλακτικά Δίκτυα της Τράπεζας μέσω των οποίων αυτές διατίθενται.

1.2. Οι "**Υπηρεσίες**" που προσφέρονται μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων περιλαμβάνουν ενδεικτικά:



1.3. Τα Εναλλακτικά Δίκτυα εξελίσσονται ανάλογα με την τεχνολογία, τη νομοθεσία και τις διαδικασίες ασφαλείας της Τράπεζας. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για:

- τα διαθέσιμα Εναλλακτικά Δίκτυα,
- τις Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών,
- τις μεθόδους ταυτοποίησης και επαλήθευσης εντολών,
- τις απαιτήσεις εξοπλισμού και
- τα όρια συναλλαγών.



Η ενημέρωση γίνεται με κατάλληλο τρόπο, όπως μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας ή με email στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης.

Τεχνικές προδιαγραφές

- 1.4. Η **πρόσβαση στο Optima e-banking** πραγματοποιείται μέσω οποιασδήποτε ηλεκτρονικής συσκευής (όπως smartphone, tablet, laptop ή PC), ακολουθώντας τον σύνδεσμο που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Εκεί ο Πελάτης θα βρει και τις τεχνικές απαιτήσεις για την πρόσβαση στο Optima e-banking.
- 1.5. **Για την εγκατάσταση και χρήση του Optima mobile app**, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει στην **κινητή του συσκευή λειτουργικό σύστημα**, συμβατό με την υπηρεσία.
- 1.6. Μετά από σχετική ενημέρωση της Τράπεζας, ο Πελάτης πρέπει να εγκαθιστά στην κινητή του συσκευή τις νέες εκδόσεις του Optima mobile app, καθώς και τις ενημερωμένες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος της κινητής συσκευής, που χρειάζονται κάθε φορά για τη λειτουργία της εφαρμογής.
- 1.7. Η Τράπεζα μπορεί να διακόπτει μη ενημερωμένες εκδόσεις του Optima mobile app και να περιορίζει την πρόσβαση σε αυτό, αν ο Πελάτης παραλείπει να εγκαταστήσει τις ενημερωμένες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος της κινητής του συσκευής.
- 1.8. Ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί το Optima mobile app αποκλειστικά για την παροχή των Υπηρεσιών της Τράπεζας και ενδεικτικά ως εξής:
 - να μην χρησιμοποιεί την εφαρμογή αντίθετα προς τους Γενικούς Όρους ή παράνομα ή με κακόβουλη ή απατηλή πρόθεση (λ.χ. με σκοπό τη φόρτωση κακόβουλου λογισμικού ή με πρόθεση πρόκλησης τεχνικής δυσλειτουργίας στην πληροφοριακή υποδομή της Τράπεζας),
 - να μην προσαρμόζει, αλλοιώνει, τροποποιεί, παραβιάζει, αντιγράφει την εφαρμογή ή να εφαρμόζει επί αυτής τεχνικές αντίστροφης μηχανικής (reverse engineering),
 - να μην χρησιμοποιεί το Optima mobile app κατά τρόπο που θα μπορούσε να προκαλέσει ζημία στην εφαρμογή, στην πληροφοριακή υποδομή της Τράπεζας ή σε άλλους χρήστες,
 - να μην μεταφορτώνει στην εφαρμογή οποιοδήποτε αρχείο ή άλλο περιεχόμενο που είναι ή θα μπορούσε να θεωρηθεί παράνομο, ακατάλληλο, δυσφημιστικό, ρατσιστικό, προσβλητικό ή αντίθετο σε δικαιώματα τρίτων.
- 1.9. **Άδεια χρήσης λογισμικού:** Η Τράπεζα έχει την κυριότητα ή την άδεια χρήσης του λογισμικού και όλων των συναφών δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας που είναι αποθηκευμένα ή εμφανίζονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και στα Εναλλακτικά Δίκτυα. Ο Πελάτης αποκτά περιορισμένη, μη αποκλειστική, προσωπική, αμεταβίβαστη και ανακλητή δωρεάν άδεια χρήσης του λογισμικού, αποκλειστικά και μόνο για τις υπηρεσίες που προβλέπονται στους Γενικούς Όρους και σε τυχόν Ειδικούς Όρους. Απαγορεύεται ρητά η αντιγραφή, απομίμηση και κάθε άλλη μη εξουσιοδοτημένη χρήση του λογισμικού της Τράπεζας από τον Πελάτη, τους Εκπροσώπους ή όσους τελούν υπό την εντολή του, συμπεριλαμβανομένων των σελίδων, οθονών, πληροφοριών, λειτουργιών και υλικών που είναι αποθηκευμένα ή εμφανίζονται στα Εναλλακτικά Δίκτυα.



2. Ταυτοποίηση και επαλήθευση εντολών του Πελάτη

2.1. Η Τράπεζα αναγνωρίζει τον Πελάτη ως κάτοχο του Καταθετικού Λογαριασμού και εκτελεί συναλλαγές μόνο αφού τον ταυτοποιήσει και επαληθεύσει τις εντολές του:

Μέσο ταυτοποίησης/επαλήθευσης:



Μοναδικοί και απόρρητοι
Κωδικοί Ασφαλείας κατά
την **είσοδό** του στο
Optima e-banking.

Περιγραφή:

Για την είσοδο στα Εναλλακτικά Δίκτυα, ο Πελάτης χρησιμοποιεί έναν μοναδικό συνδυασμό Ονόματος Χρήστη ("**User Id**") και μυστικού Κωδικού ("**Password**"), που επιλέγει ο ίδιος.

Το User Id και το Password ("**Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας**") παρέχονται στον Πελάτη κατά το άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού. Εάν ο Πελάτης έχει ήδη Καταθετικό Λογαριασμό, μπορεί να τα λάβει **σε οποιοδήποτε Κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας ή εξ αποστάσεως**.

Το User Id στέλνεται στο email που έχει δηλώσει ο Πελάτης ενώ ο προσωρινός Κωδικός Ασφαλείας στέλνεται στο κινητό του. Μετά την πρώτη είσοδο στο Optima e-banking, ο Πελάτης πρέπει να ορίσει τον δικό του Κωδικό Ασφαλείας, ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες.

Η χρήση των παραπάνω κωδικών αποδεικνύει την πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό από τον ίδιο τον Πελάτη, όπως αν είχε υπογράψει ο ίδιος.



Σύνδεση αριθμού κινητού
τηλεφώνου ή/και κινητής συσκευής
(smartphone/tablet)
για την **επαλήθευση εντολών**
του Πελάτη.

Για τραπεζικές συναλλαγές μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων θα πραγματοποιείται, όπου απαιτείται:

- σύνδεση με τον αριθμό κινητού τηλεφώνου του Πελάτη, ή/και
- σύνδεση με συγκεκριμένη κινητή συσκευή (smartphone/tablet) που έχει δηλώσει ο Πελάτης και βρίσκεται στην κατοχή του.

Ο **συνδυασμός** συνδεδεμένου αριθμού κινητού τηλεφώνου ή της κινητής συσκευής και των Κωδικών Ασφαλείας λειτουργεί ως **μέσο Ισχυρής Ταυτοποίησης του Πελάτη** και πιστοποιεί ότι οι εντολές προέρχονται από τον ίδιο.

Η επαλήθευση των τραπεζικών εντολών του Πελάτη θα πραγματοποιείται όπου απαιτείται:

- είτε με Κωδικό Ασφαλείας μίας χρήσης **“One Time Password”** (“OTP”) που θα αποστέλλεται στο κινητό του Πελάτη,
- είτε με ειδικό μήνυμα επιβεβαίωσης της συναλλαγής (**“push notification”**), που θα αποστέλλεται στη συσκευή του Πελάτη μέσω του Optima mobile app (εφόσον ο Πελάτης έχει συνδέσει τη συσκευή του).
- είτε με κάθε άλλο πρόσφορο τρόπο, σύμφωνα με τη διαδικασία της Τράπεζας.



Βιομετρικά Δεδομένα

Αντί του Κωδικού Ασφαλείας, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί βιομετρικά δεδομένα ως μέσο ταυτοποίησης, όπως το **δακτυλικό αποτύπωμα** (fingerprint) ή τα **χαρακτηριστικά του προσώπου του** (face ID). Σε αυτή την περίπτωση, ο Πελάτης θα εισέρχεται στο Optima mobile app με τη χρήση των βιομετρικών του δεδομένων αντί του Κωδικού Ασφαλείας, εφόσον η κινητή συσκευή του Πελάτη το υποστηρίζει και αν ο ίδιος έχει ενεργοποιήσει αυτή τη δυνατότητα στη συσκευή του.

Η ταυτοποίηση του Πελάτη με βιομετρικά δεδομένα **είναι προαιρετική**. Η χρήση των βιομετρικών δεδομένων δεν καταργεί αυτόματα τον Κωδικό Ασφαλείας. Η χρήση του Κωδικού Ασφαλείας ενδέχεται να συνεχίσει να απαιτείται για συγκεκριμένες υπηρεσίες της Τράπεζας. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να απενεργοποιήσει τη δυνατότητα χρήσης βιομετρικών δεδομένων μέσω του Optima mobile app και να κάνει χρήση του Κωδικού Ασφαλείας. Οι εντολές που χορηγεί ο Πελάτης μέσω βιομετρικών δεδομένων θα θεωρούνται δεσμευτικές και εγκεκριμένες από τον ίδιο.

Τα βιομετρικά δεδομένα αποθηκεύονται αποκλειστικά στην κινητή συσκευή του Πελάτη. **Η Τράπεζα δεν αποκτά πρόσβαση, γνώση ή οποιονδήποτε έλεγχο επί των βιομετρικών δεδομένων του Πελάτη.**

2.2. 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.

2.3. Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει τις μεθόδους ταυτοποίησης και επαλήθευσης εντολών, ενημερώνοντας τον Πελάτη με κατάλληλο μέσο. Η μεταβολή αυτή δεν συνιστά τροποποίηση των Γενικών Όρων και δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση του Πελάτη.



3. Μέτρα ασφαλείας που πρέπει να λαμβάνει ο Πελάτης

3.1. Ο Πελάτης υποχρεούται να ακολουθεί τις οδηγίες ασφαλείας της Τράπεζας, που παρέχει είτε μέσω της ιστοσελίδας της είτε με εξατομικευμένη ενημέρωση και ειδικότερα:

- να εγκαθιστά ενημερωμένες εκδόσεις λογισμικών (software) και προγραμμάτων προστασίας από κακόβουλα λογισμικά (ενδεικτικά antivirus, antispyware, firewalls κλπ.) και
- να μην αποθηκεύει στον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή στην κινητή του συσκευή μη αναγνωρισμένα ή παράνομα προγράμματα.

3.2. Οι Κωδικοί Ασφαλείας είναι **αυστηρά προσωπικοί** και δεν πρέπει να κοινοποιούνται σε τρίτους.

3.3. Καθ' όλη τη διάρκεια της σχέσης του με την Τράπεζα, ο Πελάτης πρέπει:

- ☒ να κρατά τους Κωδικούς Ασφαλείας μυστικούς και να μην τους αποκαλύπτει σε τρίτους,
- ☒ να προστατεύει τους Κωδικούς Ασφαλείας από τη χρήση τρίτων,
- ☒ να τηρεί με ασφάλεια τις κινητές συσκευές επαλήθευσης των εντολών του και να μην επιτρέπει τη χρήση τους από τρίτους,
- ☒ να ρυθμίζει στις κινητές συσκευές κατάλληλα διαπιστευτήρια ασφαλείας, ώστε να μην είναι δυνατή η πρόσβαση τρίτων σε αυτές,
- ☒ να μην αποστέλλει ή να μην μοιράζεται τους Κωδικούς Ασφαλείας με κανέναν τρόπο που μπορεί να τους αποκαλύψει σε τρίτους (όπως για παράδειγμα μέσω SMS, email ή εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης),
- ☒ 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. PC/laptop),
- ☒ να αλλάζει συχνά τους Κωδικούς Ασφαλείας, σύμφωνα με τις οδηγίες της Τράπεζας,
- ☒ να χρησιμοποιεί τους Κωδικούς Ασφαλείας αποκλειστικά στο πλαίσιο των διαδικασιών ταυτοποίησης που εφαρμόζει η Τράπεζα.

3.4. Αν χρησιμοποιούνται βιομετρικά δεδομένα κατά την ταυτοποίηση, ο Πελάτης υποχρεούται:

- να έχει καταχωρημένα στην κινητή του συσκευή αποκλειστικά τα δικά του βιομετρικά δεδομένα και όχι τρίτων,
- να διαγράψει από την κινητή του συσκευή τυχόν βιομετρικά δεδομένα τρίτων, πριν την εγγραφή του στις υπηρεσίες της Τράπεζας και την εγκατάσταση του Optima mobile app.

3.5. Ο Πελάτης δεν πρέπει να εισέρχεται στο Optima e-banking από διεύθυνση που εμφανίζεται ως ηλεκτρονική διεύθυνση της Τράπεζας σε email που λαμβάνει ή μέσω άλλων ιστοσελίδων. Επίσης, δεν πρέπει ποτέ να καταχωρεί τους Κωδικούς Ασφαλείας στις παραπάνω ιστοσελίδες.

3.6. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί αδειοδοτημένους Τρίτους Παρόχους για υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών ή/και πληροφοριών λογαριασμού, σύμφωνα με τον Όρο 8. του Κεφαλαίου Δ., μόνο αν εφαρμόζονται οι ίδιες διαδικασίες ταυτοποίησης με αυτές που εφαρμόζει η Τράπεζα.

3.7. **Η Τράπεζα δεν θα ζητήσει ποτέ από τον Πελάτη να της αποκαλύψει τους Κωδικούς Ασφαλείας.** Αν του ζητηθούν - ακόμα και αν φαίνεται το αίτημα να προέρχεται από την Τράπεζα - ο Πελάτης υποχρεούται να μην αποκαλύψει τους Κωδικούς Ασφαλείας και να ενημερώσει αμέσως την Τράπεζα για το περιστατικό.

3.8. **Ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί αμέσως την Τράπεζα** και να ακολουθεί τις οδηγίες της, μόλις αντιληφθεί:



- απώλεια, κλοπή ή διαρροή Κωδικών Ασφαλείας,
- απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση των συνδεδεμένων κινητών συσκευών.

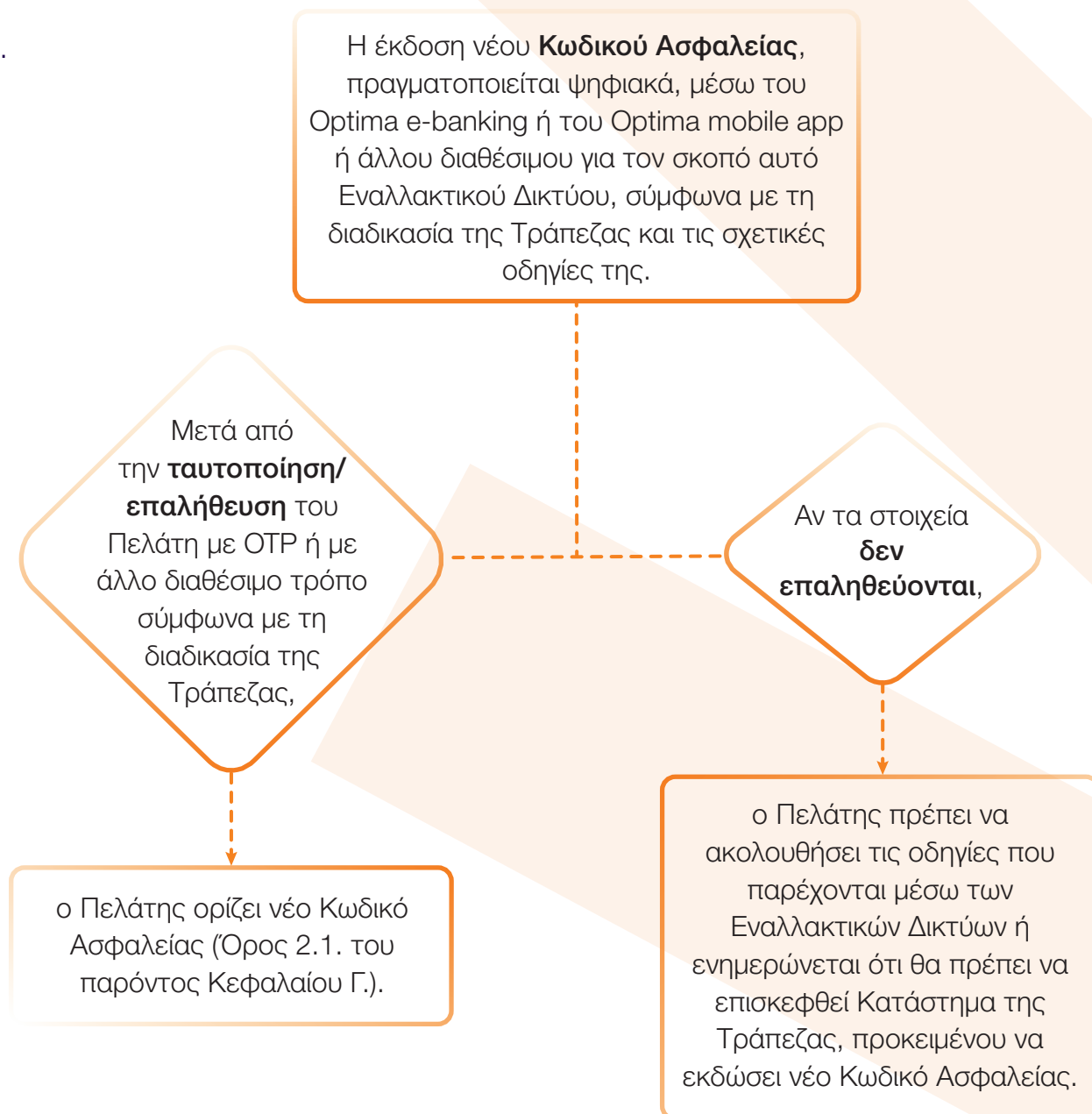


Οι σχετικές οδηγίες της Τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της και, παράλληλα, παρέχονται με εξατομικευμένη ενημέρωση ή άλλο κατάλληλο τρόπο.

Ο Πελάτης υποχρεούται επίσης **να ειδοποιεί την Τράπεζα αμέσως αν διαπιστώσει εσφαλμένες ή ασυνήθεις συναλλαγές** στον Καταθετικό Λογαριασμό.

3.9. Ο Πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για ζημία από συναλλαγές που έγιναν είτε πριν ειδοποιήσει την Τράπεζα είτε με τη χρήση των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφάλειας, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά σε άλλους Όρους των ΓΟΤΣ ή σε τυχόν Ειδικούς Όρους ή στον νόμο.

3.10.



Η Τράπεζα δικαιούται να τροποποιεί την παραπάνω διαδικασία και τις σχετικές οδηγίες για τη δημιουργία νέων Κωδικών Ασφαλείας, χωρίς να απαιτείται συναίνεση του Πελάτη.

3.11. Η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή πρόσβαση του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα και την αποτροπή παράνομης ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης τους. Ωστόσο, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για πρόσβαση τρίτων, διαρροή Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας ή μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές, που οφείλονται σε παράβαση των υποχρεώσεων του Πελάτη ή που συμβαίνουν σε περιβάλλον που δεν ελέγχει η Τράπεζα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ

Υπηρεσίες Πληρωμών



1. Γενικά

Τί είναι οι Υπηρεσίες Πληρωμών;

1.1. Στις “Υπηρεσίες Πληρωμών” περιλαμβάνονται οι παρακάτω ενέργειες:

“Μεταφορά Πίστωσης”:

μεταφορά χρημάτων από τον Καταθετικό Λογαριασμό σε άλλον λογαριασμό του Πελάτη ή τρίτου.

Στη Μεταφορά Πίστωσης περιλαμβάνονται και οι πάγιες εντολές του Πελάτη για τακτικές μεταφορές.



“Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης”:

όπως ορίζονται στον Όρο 9. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.

“Πράξεις Πληρωμής”:

διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρημάτων μέσω καταστήματος, κάρτας πληρωμών (όπως χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας), Εναλλακτικών Δικτύων ή ανάλογου μέσου, ανεξάρτητα από το αν υπάρχει υποχρέωση ανάμεσα στον Πελάτη και τον Δικαιούχο, όπως αυτός ορίζεται στον Όρο 1.3. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.



“Άμεση Χρέωση” (Direct Debit):

χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού, όταν η πληρωμή ενεργοποιείται απευθείας από τον Δικαιούχο βάσει εξουσιοδότησης του Πελάτη προς αυτόν ή στην τράπεζά του, είτε βάσει εντολής του Πελάτη προς την Τράπεζα.

“Εισερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης/ Εισερχόμενο Έμβασμα”:

λήψη από την Τράπεζα χρηματικού ποσού που έχει μεταφερθεί σε αυτήν λογιστικά από άλλη τράπεζα ή πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, με σκοπό την πίστωση του αντίστοιχου ποσού στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη.



“Εξερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης/ Εξερχόμενο Έμβασμα”:

μεταφορά χρηματικού ποσού σε άλλη τράπεζα ή πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη κατόπιν εντολής του, με σκοπό την πίστωση του αντίστοιχου ποσού στον λογαριασμό του Δικαιούχου ή με καταβολή στον Δικαιούχο τοις μετρητοίς.





“Υπηρεσία Εκκίνησης Πληρωμών”:

εκκίνηση εντολής πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Πελάτη είτε μέσω εναλλακτικού δικτύου άλλης τράπεζας ή παρόχου υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με τον Καταθετικό Λογαριασμό, είτε μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας, σε σχέση με λογαριασμό που ο Πελάτης τηρεί σε άλλη τράπεζα ή πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.



“Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού”:

παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη μέσω εναλλακτικού δικτύου άλλης τράπεζας ή παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, σχετικά με έναν ή περισσότερους Καταθετικούς Λογαριασμούς στην Τράπεζα, καθώς και παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας, σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς που τηρεί σε άλλη τράπεζα ή πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

Στις Υπηρεσίες Εκκίνησης Πληρωμών και Πληροφοριών Λογαριασμού εφαρμόζονται ειδικότερα τα όσα αναφέρονται στον Όρο 8. του Κεφαλαίου Δ.

1.2. Στις Υπηρεσίες Πληρωμών **δεν περιλαμβάνονται** πράξεις πληρωμής που βασίζονται:

- σε επιταγές, προσωπικές ή τραπεζικές, εφόσον εκδίδονται από την Τράπεζα,
- σε συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή,
- σε έντυπα παραστατικά χρηματικής αξίας (vouchers) ή παρεμφερή έγγραφα,
- σε έντυπες ταξιδιωτικές επιταγές,
- σε μέσα πληρωμών περιορισμένης χρήσης, ιδίως εντός περιορισμένου δικτύου παρόχων υπηρεσιών (σύμφωνα με το άρθρο 3 περ. ια' ν. 4537/2018),
- σε οφειλές του Πελάτη προς την Τράπεζα,
- στο πλαίσιο συστήματος πληρωμών ή διακανονισμού αξιογράφων μεταξύ διακανονιστών, κεντρικών αντισυμβαλλομένων, συμψηφιστικών γραφείων ή/ και κεντρικών τραπεζών και άλλων συμμετεχόντων στο σύστημα και παρόχων υπηρεσιών πληρωμών,
- στο πλαίσιο της διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων που αποτελούνται από τίτλους, περιλαμβανομένων πληρωμών μερισμάτων, εισοδημάτων ή άλλων διανεμόμενων ποσών, καθώς και πράξεων εξαγοράς ή πώλησης, οι οποίες διενεργούνται από τα πρόσωπα που αναφέρονται στην αμέσως προηγούμενη παράγραφο ή από εταιρείες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, τράπεζες, συνεργατικά πιστωτικά ιδρύματα, εταιρείες διαχείρισης οργανισμών συλλογικών επενδύσεων ή άλλες οντότητες που έχουν δικαίωμα φύλαξης χρηματοοικονομικών μέσων.

Ο αριθμός IBAN

- 1.3. Ο αριθμός IBAN αποτελεί **το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης** του δικαιούχου, δηλαδή του τελικού αποδέκτη των χρηματικών ποσών της πράξης πληρωμής (ο **“Δικαιούχος”**) και του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα.
- 1.4. Η Τράπεζα, καθώς και οι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών που μεσολαβούν για τις Υπηρεσίες Πληρωμών, θεωρούνται εξουσιοδοτημένοι να εκτελέσουν την εντολή πληρωμής χρησιμοποιώντας μόνο τον IBAN, ακόμη και αν αυτή περιέχει και άλλα στοιχεία. Πέραν του IBAN, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να χρησιμοποιεί τυχόν επιπλέον στοιχεία που έχει λάβει με την εντολή του Πελάτη για την ταυτοποίηση του Δικαιούχου ή του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα.
- 1.5. Αν η εντολή εκτελεστεί με εσφαλμένο IBAN, η Τράπεζα και οι φορείς, που μεσολαβούν, δεν ευθύνονται για τη μη εκτέλεση ή εσφαλμένη εκτέλεσή της. Η Τράπεζα θα προσπαθήσει στο μέτρο του εφικτού να ανακτήσει το ποσό της Μεταφοράς Πίστωσης. Αν η ανάκτηση δεν είναι δυνατή, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει από την Τράπεζα τις πληροφορίες που διαθέτει, ώστε να ασκήσει ο ίδιος αξιώσεις για την ανάκτηση του ποσού. Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει τον Πελάτη για τις παραπάνω υπηρεσίες με την προμήθεια που προβλέπεται στο Τιμολόγιο.
- 1.6. Αν η Τράπεζα λάβει εισερχόμενη εντολή για πίστωση στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη λόγω εσφαλμένου IBAN, δικαιούται να γνωστοποιεί τα στοιχεία της συναλλαγής και του Πελάτη στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, από τον οποίο έλαβε τα χρήματα.
- 1.7. Ειδικά για τις πράξεις πληρωμών σε Ευρώ εντός του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ – “Single Euro Payments Area” (**“SEPA”**), ισχύουν και όσα ειδικότερα αναφέρονται κατωτέρω στον Όρο 10. του παρόντος Κεφαλαίου Δ. [υπηρεσία επαλήθευσης δικαιούχου (VoP)], ως προς τον τρόπο ταυτοποίησης - επαλήθευσης του Δικαιούχου. Επίσης, ο IBAN ενδέχεται να μην αποτελεί το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης του Δικαιούχου ή/και του λογαριασμού στον οποίο μεταφέρονται τα χρήματα, στην περίπτωση των πράξεων πληρωμών του Όρου 1.11. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.

Χώρες και νομίσματα συναλλαγών (πεδίο εφαρμογής)

- 1.8. Οι χώρες όπου ο Πελάτης μπορεί να μεταφέρει χρήματα, καθώς και τα νομίσματα συναλλαγών που υποστηρίζει η Τράπεζα αναφέρονται στο Τιμολόγιο.
- 1.9. Οι Όροι του παρόντος Κεφαλαίου Δ. εφαρμόζονται στις Υπηρεσίες Πληρωμών που παρέχονται σε Ευρώ ή σε νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.), εφόσον και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) ή του πληρωτή (αν 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 Ε.Ο.Χ. αλλά ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών 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 εξής Όροι του παρόντος Κεφαλαίου Δ.:

- 4.1. ως προς τον χρονικό περιορισμό (D+1) της εκτέλεσης πληρωμής,
- 5.1. ως προς τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης εντολής,
- 9. και 10.

1.11. Για τις Υπηρεσίες Πληρωμών που παρέχονται σε οποιοδήποτε νόμισμα και εφόσον ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών 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 εξής Όροι του παρόντος Κεφαλαίου Δ.:

- 4.1. ως προς τον χρονικό περιορισμό (D+1) της εκτέλεσης πληρωμής,
- 5.1. ως προς τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης εντολής,
- 7. ως προς τα δικαιώματα του Πελάτη και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις/ευθύνη της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκτέλεσης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης εντολής καθώς και αναφορικά με την επιστροφή ποσού Άμεσης Χρέωσης,
- 8., 9. και 10. (εάν, όμως, οι Υπηρεσίες Πληρωμών παρέχονται σε Ευρώ εντός SEPA, οι Όροι 9. και 10. εφαρμόζονται)

Επίσης, **δεν** εφαρμόζονται οι προβλέψεις του κατωτέρω Κεφαλαίου Ε. ως προς τα δικαιώματα του Πελάτη και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις/ευθύνη της Τράπεζας αναφορικά με μη εκτελεσθείσα, εσφαλμένη ή καθυστερημένη συναλλαγή με την Κάρτα του Κεφαλαίου Ε.

1.12. Ειδικά για τις πράξεις πληρωμών σε Ευρώ εντός του SEPA ισχύουν οι Όροι 9. και 10. του παρόντος Κεφαλαίου Δ., καθώς και οι λοιποί Όροι του Κεφαλαίου αυτού στο μέτρο που δεν έρχονται σε αντίθεση με τους Όρους 9. και 10. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.



2. Περιεχόμενο και λήψη εντολών του Πελάτη

2.1. Η εντολή του Πελάτη για την εκτέλεση οποιασδήποτε ενέργειας στο πλαίσιο Υπηρεσιών Πληρωμών, πρέπει να περιλαμβάνει:

- ✓ το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του Δικαιούχου,
- ✓ τον IBAN του Δικαιούχου,
- ✓ την επωνυμία της τράπεζας ή του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου,
- ✓ τη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένη η τράπεζα ή ο παραπάνω πάροχος,
- ✓ τον κωδικό BIC (Κωδικός Ταυτοποίησης) του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος του Δικαιούχου (μόνο για τις περιπτώσεις που το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα είναι εγκατεστημένο σε χώρα που δεν συμμετέχει στον SEPA),
- ✓ την ημερομηνία εκτέλεσης της εντολής, το ποσό και το νόμισμα,
- ✓ το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του Πελάτη, και
- ✓ τον IBAN του Πελάτη.

Χρονικό σημείο λήψης εντολών

Τρόπος υποβολής της εντολής:

Χρονικό σημείο λήψης της εντολής θεωρείται:

- 2.2. Σε **έντυπη μορφή** στην Τράπεζα.  →
- 2.3. Μέσω **Εναλλακτικών Δικτύων**.  →
- 2.4. Μέσω **email** από την ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει στην Τράπεζα.  →
- Σημείωση:  Ο Πελάτης ενημερώνεται όταν η Τράπεζα λαμβάνει την εντολή μέσω Εναλλακτικών Δικτύων.
- Η χρονική στιγμή κατάθεσης της υπογεγραμμένης, έντυπης εντολής σε Κατάστημα της Τράπεζας.
- Όταν ο Πελάτης καταχωρεί επιτυχώς την εντολή στο Optima e-banking ή στο Optima mobile app και η εντολή έχει παραληφθεί από το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας.
- Η χρονική στιγμή περιέλευσης του email στα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας.

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



3. Ανάκληση εντολών

- 3.1. Μετά τη λήψη της εντολής από την Τράπεζα, η εντολή 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 μπορεί να γίνει το αργότερο μέχρι το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται της συμφωνημένης ημερομηνίας.
- 3.3. Αφού παρέλθουν τα παραπάνω χρονικά όρια, η ανάκληση της εντολής του Πελάτη γίνεται μόνο με προηγούμενη συμφωνία της Τράπεζας. Αν γίνει δεκτή η ανάκληση, ο Πελάτης καταβάλει τα έξοδα αυτής σύμφωνα με το Τιμολόγιο, καθώς και κάθε άλλη σχετική δαπάνη (π.χ. έξοδα ανταποκρίτριας τράπεζας).
- 3.4. Εάν ο Πελάτης **δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση** ενδέχεται να ισχύουν άλλοι όροι για την ανάκληση εντολών του, σύμφωνα με το Τιμολόγιο ή τυχόν Ειδικούς Όρους ή με βάση ειδική συμφωνία για συγκεκριμένη συναλλαγή. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης επιβαρύνεται με τα σχετικά έξοδα και λοιπές δαπάνες.



4. Εκτέλεση εντολών

Χρονικά όρια

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

Εξερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης/Εξερχόμενο Έμβασμα:

Η Τράπεζα πιστώνει το ποσό στον λογαριασμό του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου μέχρι το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής (**D+1**) σύμφωνα με τον Όρο 2. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.



Τα παραπάνω 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 Ε.Ο.Χ. ή μεταξύ νομισμάτων δυο κρατών-μελών Ε.Ο.Χ., ή
-  η Τράπεζα ενεργεί με την ιδιότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών τόσο του πληρωτή όσο και του Δικαιούχου.

Αν η εντολή δοθεί σε έντυπη μορφή, η παραπάνω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά μια (1) επιπλέον Εργάσιμη Ημέρα. Σε κάθε άλλη περίπτωση, η εκτέλεση της συναλλαγής θα πραγματοποιείται το αργότερο εντός τεσσάρων (4) Εργασίμων Ημερών από τη λήψη της εντολής (**D+4**) και σύμφωνα με όσα τυχόν αναφέρονται στο Τιμολόγιο.

Εισερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης/Εισερχόμενο Έμβασμα:

Το ποσό πιστώνεται στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη αμέσως μόλις πιστωθεί σε λογαριασμό της Τράπεζας και με Ημερομηνία Αξίας την Εργάσιμη Ημέρα που πραγματοποιείται η πίστωση, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στο Τιμολόγιο ή σε τυχόν Ειδικούς Όρους. Αν το ποσό ληφθεί από την Τράπεζα σε μη Εργάσιμη Ημέρα και ώρα, πιστώνεται στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.



4.2. Αν η Τράπεζα λάβει εντολή πίστωσης που απαιτεί μετατροπή νομίσματος, το ποσό πιστώνεται στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη με Ημερομηνία Αξίας την ημέρα που αυτό γίνεται διαθέσιμο σε Ευρώ στον λογαριασμό της Τράπεζας. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, ισχύουν όσα ειδικότερα αναφέρονται στο Τιμολόγιο. Κατά τα λοιπά, για τη μετατροπή νομίσματος ισχύουν και όσα αναφέρονται στον Όρο 11. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.

4.3. Για να μπορέσει να τηρήσει τα παραπάνω χρονικά όρια, η Τράπεζα πρέπει να διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της συναλλαγής και να έχουν ολοκληρωθεί όλοι οι έλεγχοι που απαιτεί η νομοθεσία (π.χ. για τη διερεύνηση περιστατικών απάτης, την πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες κλπ.).

Προϋποθέσεις εκτέλεσης εντολών

4.4. Η Τράπεζα θα εκτελεί εντολές εφόσον αυτές είναι **πλήρεις, σαφείς και χωρίς αντιφάσεις**.

4.5. Η εντολή **δεν εκτελείται**, στις παρακάτω ενδεικτικές περιπτώσεις:

- η εντολή δεν περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία σύμφωνα με τον Όρο 2.1. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.,
- η εντολή περιλαμβάνει σφάλμα, ιδίως μη πλήρη ή ανύπαρκτο IBAN,
- ο Καταθετικός Λογαριασμός δεν εμφανίζει επαρκές πιστωτικό υπόλοιπο,
- η εντολή δεν έχει εγκριθεί από τον Πελάτη,
- υπάρχουν νομικοί περιορισμοί, όπως από τις διατάξεις για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, ή περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων, ή περιορισμοί που έχουν επιβάλει αρμόδιες Αρχές ή τρίτοι (π.χ. δέσμευση ή κατάσχεση λογαριασμού), που υποχρεώνουν την Τράπεζα να μην εκτελέσει την εντολή.

4.6. Αν η Τράπεζα δεν εκτελέσει εντολή, **ενημερώνει** τον Πελάτη εντός των χρονικών ορίων που αναφέρονται στους Όρους 4.1.-4.2. στο παρόν Κεφάλαιο Δ., με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

-  Με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης.
-  Μέσω του Optima e-banking ή του Optima mobile app.
-  Με επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης.
-  Με άλλο κατάλληλο μέσο (όπως SMS).

Εφόσον είναι εφικτό, η Τράπεζα γνωστοποιεί τους λόγους της μη εκτέλεσης της εντολής και τη διαδικασία διόρθωσης τυχόν σχετικών λαθών.

4.7. Η Τράπεζα δεν ενημερώνει τον Πελάτη, σύμφωνα με τα παραπάνω, αν υπάρχει αντίθετη νομοθετική ρύθμιση ή αν έχει λάβει αντίθετες οδηγίες από αρμόδιες Αρχές.

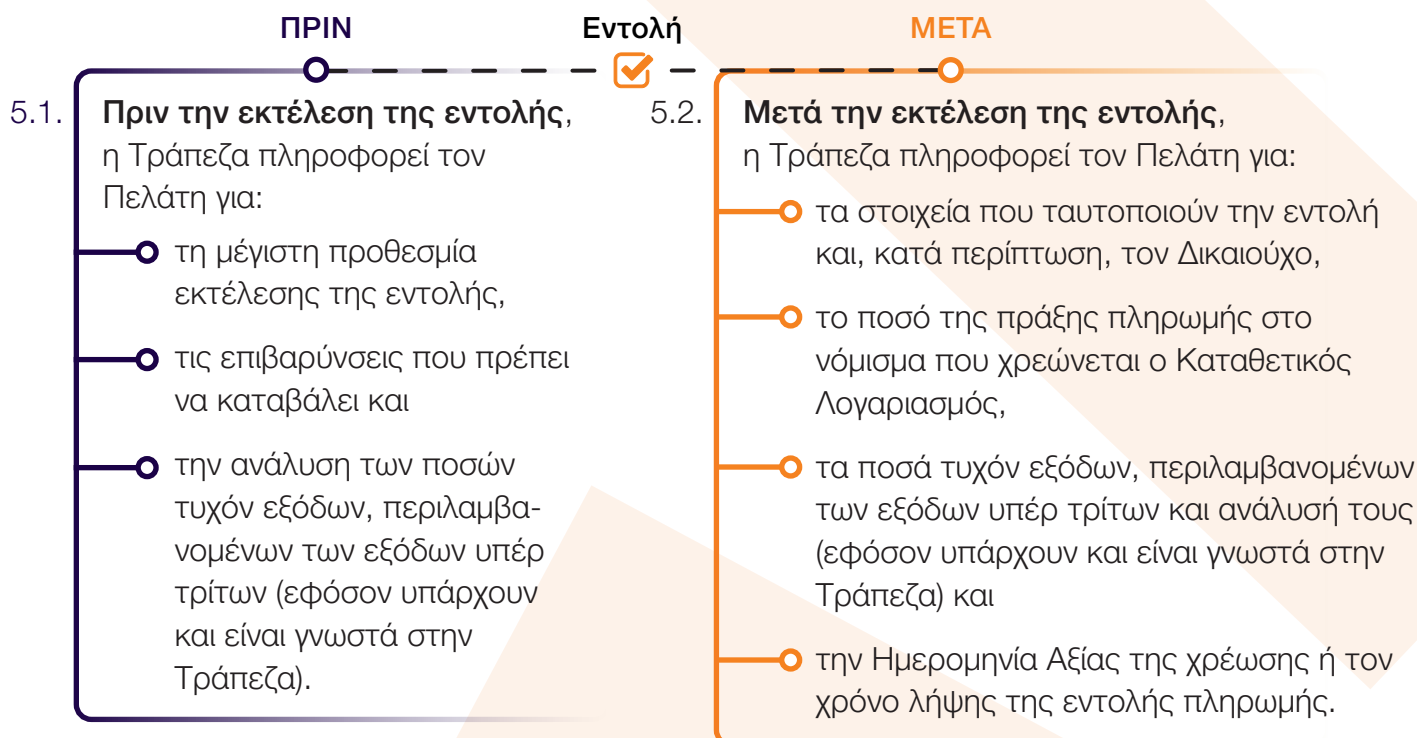
4.8. Αν η άρνηση της Τράπεζας να εκτελέσει εντολή είναι δικαιολογημένη, δικαιούται να χρεώσει τον Πελάτη με επιβάρυνση εφόσον προβλέπεται στο Τιμολόγιο.

4.9. Η μη εκτέλεση εντολής λόγω έλλειψης διαθέσιμου υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό δεν θεωρείται άρνηση εκτέλεσης εντολής πληρωμής και η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ενημερώσει σχετικά τον Πελάτη.

4.10. Η Τράπεζα μπορεί να χρησιμοποιεί για την εκτέλεση των Μεταφορών Πίστωσης ανταποκρίτριες τράπεζες και συστήματα εκκαθάρισης και διακανονισμού πληρωμών, στους οποίους διαβιβάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της εκάστοτε εντολής.

4.11. Αν στον Καταθετικό Λογαριασμό γίνουν εγγραφές πιστώσεων ή χρεώσεων που δεν βασίζονται σε εντολή του Πελάτη, αλλά οφείλονται σε λάθος υπαλλήλου της Τράπεζας ή σε άλλη αιτία, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να τις διορθώνει ή να τις ακυρώνει μονομερώς, με αντίστοιχες διορθωτικές ή αντιλογιστικές εγγραφές. Επίσης, μπορεί να ακυρώνει προσωρινές εγγραφές, αν τελικά δεν ισχύσει ο όρος από τον οποίο αυτές εξαρτώνται.

5. Παροχή ενημέρωσης



5.3. Αν ο **Πελάτης είναι Δικαιούχος** εισερχόμενων πιστώσεων στον Καταθετικό Λογαριασμό, η Τράπεζα πληροφορεί τον Πελάτη για:

- στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει τη μεταφορά του ποσού και, εάν απαιτείται, το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του πληρωτή, 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 τυχόν επιβαρύνσεων και ανάλυσή τους,
- τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα, καθώς και το ποσό της συναλλαγής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος και
- την Ημερομηνία Αξίας της πίστωσης.

5.4. Ο Πελάτης λαμβάνει την άνω ενημέρωση για Μεταφορές Πίστωσης που έχουν εκτελεστεί:

- μέσω του Optima e-banking ή του Optima mobile app και
- μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που του παρέχει η Τράπεζα, σύμφωνα με το Κεφάλαιο ΣΤ.

5.5. Εάν ο Πελάτης **δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση**, η Τράπεζα έχει δικαίωμα να τον χρεώνει για την ενημέρωση που του παρέχει, καθώς και για τα διορθωτικά και προληπτικά μέτρα που λαμβάνει στο πλαίσιο παροχής των Υπηρεσιών Πληρωμών, σύμφωνα με το Τιμολόγιο, τυχόν Ειδικούς Όρους ή με βάση ειδική συμφωνία της με τον Πελάτη για συγκεκριμένη συναλλαγή.



6. Μη εγκεκριμένες συναλλαγές

- 6.1.  Ο Πελάτης πρέπει **να ενημερώνει αμέσως** την Τράπεζα με κατάλληλο τρόπο κατά τους παρόντες Γενικούς και τυχόν Ειδικούς Όρους, αν αντιληφθεί μη εγκεκριμένη συναλλαγή με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού, και να ακολουθεί τις σχετικές οδηγίες
- που είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ή
 - που παρέχονται στον Πελάτη μέσω Εναλλακτικών Δικτύων της με εξατομικευμένη ενημέρωση ή με άλλο κατάλληλο μέσο.
- 6.2.  Με την επιφύλαξη των Όρων 6.5.-6.10. του παρόντος Κεφαλαίου Δ. για την ευθύνη του Πελάτη, σε περίπτωση που εκτελέσθηκε **μη εγκεκριμένη συναλλαγή**, ο Πελάτης έχει **δικαίωμα αποκατάστασης της ζημίας του, μόνο εάν έχει αποδεδειγμένα ειδοποιήσει την Τράπεζα αμέσως** μόλις αντιλήφθηκε τη μη εγκεκριμένη συναλλαγή και το αργότερο εντός δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού.
- 6.3.  Ειδικότερα, **εφόσον ο Πελάτης έχει τηρήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του** και διαπιστωθεί η εκτέλεση μη εγκεκριμένης συναλλαγής, **η Τράπεζα επιστρέφει το ποσό αυτής** το αργότερο έως το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από τη σχετική διαπίστωση ή ειδοποίησή της από τον Πελάτη. Η Ημερομηνία Αξίας πίστωσης του Καταθετικού Λογαριασμού δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου της χρέωσης με το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής.
-  **Η Τράπεζα δεν επιστρέφει το ποσό στον Πελάτη, αν έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη.**
- 6.4.  Αν, μετά από την ανωτέρω αποκατάσταση της ζημίας του, προκύψει ότι ο Πελάτης είχε εγκρίνει την πράξη πληρωμής ή ότι ευθύνεται ο ίδιος για αυτήν, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στους Γενικούς Όρους ή στην οικεία νομοθεσία, **ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει** αμέσως στην Τράπεζα το ποσό που του κατέβαλε. Η Τράπεζα δικαιούται να εισπράξει το άνω ποσό, χρεώνοντας οποιονδήποτε λογαριασμό του Πελάτη, οποτεδήποτε και χωρίς να τον ειδοποιήσει.

- 6.5. Αν ο Πελάτης είναι **Καταναλωτής** ή **Πολύ Μικρή Επιχείρηση** ισχύουν, κατά παρέκκλιση των παραπάνω αναφερομένων στους Όρους 6.2.-6.4. του παρόντος Κεφαλαίου Δ., οι Όροι 6.5.-6.8. Ειδικότερα:

- Ο Πελάτης **ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) ευρώ** για τις ζημιές που σχετίζονται με την εκτέλεση της μη εγκεκριμένης συναλλαγής, αν αυτή οφείλεται
 - σε κλοπή ή διαρροή των Κωδικών Ασφαλείας ή
 - σε κλοπή, απώλεια ή υπεξαίρεση της κινητής συσκευής που έχει συνδεθεί με τον Καταθετικό Λογαριασμό.
- Η παραπάνω ευθύνη **δεν προϋποθέτει υπαιτιότητα** του Πελάτη.

6.6. Ωστόσο, ο Πελάτης δεν ευθύνεται για τις παραπάνω ζημιές, 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 ενήργησε **με δόλο**, ή
-  η ζημία προκλήθηκε από υπάλληλο, αντιπρόσωπο ή Κατάστημα της Τράπεζας ή μιας οντότητας, στην οποία η Τράπεζα είχε αναθέσει τις δραστηριότητές της.

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

-  σε **δόλο** του Πελάτη ή
-  στη μη τήρηση με **δόλο** μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις του Πελάτη σχετικά με:



τις διαδικασίες ασφαλείας, την προστασία των Κωδικών Ασφαλείας και τη διαφύλαξη της κινητής συσκευής που έχει συνδεθεί με τον Καταθετικό Λογαριασμό, σύμφωνα με το Κεφάλαιο Γ., ή



την υποχρέωση ειδοποίησης της Τράπεζας από τον Πελάτη, αμέσως μόλις αυτός αντιληφθεί απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση των Κωδικών Ασφαλείας ή της κινητής συσκευής ή τη μη εγκεκριμένη χρήση τους.

6.8. Αν οι ζημιές από μη εγκεκριμένες συναλλαγές οφείλονται σε **βαριά αμέλειά του**, ο Πελάτης **ευθύνεται μέχρι του ποσού των χιλίων (1.000) Ευρώ**, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τη φύση των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και τις ειδικότερες περιστάσεις απώλειας, κλοπής ή υπεξαίρεσης των Κωδικών Ασφαλείας, ή άλλου εξατομικευμένου στοιχείου ή της κινητής συσκευής ή άλλου μέσου πληρωμών.

Ωστόσο, το παραπάνω ποσοτικό όριο ευθύνης του **δεν ισχύει και ο Πελάτης ευθύνεται απεριόριστα για όλες τις ζημιές**, αν η Τράπεζα εφαρμόζει πρόσθετους, αποτελεσματικούς και πιο εξελιγμένους μηχανισμούς ελέγχου για συναλλαγές που μπορούν να προκαλέσουν ζημία άνω των χιλίων (1.000) Ευρώ, όπως ιδίως μηχανισμούς ελέγχου που αξιοποιούν τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης ή επιπλέον κωδικό ή βιομετρική ταυτοποίηση ή τηλεφωνική επιβεβαίωση.

6.9. Εάν ο Πελάτης **δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση**, δεν εφαρμόζονται οι ανωτέρω Όροι 6.5.-6.8. του παρόντος Κεφαλαίου Δ. και κατά παρέκκλιση των Όρων 6.2. και 6.3. του Κεφαλαίου Δ. ισχύουν τα εξής:

- α** Ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιεί την Τράπεζα αμέσως μόλις αντιληφθεί μη εγκεκριμένη συναλλαγή και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού.
- β** Ο Πελάτης **ευθύνεται χωρίς ποσοτικό ή τυχόν άλλον περιορισμό** για όλες τις συναλλαγές και ζημιές που σχετίζονται με μη εγκεκριμένες πράξεις, εάν οφείλονται σε δόλο ή αμέλειά του, περιλαμβανομένης της περίπτωσης αθέτησης υποχρεώσεων του σχετικά με την τήρηση μέτρων ασφάλειας και την άμεση ειδοποίηση της Τράπεζας.

Υ

Ο Πελάτης οφείλει να αποδεικνύει τη μη γνησιότητα ή τη μη έγκριση της πράξης πληρωμής και τυχόν ευθύνη της Τράπεζας. Η χρήση μέσου πληρωμών που έχει καταγραφεί στα συστήματα της Τράπεζας ή/και η σχετική καταχώριση στον Καταθετικό Λογαριασμό, συμφωνείται ότι επαρκούν για την απόδειξη της γνησιότητας και ορθότητας της συναλλαγής και της έγκρισής της από τον Πελάτη, επιτρεπομένης της ανταπόδειξης.

6.10. Σε κάθε περίπτωση, η αθέτηση οποιασδήποτε υποχρέωσης του Πελάτη σχετικά με την τήρηση μέτρων ασφαλείας και την άμεση ενημέρωση της Τράπεζας σύμφωνα με τους παρόντες Γενικούς και τυχόν Ειδικούς Όρους, συνιστά **βαριά αμέλειά** του.

6.11. Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας, ο Πελάτης δεν ευθύνεται για μη εγκεκριμένες συναλλαγές που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν έπραξε με δόλο.



7. Μη εκτέλεση, εσφαλμένη εκτέλεση ή καθυστερημένη εκτέλεση συναλλαγών

7.1. Ο Πελάτης πρέπει **να ενημερώνει αμέσως** την Τράπεζα σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον Όρο 6.1. του παρόντος Κεφαλαίου Δ. και στην περίπτωση που αντιληφθεί ότι εντολή πληρωμής δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε εσφαλμένα ή με καθυστέρηση. Επίσης, για τις περιπτώσεις αυτές (μη εκτέλεσης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης), ισχύουν ομοίως όσα αναφέρονται στον Όρο 6.10. του Κεφαλαίου Δ.

7.2. Η Τράπεζα ευθύνεται για την **ορθή εκτέλεση της εντολής. Αν η εντολή δεν εκτελεσθεί ή εκτελεσθεί εσφαλμένα ή με καθυστέρηση:**

- Η Τράπεζα επιστρέφει στον Πελάτη το χρηματικό ποσό της συναλλαγής, χωρίς καθυστέρηση.
- Αν χρειάζεται, επαναφέρει τον Καταθετικό Λογαριασμό που χρεώθηκε στην προηγούμενη κατάσταση.
- Η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν επιβαρύνσεις και τόκους λόγω της μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης ή καθυστερημένης συναλλαγής.
- Η Ημερομηνία Αξίας για την έναρξη υπολογισμού των τόκων επί του σχετικού ποσού δεν θα είναι μεταγενέστερη από την ημερομηνία χρέωσης του ποσού.

7.3. Αν για τη μη εκτέλεση, την καθυστερημένη ή εσφαλμένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής ευθύνεται τρίτος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, η Τράπεζα δικαιούται να ζητήσει από αυτόν αποζημίωση για κάθε ποσό που κατέβαλε.

7.4. Για Εισερχόμενες Μεταφορές Πίστωσης, η Τράπεζα ευθύνεται μόνον εφόσον έλαβε στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη το ποσό της εντολής πληρωμής από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή. Αν η Τράπεζα δεν πίστωσε εγκαίρως το ποσό της Μεταφοράς Πίστωσης στον Καταθετικό Λογαριασμό, το πιστώνει αμέσως σε αυτόν.

- 7.5. Ανεξάρτητα από το αν η Τράπεζα ευθύνεται ή όχι για τη μη εκτέλεση, ή εσφαλμένη ή καθυστερημένη συναλλαγή, μετά από αίτημα του Πελάτη, επιδιώκει αμέσως και χωρίς επιβάρυνση να εντοπίσει τη συναλλαγή και ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη.
- 7.6. Σε περίπτωση καθυστερημένης Μεταφοράς Πίστωσης, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει από την Τράπεζα να υποβάλει αίτημα στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, ώστε η Ημερομηνία Αξίας της πίστωσης του λογαριασμού του Δικαιούχου να μην είναι μεταγενέστερη από την Ημερομηνία Αξίας, που θα είχε η πίστωση αν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεστεί σωστά.
- 7.7. Η Τράπεζα **δεν ευθύνεται** έναντι του Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση συναλλαγών, εφόσον ισχύει τουλάχιστον μια από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
- ☞ Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου έλαβε το ποσό της Μεταφοράς Πίστωσης εντός του χρονικού ορίου που προβλέπεται στον Όρο 4.1. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.
 - ☞ Ο Πελάτης δεν ειδοποίησε αποδεδειγμένα **αμέσως** την Τράπεζα και πάντως το αργότερο εντός δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού με το ποσό της συναλλαγής.
 - ☞ Ο IBAN (ή τυχόν άλλο μέσο ταυτοποίησης) που έδωσε ο Πελάτης είναι λανθασμένος.
 - ☞ Υπήρξε γεγονός ανωτέρας βίας σύμφωνα με το Κεφάλαιο Ζ.
- 7.8. Εάν ο Πελάτης **δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση**, κατά παρέκκλιση των Όρων 7.2.-7.7. του παρόντος Κεφαλαίου Δ. ισχύουν τα εξής:

- α Ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί την Τράπεζα αμέσως μόλις αντιληφθεί μη εκτελεσθείσα ή εσφαλμένη ή καθυστερημένη συναλλαγή και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που θα έπρεπε, σύμφωνα με τους ΓΟΤΣ και το Τιμολόγιο ή τυχόν Ειδικούς Όρους, να είχε εκτελεστεί μη εκτελεσθείσα ή καθυστερημένη συναλλαγή ή από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού σε περίπτωση εσφαλμένης συναλλαγής.
- β Ο Πελάτης οφείλει να αποδεικνύει αν μια εντολή πληρωμής δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε εσφαλμένα ή με καθυστέρηση, καθώς και τυχόν ευθύνη της Τράπεζας. Η χρήση μέσου πληρωμών που έχει καταγραφεί στα συστήματα της Τράπεζας ή/και η σχετική καταχώριση στον Καταθετικό Λογαριασμό, συμφωνείται ότι επαρκούν για την απόδειξη εκτέλεσης της συναλλαγής και των στοιχείων αυτής, επιτρεπομένης της ανταπόδειξης.
- γ Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει τον Πελάτη για τις ενέργειές της να εντοπίσει πράξη πληρωμής ή για να του παρέχει επιπλέον συνδρομή και ενημέρωση, σύμφωνα με το Τιμολόγιο, τυχόν Ειδικούς Όρους ή με βάση άλλη ειδική συμφωνία της με τον Πελάτη.

Ειδικά για την Άμεση Χρέωση

7.9. Στην περίπτωση **Άμεσης Χρέωσης**, αν ο **Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση** δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή του ποσού της πράξης πληρωμής που έχει ήδη εγκριθεί και εκτελεστεί, εφόσον:

- α ο Πελάτης δεν είχε προσδιορίσει με ακρίβεια το ποσό της πράξης πληρωμής, κατά την έγκρισή της, και
- β το ποσό υπερβαίνει αυτό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης, λαμβάνοντας υπόψη τις προηγούμενες συνήθειες εξόδων του και τις περιστάσεις της συναλλαγής. Τυχόν υπέρβαση του ποσού λόγω της μετατροπής συναλλάγματος, αφού εφαρμοστεί η συμφωνημένη συναλλαγματική ισοτιμία, δεν αποτελεί υπέρβαση του ποσού κατά τα ανωτέρω.

Στις παραπάνω περιπτώσεις, ο Πελάτης πρέπει να αποδείξει ότι πληρούνται οι παραπάνω προϋποθέσεις και να δώσει στην Τράπεζα όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με το αίτημά του.

7.10. Ο Πελάτης **δεν δικαιούται** να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών σύμφωνα με τα παραπάνω, εάν:

- α έδωσε τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής απ' ευθείας στην Τράπεζα, και
- β ο Πελάτης είχε ενημερωθεί εγγράφως για τη μελλοντική πράξη πληρωμής τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης, είτε από την Τράπεζα είτε από τον Δικαιούχο.

7.11. Επιπλέον, με την επιφύλαξη των Όρων 7.9. και 7.10. του παρόντος Κεφαλαίου Δ., στην περίπτωση Άμεσης Χρέωσης εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εφόσον ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου βρίσκεται εντός του Ε.Ο.Χ., ο Πελάτης υποβάλλει σχετικό αίτημα και η Τράπεζα υποχρεούται εντός δέκα (10) Εργασίμων Ημερών από την παραλαβή του αιτήματος:

- είτε να πιστώσει στον Καταθετικό Λογαριασμό ολόκληρο το ποσό της πράξης πληρωμής που εκτελέστηκε, με Ημερομηνία Αξίας όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού με το ποσό της συναλλαγής,
- είτε να αρνηθεί αιτιολογημένα την ικανοποίηση του αιτήματος. Εάν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής και δεν αποδέχεται την αιτιολογία άρνησης της Τράπεζας, δικαιούται να προσφύγει στους αρμόδιους φορείς για εναλλακτική επίλυση διαφορών.

7.12. Για να έχει ο Πελάτης το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων στην περίπτωση της Άμεσης Χρέωσης, πρέπει να υποβάλει στην Τράπεζα αίτημα επιστροφής χρημάτων **αποκλειστικά εντός οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης** του Καταθετικού Λογαριασμού με το ποσό του οποίου ζητά την επιστροφή.

7.13. Εάν ο Πελάτης **δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση**, οι άνω Όροι 7.9.-7.12. του παρόντος Κεφαλαίου Δ. δεν εφαρμόζονται, τα προβλεπόμενα σε αυτούς δικαιώματα δεν ισχύουν υπέρ του Πελάτη και η Τράπεζα δεν ευθύνεται με βάση τους Όρους αυτούς.



8. Τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών

8.1. Ο Πελάτης μπορεί να αποκτή πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό, μέσω τρίτων φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών (“**Τρίτοι Πάροχοι**”) που διαθέτουν άδεια να παρέχουν:



Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών.



Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού.

8.2. Ο Πελάτης μπορεί να εκκινεί συναλλαγές με χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού ή να λαμβάνει πληροφόρηση για τον Καταθετικό Λογαριασμό στην Τράπεζα, εφόσον:

- 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, σύμφωνα με τη διαδικασία της Τράπεζας.

8.3. Μετά τη χορήγηση της συγκατάθεσής του σε Τρίτο Πάροχο για εκκίνηση συναλλαγής, ο Πελάτης **δεν δύναται να ανακαλέσει την εντολή.**

8.4. Αν ο Πελάτης ζητήσει υπηρεσίες μέσω Τρίτων Παρόχων, η Τράπεζα κοινοποιεί σε αυτούς τα στοιχεία του Καταθετικού Λογαριασμού που είναι απαραίτητα για την παροχή των υπηρεσιών τους (π.χ. στοιχεία κινήσεων ή συναλλαγών).

8.5. Για την ασφάλεια των συναλλαγών, η Τράπεζα παροτρύνει τον Πελάτη να συνεργάζεται μόνο με αδειοδοτημένους Τρίτους Παρόχους, για τους οποίους μπορεί να ενημερώνεται από την ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος www.bankofgreece.gr και της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών <https://eba.europa.eu>.

8.6. Η Τράπεζα μπορεί να αρνηθεί σε Τρίτο Πάροχο την πρόσβαση σε Καταθετικό Λογαριασμό για αιτιολογημένους λόγους που αφορούν μη εγκεκριμένη ή δόλια πρόσβαση ή εκκίνηση ορισμένης συναλλαγής πληρωμής. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με την άρνηση πρόσβασης και τους λόγους αυτής:

- με κάθε κατάλληλο μέσο, και
- πριν την άρνηση πρόσβασης ή, αν δεν είναι εφικτό, το αργότερο αμέσως μετά.

Η ενημέρωση μπορεί να μην γίνει αν υπάρχουν σοβαροί λόγοι ασφαλείας ή αν απαγορεύεται από τον νόμο.

Αν πάψουν να ισχύουν οι λόγοι άρνησής της, η Τράπεζα επιτρέπει εκ νέου την πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό.

8.7. Η σχέση μεταξύ του Πελάτη και του Τρίτου Παρόχου ρυθμίζεται αποκλειστικά από τη μεταξύ τους σύμβαση. Με τη χρήση των υπηρεσιών του Τρίτου Παρόχου **υπεύθυνος για την εκτέλεση συναλλαγής ή την παροχή πληροφοριών για τον Καταθετικό Λογαριασμό είναι ο Τρίτος Πάροχος**. Η Τράπεζα δεν εμπλέκεται στην παροχή υπηρεσιών από Τρίτο Πάροχο και δεν φέρει ευθύνη αν μια συναλλαγή δεν εκτελεστεί, εκτελεστεί λάθος ή με

καθυστέρηση, όταν αυτό οφείλεται σε πρόβλημα, παράλειψη ή παραβίαση στα συστήματα ή τις διαδικασίες ασφαλείας του Τρίτου Παρόχου.

- 8.8. Αν ο Πελάτης χρησιμοποιήσει υπηρεσία εκκίνησης πληρωμής από Τρίτο Πάροχο, θεωρείται ότι αυτός έχει πραγματοποιήσει ισχυρή ταυτοποίηση του Πελάτη, σύμφωνα με τις διαδικασίες του και η εντολή θεωρείται ότι έχει δοθεί από τον Πελάτη και εκτελείται από την Τράπεζα χωρίς επιπλέον συναίνεση ή επιβεβαίωση του Πελάτη.



9. Ειδικοί όροι για τις Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης

Η υπηρεσία

- 9.1. Ο Πελάτης μπορεί να στέλνει και να λαμβάνει άμεσες Μεταφορές Πίστωσης σε Ευρώ εντός SEPA μέσω του Καταθετικού Λογαριασμού, σε 24ωρη και καθημερινή βάση ("**Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης**"). Οι εντολές εκτέλεσης Άμεσων Μεταφορών Πίστωσης υποβάλλονται μέσω των διαθέσιμων καναλιών της Τράπεζας (ενδεικτικά και αναλόγως της εκάστοτε διαδικασίας της, μέσω Optima e-banking, Optima mobile app, των Καταστημάτων της). Για τις Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης ισχύουν και οι λοιποί Όροι του Κεφαλαίου Δ. στο μέτρο που αυτοί δεν έρχονται σε αντίθεση με τους Όρους 9.1.-9.6. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.

9.2. Χρεώσεις



Οι χρεώσεις για τις Μεταφορές Πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των Άμεσων, προβλέπονται στο Τιμολόγιο.

Χρονικό σημείο λήψης εντολών

- 9.3. Η εντολή εκτέλεσης Άμεσης Μεταφοράς Πίστωσης θεωρείται παραληφθείσα κατά τον χρόνο λήψης της από την Τράπεζα, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στους λοιπούς Όρους του Κεφαλαίου Δ., εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στον παρόντα Όρο 9., ή στη σχετική νομοθεσία. Ειδικότερα για τις Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης:

- Ο χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής είναι η στιγμή λήψης της από την Τράπεζα, ασχέτως ώρας ή ημέρας.
- Αν έχει συμφωνηθεί εκτέλεση της εντολής πληρωμής σε συγκεκριμένο χρόνο συγκεκριμένης ημέρας ή τη στιγμή που ο Πελάτης θέτει τα χρήματα στη διάθεση της Τράπεζας, ως χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής θεωρείται ο συμφωνηθείς χρόνος εκτέλεσής της, ανεξαρτήτως ώρας ή ημέρας.
- Κατά τα λοιπά, ο χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής θεωρείται:
 - Για μη ηλεκτρονική εντολή πληρωμής, η στιγμή καταχώρισής της από την Τράπεζα στο σύστημά της.
 - Για επιμέρους (μεμονωμένη) εντολή πληρωμής που είναι μέρος δέσμης πολλαπλών εντολών πληρωμής, η στιγμή διαχωρισμού της από την Τράπεζα, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στον παρόντα Όρο 9. ή στην οικεία νομοθεσία.
 - Για εντολή πληρωμής από λογαριασμούς σε νόμισμα εκτός Ευρώ, η στιγμή μετατροπής του ποσού σε Ευρώ.

Χρονικά όρια

9.4.

Εξερχόμενη Άμεση Μεταφορά Πίστωσης:

Η Τράπεζα ελέγχει αν υπάρχουν διαθέσιμα τα αναγκαία ποσά, δεσμεύει ή χρεώνει το ποσό της εντολής στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη και στέλνει αμέσως την πράξη πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου.



Εφόσον ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου επιβεβαιώσει ή παρέλθουν 10 δευτερόλεπτα χωρίς σχετική επιβεβαίωση, η Τράπεζα ενημερώνει αμέσως και δωρεάν τον Πελάτη ή τον πάροχο της υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής για τη διαθεσιμότητα ή μη του ποσού στον λογαριασμό του Δικαιούχου.

Αν δεν ληφθεί επιβεβαίωση εντός 10 δευτερολέπτων ότι το σχετικό ποσό έχει καταστεί διαθέσιμο στον λογαριασμό του Δικαιούχου, η Τράπεζα επαναφέρει αμέσως τον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη στην προηγούμενη κατάστασή του.

9.5.

Εισερχόμενη Άμεση Μεταφορά Πίστωσης:

Η Τράπεζα, εντός 10 δευτερολέπτων από τη λήψη της εντολής πληρωμής από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, καθιστά διαθέσιμο το ποσό στο νόμισμα του Πελάτη. Η Ημερομηνία Αξίας της πίστωσης του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη και η ημερομηνία πίστωσής του, συμπίπτουν.



Ποσοτικά όρια

9.6. Ο Πελάτης μπορεί, με κάθε διαθέσιμο μέσο της Τράπεζας και σύμφωνα με τη διαδικασία της, να ορίζει, μεταβάλλει ή ακυρώνει, με άμεση ισχύ, εξατομικευμένο ανώτατο όριο για τις εξερχόμενες Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης, ανά ημέρα ή ανά πράξη. Παράλληλα, η Τράπεζα μπορεί να θέτει ανώτατα όρια Μεταφορών Πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των Άμεσων, στο πλαίσιο των εκάστοτε υποχρεώσεών της ή για την ασφάλεια των συναλλαγών ή και για λόγους ρευστότητας σύμφωνα με την πολιτική της, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από τη νομοθεσία.



10. Υπηρεσία Επαλήθευσης Δικαιούχου (VoP)

Η υπηρεσία

10.1. Για μεταφορές πίστωσης σε Ευρώ εντός SEPA, η Τράπεζα παρέχει δωρεάν στον Πελάτη την υπηρεσία επαλήθευσης δικαιούχου. Όταν ο Πελάτης είναι Δικαιούχος Μεταφοράς Πίστωσης,

η Τράπεζα διαβιβάζει τα στοιχεία ταυτοποίησής του στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, τα οποία είναι αναγκαία για την επαλήθευση του Πελάτη από τον πληρωτή.

Χρόνος εκτέλεσης της υπηρεσίας

- 10.2. Η Τράπεζα παρέχει την υπηρεσία επαλήθευσης δικαιούχου μόλις ο Πελάτης δηλώσει τα στοιχεία του Δικαιούχου και πριν εγκριθεί η Μεταφορά Πίστωσης. Αν η εντολή πληρωμής είναι έντυπη, η Τράπεζα εκτελεί την υπηρεσία επαλήθευσης κατά την παραλαβή της εντολής πληρωμής, εκτός αν ο Πελάτης είναι απών εκείνη τη στιγμή.

Στοιχεία και έλεγχος

- 10.3.  Για την παροχή της υπηρεσίας επαλήθευσης δικαιούχου, **ο Πελάτης καταχωρίζει** στην εντολή πληρωμής τον IBAN και το όνομα (ονοματεπώνυμο ή επωνυμία) του Δικαιούχου.



Κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου **ελέγχει και επαληθεύει με ευθύνη του** και με βάση τα στοιχεία που τηρεί στο εσωτερικό του σύστημα, αν ο IBAN λογαριασμού του δικαιούχου αντιστοιχεί στο όνομα του Δικαιούχου που καταχώρισε ο Πελάτης.



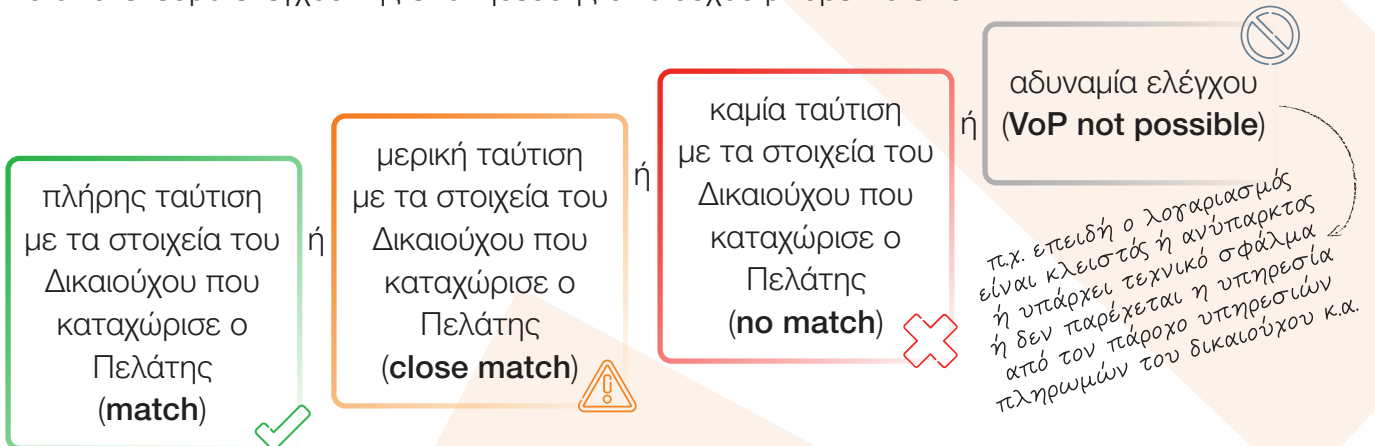
Η Τράπεζα ενημερώνει αμέσως τον Πελάτη για το αποτέλεσμα του ελέγχου του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών.

- 10.4. **Αν ο Δικαιούχος είναι νομικό πρόσωπο** και εφόσον η Τράπεζα προσφέρει, αναλόγως της εκάστοτε διαδικασίας της, κανάλι εκκίνησης πληρωμής που επιτρέπει στον Πελάτη να υποβάλλει εντολή πληρωμής καταχωρίζοντας τον IBAN μαζί με άλλα στοιχεία του Δικαιούχου (π.χ. ΑΦΜ), πλην του ονόματος (επωνυμίας) του τελευταίου, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, εφόσον τα στοιχεία αυτά υπάρχουν στο εσωτερικό σύστημά του, ελέγχει, κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, τον IBAN του λογαριασμού του Δικαιούχου σε σχέση με τα άνω στοιχεία και ενημερώνει την Τράπεζα. Η Τράπεζα με τη σειρά της ενημερώνει τον Πελάτη για το αποτέλεσμα.
- 10.5. Αν ο λογαριασμός που υποδεικνύει ο Πελάτης, τηρείται σε πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εξ ονόματος **πολλαπλών δικαιούχων**, ο Πελάτης μπορεί, αναλόγως της εκάστοτε διαδικασίας της Τράπεζας, να παρέχει επιπλέον στοιχεία για να ταυτοποιηθεί ο Δικαιούχος. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που τηρεί τον λογαριασμό εξ ονόματος των πολλαπλών δικαιούχων ή, κατά περίπτωση, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που διατηρεί τον εν λόγω λογαριασμό, κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, ελέγχει με ευθύνη του και με βάση τα στοιχεία που τηρεί στο εσωτερικό του σύστημα, αν ο Δικαιούχος που υπέδειξε ο Πελάτης περιλαμβάνεται στους πολλαπλούς δικαιούχους. Η Τράπεζα με τη σειρά της ενημερώνει τον Πελάτη αν ο Δικαιούχος δεν εντοπιστεί.
- 10.6. Σε λοιπές περιπτώσεις και ιδίως αν η Τράπεζα, αναλόγως της διαδικασίας της, παρέχει κανάλι εκκίνησης πληρωμής που δεν απαιτεί ταυτόχρονα τη συμπλήρωση IBAN και ονόματος Δικαιούχου, η Τράπεζα ενημερώνει επαρκώς τον Πελάτη, ώστε να μπορεί ο ίδιος να επιβεβαιώσει τον Δικαιούχο πριν εγκρίνει τη Μεταφορά Πίστωσης.

10.7. Αν τα στοιχεία του Δικαιούχου (όνομα ή IBAN του λογαριασμού του) συμπληρώνονται από πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, ο τελευταίος ευθύνεται για τη διασφάλιση της ορθότητάς τους.

Αποτέλεσμα ελέγχου

10.8. Το αποτέλεσμα ελέγχου της επαλήθευσης δικαιούχου μπορεί να είναι:



Ειδικά για τις πολλαπλές εντολές σε δέσμη

10.9. Πελάτης που δεν είναι Καταναλωτής, σύμφωνα και με τη νομοθεσία που διέπει την υπηρεσία επαλήθευσης δικαιούχου, και συνεργάζεται με την Τράπεζα για την εκτέλεση πολλαπλών εντολών πληρωμής σε δέσμη (μαζικές πληρωμές ή/και εκτέλεση μισθοδοσίας μέσω αρχείου ή/και τυχόν ανάλογες υπηρεσίες της Τράπεζας), μπορεί οποτεδήποτε, με τα μέσα που παρέχει η Τράπεζα και τη σχετική διαδικασία της και αποκλειστικά για την εκτέλεση των πολλαπλών εντολών πληρωμής σε δέσμη:

- ☒ **να παύει (opt-out)**, με πλήρη και αποκλειστική ευθύνη του, τη λήψη της υπηρεσίας επαλήθευσης δικαιούχου και
- ☒ **να την επανενεργοποιεί (opt-in).**

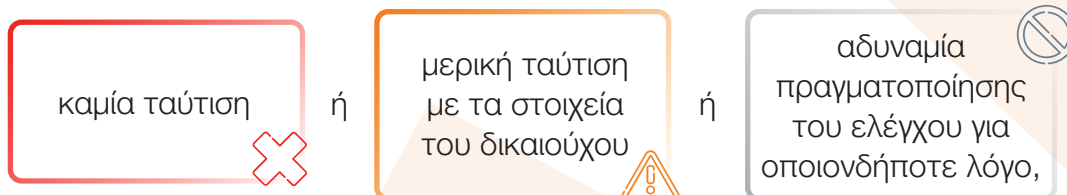
10.10. Όταν ο Πελάτης λαμβάνει/ενεργοποιεί την υπηρεσία επαλήθευσης δικαιούχου, **ο Πελάτης ταυτόχρονα προσυμφωνεί με την Τράπεζα** και προεπιλέγει/προεγκρίνει, με τα μέσα που εκάστοτε παρέχει η Τράπεζα και τη σχετική διαδικασία της, ότι οι επιμέρους εντολές κάθε δέσμης θα εκτελούνται ή όχι από την Τράπεζα, ανάλογα με το αποτέλεσμα ελέγχου επαλήθευσης δικαιούχου που λαμβάνει η Τράπεζα για κάθε μια από αυτές. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι, ειδικά **εάν το αποτέλεσμα** του άνω ελέγχου για επιμέρους εντολή πληρωμής **είναι η πλήρης ταύτιση** με τα στοιχεία του Δικαιούχου που υπέδειξε ο Πελάτης, **η εντολή πληρωμής εκτελείται αυτόματα**, ως εξ ορισμού προεγκεκριμένη από τον Πελάτη, χωρίς να απαιτείται περαιτέρω ενέργειά του ή άλλη διατύπωση.

Ειδικότερα, με μόνη τη λήψη/ενεργοποίηση υπηρεσίας επαλήθευσης δικαιούχου και τις σχετικές συμφωνίες του με την Τράπεζα, συμπεριλαμβανομένων των Γενικών Όρων, **ο Πελάτης παρέχει ρητή συναίνεση/προέγκριση, εντολή και εξουσιοδότηση στην Τράπεζα** για την αυτόματη εκτέλεση ή μη των επιμέρους εντολών κάθε δέσμης βάσει του αποτελέσματος ελέγχου επαλήθευσης δικαιούχου, χωρίς να απαιτείται περαιτέρω ενέργεια του Πελάτη ή άλλη διατύπωση.

- 10.11. Ως **χρόνος λήψης** κάθε επιμέρους εντολής πληρωμής σε δέσμη, θεωρείται ο χρόνος που η Τράπεζα λαμβάνει το αποτέλεσμα ελέγχου επαλήθευσης δικαιούχου για τη συγκεκριμένη εντολή πληρωμής, εφόσον η Τράπεζα λαμβάνει το αποτέλεσμα αυτό μετά τον διαχωρισμό των πολλαπλών εντολών της δέσμης σε επιμέρους (μεμονωμένες) πράξεις πληρωμής.

Ευθύνη

- 10.12. Η εκτέλεση της υπηρεσίας επαλήθευσης δικαιούχου και το αποτέλεσμα της δεν εμποδίζουν τον Πελάτη να εγκρίνει Μεταφορά Πίστωσης. Αν, όμως, ο Πελάτης εγκρίνει τη Μεταφορά Πίστωσης, όταν το αποτέλεσμα του ελέγχου επαλήθευσης δικαιούχου είναι:



υπάρχει κίνδυνος τα χρηματικά ποσά της εντολής πληρωμής να μεταφερθούν σε λογαριασμό διαφορετικού προσώπου ("**λανθασμένου δικαιούχου**") και όχι του Δικαιούχου που έχει υποδείξει και επιθυμεί ο Πελάτης.

Ο ίδιος κίνδυνος - μεταφοράς σε λανθασμένο δικαιούχο - υπάρχει και στην περίπτωση πολλαπλών εντολών σε δέσμη:

α

όταν ο Πελάτης προεπιλέγει/προεγκρίνει την εκτέλεση των επιμέρους εντολών της δέσμης με τα ανωτέρω αποτελέσματα ελέγχου (καμία ταύτιση ή μερική ταύτιση με τα στοιχεία του δικαιούχου ή αδυναμία πραγματοποίησης του ελέγχου για οποιονδήποτε λόγο), ή

β

όταν ο Πελάτης, όπου επιτρέπεται, παύει τη λήψη της υπηρεσίας επαλήθευσης δικαιούχου.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, **ο Πελάτης αναλαμβάνει πλήρως τον κίνδυνο μεταφοράς χρηματικών ποσών σε λανθασμένο δικαιούχο** και ευθύνεται αποκλειστικά ο ίδιος ο Πελάτης για κάθε σχετική ζημία του ή/και της Τράπεζας ή/και τρίτου.

- 10.13. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη έχει, ενδεικτικά, για επιστροφή των χρηματικών ποσών στον Πελάτη ή για τυχόν άλλη ζημία του Πελάτη ή τρίτου, εφόσον η ίδια τηρεί τις υποχρεώσεις της στο πλαίσιο της άνω υπηρεσίας ή εφόσον ο Πελάτης παύει τη λήψη της υπηρεσίας ή προεπιλέγει/προεγκρίνει την εκτέλεση εντολών πληρωμής για τις οποίες προκύπτει οποιοδήποτε άλλο αποτέλεσμα ελέγχου, πλην της πλήρους ταύτισης του Δικαιούχου. Αν ο Πελάτης το ζητήσει, η Τράπεζα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες να ανακτήσει τα σχετικά χρηματικά ποσά σύμφωνα με όσα προβλέπονται στον Όρο 1.5. του παρόντος Κεφαλαίου Δ.

- 10.14. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη έχει για την εκτέλεση Μεταφοράς Πίστωσης σε λανθασμένο δικαιούχο λόγω λανθασμένου IBAN (ή τυχόν άλλου αποκλειστικού μέσου ταυτοποίησης), εφόσον έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας επαλήθευσης δικαιούχου. Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή

Πελάτη, αδυνατεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της στο πλαίσιο της άνω υπηρεσίας και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ελλιπή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, επιστρέφει άμεσα στον Πελάτη το μεταφερθέν ποσό και, κατά περίπτωση, επαναφέρει τον Καταθετικό Λογαριασμό του στην κατάσταση που θα βρισκόταν πριν τη χρέωσή του. Όταν η αδυναμία της Τράπεζας οφείλεται σε αδυναμία συμμόρφωσης του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή του παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής να εκπληρώσουν τις δικές τους υποχρεώσεις, εκείνοι ευθύνονται πλήρως για την αποκατάσταση κάθε ζημίας.



11. Μετατροπή νομίσματος

11.1. Σε Εξερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης / Εξερχόμενο Έμβασμα με μετατροπή νομίσματος, εφαρμόζεται η ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας που ισχύει κατά την ημέρα και ώρα χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη. Αν η Εξερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης / Εξερχόμενο Έμβασμα δεν εκτελεστεί και επιστραφεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου, το ποσό πιστώνεται στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, αφού αφαιρεθούν τυχόν έξοδα της Τράπεζας ή/και των ανταποκριτών της λόγω της επιστροφής. Αν απαιτείται μετατροπή νομίσματος κατά την επιστροφή, ισχύει η ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας της ημέρας επιστροφής.

11.2. Σε Εισερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης/Εισερχόμενο Έμβασμα με μετατροπή νομίσματος, εφαρμόζεται η ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας που ισχύει:

- α Για εισερχόμενες Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης, την ημέρα και ώρα που το ποσό γίνεται διαθέσιμο στο νόμισμα του δικαιούχου Πελάτη.
- β Για άλλες Εισερχόμενες Μεταφορές Πίστωσης/Εισερχόμενα Εμβάσματα, την ημερομηνία εκτέλεσης της μεταφοράς/εμβάσματος, σύμφωνα με τα χρονικά όρια των Γενικών Όρων και του Τιμολογίου.

11.3. Τυχόν Ειδικοί Όροι ή διαφορετικές προβλέψεις στο Τιμολόγιο, υπερισχύουν των ανωτέρω Όρων 11.1. και 11.2.



Πληροφορίες για τις ισοτιμίες αναφοράς της Τράπεζας είναι διαθέσιμες μέσω του Optima e-banking ή/και τυχόν λοιπών Εναλλακτικών Δικτύων της αναλόγως της διαδικασίας της καθώς και στα Καταστήματά της. Για μετατροπές νομισμάτων ενδέχεται να υπάρχουν επιπλέον επιβαρύνσεις σύμφωνα με το Τιμολόγιο.



12. Βασικές κανονιστικές υποχρεώσεις και δηλώσεις του Πελάτη

12.1. Η υποβολή από τον Πελάτη αίτησης/εντολής εκτέλεσης Εξερχόμενης Μεταφοράς Πίστωσης/Εξερχόμενου Εμβάσματος, μέσω οποιουδήποτε καναλιού εκκίνησης πληρωμών της Τράπεζας, **αποτελεί ρητή δήλωσή του προς την Τράπεζα ότι η Εξερχόμενη Μεταφορά Πίστωσης/Εξερχόμενο Έμβασμα δεν παραβιάζει ούτε αντιβαίνει στην εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία** για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ούτε στα εκάστοτε περιοριστικά μέτρα, περιλαμβανομένων των στοχευμένων οικονομικών περιοριστικών μέτρων, βάσει του άρθρου 215 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή άλλων διατάξεων, ούτε σε κυρώσεις, λίστες, περιορισμούς ή

απαγορεύσεις που εκδίδονται από ευρωπαϊκές ή διεθνείς Αρχές (ενδεικτικά, Συμβούλιο Ασφαλείας του ΟΗΕ, OFAC). Τα ανωτέρω ισχύουν αναλόγως και για τις Εισερχόμενες Μεταφορές Πίστωσης/Εισερχόμενα Εμβάσματα στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη.

- 12.2. **Ο Πελάτης ευθύνεται για τη νομιμότητα των Μεταφορών Πίστωσης/Εμβασμάτων (Εισερχόμενων και Εξερχόμενων)** και των σχετικών συναλλαγών και υποχρεούται να αποκαταστήσει οποιαδήποτε τυχόν ζημία της Τράπεζας ή τρίτου λόγω αναλήθειας ή ανακρίβειας των δηλώσεών του. Επίσης, ο Πελάτης υποχρεούται να παρέχει άμεσα επιπλέον πληροφορίες που τυχόν ζητηθούν για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή. Αν οι πληροφορίες δεν προσκομιστούν έγκαιρα ή εάν είναι ελλιπείς ή ανακριβείς, ή αν η συναλλαγή δεν πληροί τα κριτήρια ελέγχων της Τράπεζας, η συναλλαγή ενδέχεται να μην εκτελεστεί ή να ακυρωθεί.
- 12.3. Η Τράπεζα ή τρίτοι εμπλεκόμενοι, μπορεί να διαβιβάσουν πληροφορίες της συναλλαγής σε Αρχές, εντός ή εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, για νόμιμους λόγους (όπως η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή της τρομοκρατίας ή λίστες προσώπων που υπόκεινται σε περιοριστικά μέτρα κ.λπ.).
- 12.4. Οι όροι που ρυθμίζουν τις Μεταφορές Πίστωσης/Εμβάσματα δεν καταργούν ούτε υπερσχύουν των φορολογικών διατάξεων και των διατάξεων “περί εμπορίου” βάσει αποφάσεων εθνικών, ευρωπαϊκών και διεθνών Οργάνων και Αρχών. Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την τήρηση όλων των σχετικών υποχρεώσεών του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε

Χρεωστική Κάρτα



1. Χορήγηση, αποστολή και ενεργοποίηση Κάρτας

- 1.1. Με το άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού, η Τράπεζα χορηγεί στον Πελάτη χρεωστική κάρτα (“**Κάρτα**”), για να πραγματοποιεί συναλλαγές σύμφωνα με τους Όρους του παρόντος Κεφαλαίου Ε.
- 1.2. Αν ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, παραλαμβάνει την Κάρτα σύμφωνα με όσα αναφέρονται κατωτέρω στον Όρο 1.3. του παρόντος Κεφαλαίου Ε., την οποία και παραδίδει προς χρήση σε πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από αυτόν (“**Κάτοχος**”). Το ονοματεπώνυμο του Κατόχου αποτυπώνεται στην Κάρτα αποδεχόμενος και ο ίδιος ανεπιφύλακτα τους παρόντες Όρους του Κεφαλαίου Ε.
- 1.3. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος παραλαμβάνει την Κάρτα με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:
-  Ενεργοποιημένη από το Κατάστημα της Τράπεζας ή
 -  Απενεργοποιημένη, ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης. Σε αυτήν την περίπτωση, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να ενεργοποιήσει την Κάρτα καλώντας στο τηλεφωνικό κέντρο της Τράπεζας ή μέσω του Optima e-banking ή του Optima mobile app με ταυτοποίηση του Πελάτη σύμφωνα με τον Όρο 2. του Κεφαλαίου Γ. ή με όποιον άλλο κατάλληλο τρόπο διαθέτει η Τράπεζα.

- 1.4. Ο 4ψήφιος Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης της Κάρτας ("**PIN Κάρτας**") αποστέλλεται στον Πελάτη ή τον Κάτοχο με SMS ή με γραπτό μήνυμα μέσω διαδικτυακής εφαρμογής σε κινητή συσκευή ("**ΟΤΤ**") ή ταχυδρομικά στη δηλωμένη διεύθυνση του Πελάτη ή του Κατόχου ή με όποιον άλλον κατάλληλο τρόπο διαθέτει η Τράπεζα, ανάλογα με τη διαδικασία της.
- 1.5. Το PIN Κάρτας χρησιμοποιείται **μόνο σε συνδυασμό με τη συγκεκριμένη Κάρτα**. Η χρήση αυτή αποτελεί τη **συγκατάθεση** του Πελάτη και του Κατόχου για την εκτέλεση της σχετικής πληρωμής και έχει τα ίδια αποτελέσματα με την ιδιόχειρη υπογραφή του Πελάτη ή του Κατόχου.
- 1.6. Το PIN Κάρτας είναι αυστηρά προσωπικό και η Τράπεζα έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην είναι εφικτή η αναπαραγωγή του. Η Κάρτα, σε συνδυασμό με το PIN Κάρτας, ισοδυναμούν με μετρητά, γι' αυτό ο Πελάτης ή/και ο Κάτοχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα μέτρα ασφαλείας, όπως ενδεικτικά αυτά αναφέρονται στον Όρο 3. του Κεφαλαίου Γ. και στον Όρο 6. του παρόντος Κεφαλαίου Ε.



2. Χρήση της Κάρτας

- 2.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να συνδέσει με την Κάρτα ή να αποσυνδέσει έναν από τους Καταθετικούς Λογαριασμούς που τηρεί στην Τράπεζα στο όνομά του ή/και στο όνομά του, αν πρόκειται για Κοινό Λογαριασμό, υποβάλλοντας αίτημα στο Κατάστημα.
- 2.2. Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο εφόσον:
 - ☒ Η Κάρτα είναι συνδεδεμένη με ενεργό λογαριασμό, δηλαδή με Καταθετικό Λογαριασμό, που δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευτεί η χρήση του.
 - ☒ Ο Καταθετικός Λογαριασμός έχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο για να καλύψει το ποσό της συναλλαγής και τυχόν έξοδα και χρεώσεις που μπορεί να επιφέρει η συναλλαγή.
 - ☒ Το ποσό των συναλλαγών που θέλει να πραγματοποιήσει ο Πελάτης ή/και ο Κάτοχος κατά τη διάρκεια του 24ώρου, δεν υπερβαίνει
 - α) το "**Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών**", δηλαδή το ανώτατο ποσό που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ανά ημέρα για αγορές, ή/και
 - β) το "**Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων**", δηλαδή το ανώτατο ποσό που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ανά ημέρα για αναλήψεις από ΑΤΜ της Τράπεζας ή/ και άλλων τραπεζών ή/και παρόχων στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- 2.3. Ο Πελάτης ή/και ο Κάτοχος μπορεί να ενημερώνεται για το Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών και το Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων, με κάθε κατάλληλο μέσο. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να υποβάλει **αίτημα μεταβολής του Ημερησίου Ορίου Συναλλαγών**, το οποίο η Τράπεζα δεν είναι υποχρεωμένη να αποδεχθεί. Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλει μονομερώς ή/και να μηδενίσει τα Ημερήσια Όρια Συναλλαγών και Αναλήψεων για την ασφάλεια του Πελάτη ή/και του Κατόχου και των συναλλαγών εάν υπάρχει:
 - ο εύλογη υπόνοια για παράνομη ή/και μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή

- σχετική νομοθετική υποχρέωση ή
- άλλος σπουδαίος λόγος,

αφού ενημερώσει τον Πελάτη ή τον Κάτοχο, εκτός αν αυτό απαγορεύεται από τον νόμο ή για λόγους ασφαλείας ή προστασίας των συναλλαγών. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος δεν δικαιούται αποζημίωση για ζημία από αυτήν τη μεταβολή.

2.4. Για τη διαπίστωση της διαθεσιμότητας υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό ή/και τον υπολογισμό των Ημερησίων Ορίων Συναλλαγών και Αναλήψεων, λαμβάνονται υπόψη όλα τα παρακάτω αθροιστικά:

- ☒ Εντολές που έχουν εκτελεστεί ή συμφωνηθεί να εκτελεστούν, αλλά δεν έχουν ακόμη χρεωθεί στον Καταθετικό Λογαριασμό,
- ☒ οι υπό εκτέλεση και εκκαθάριση συναλλαγές, και
- ☒ όλα τα έξοδα των συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων εξόδων από συναλλαγματικές ισοτιμίες.

2.5. Ο Πελάτης παρέχει με τους ΓΟΤΣ στην Τράπεζα ανέκκλητη εντολή και πληρεξουσιότητα να εξοφλεί για λογαριασμό του και να χρεώνει τον Καταθετικό Λογαριασμό με τα ποσά που προκύπτουν από τη χρήση της Κάρτας, ακόμη και αν αυτός καθίσταται χρεωστικός, λόγω της απόκλισης του διαθέσιμου υπολοίπου του μεταξύ της ημερομηνίας συναλλαγής και της ημερομηνίας εκκαθάρισης.

2.6. Δεν επιτρέπεται υπέρβαση υπολοίπου στον Καταθετικό Λογαριασμό. Αν όμως αυτό συμβεί για οποιονδήποτε λόγο, θα χρεώνεται τόκος στο υπερβάλλον ποσό με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο, σύμφωνα με το Τιμολόγιο.



3. Συναλλαγές μέσω της Κάρτας

ATM

3.1. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιεί την Κάρτα οποτεδήποτε για ανάληψη μετρητών, ερώτηση υπολοίπου Καταθετικού Λογαριασμού και αλλαγή PIN Κάρτας σε ATM της Τράπεζας και άλλων τραπεζών και παρόχων δικτύου ATM, που μετέχουν στο διατραπεζικό δίκτυο της ΔΙΑΣ ή/και φέρουν το σήμα της Mastercard ή οποιουδήποτε άλλου οργανισμού με τον οποίο η Τράπεζα συμβάλλεται και αναγράφεται στο μπροστινό μέρος της Κάρτας.

3.2. Σε περίπτωση που ο Πελάτης χρησιμοποιεί ATM άλλων τραπεζών ή τρίτων παρόχων ενδέχεται να επιβαρύνεται με έξοδα, σύμφωνα με το Τιμολόγιο, και τυχόν επιπλέον έξοδα που μπορεί να προβλέπουν οι άλλες τράπεζες ή τρίτοι πάροχοι για τη χρήση του δικού τους δικτύου ATM. Το κόστος μπορεί να διαφέρει ανά τράπεζα ή πάροχο.

3.3. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για το κόστος άλλων τραπεζών ή τρίτων παρόχων για τη χρήση του δικού τους δικτύου ATM, ούτε για ζημίες του Πελάτη λόγω τεχνικής βλάβης ή διακοπής της λειτουργίας ATM.

- 3.4. Η Τράπεζα μπορεί, ανάλογα με τη διαδικασία της, να παρέχει τη δυνατότητα κατάθεσης χαρτονομισμάτων στα ATM της σε οποιονδήποτε συνδεδεμένο με την Κάρτα Καταθετικό Λογαριασμό. Εάν η κατάθεση γίνεται σε μη Εργάσιμη Ημέρα, η κατάθεση εμφανίζεται το αργότερο την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Αν 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 εγγράφως ή με άλλο κατάλληλο μέσο.
- 3.5. Η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια των καταθέσεων μέσω ATM, εάν παρέχεται η άνω υπηρεσία κατάθεσης σε ATM, και δεν ευθύνεται αν ο Πελάτης ή ο Κάτοχος δεν ακολουθήσει τις σχετικές οδηγίες της.

Φυσικά Καταστήματα

- 3.6. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιεί την Κάρτα για αγορές αγαθών και υπηρεσιών, σε φυσικά Καταστήματα που φέρουν το σήμα της Mastercard (ή τυχόν άλλων οργανισμών με τους οποίους συνεργάζεται η Τράπεζα) και τα οποία διαθέτουν ειδικά **“Τερματικά - EFT/-POS”**. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται με την **τεχνολογία Chip and Pin** με την εισαγωγή της Κάρτας στα Τερματικά - EFT/POS και πληκτρολογώντας, στη συνέχεια, το PIN Κάρτας. Τη στιγμή που γίνεται η συναλλαγή, το Κατάστημα ενημερώνει τον Πελάτη ή τον Κάτοχο για την επιτυχημένη ή αποτυχημένη διενέργεια της συναλλαγής.
- 3.7. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί **“Ανέπαφες Συναλλαγές”**, πλησιάζοντας μόνο την Κάρτα στα Τερματικά - EFT/POS που φέρουν το σήμα  και χωρίς να την εισάγει σε αυτά. Οι Ανέπαφες Συναλλαγές βασίζονται στην ασύρματη τεχνολογία μικρής εμβέλειας NFC (Near Field Communication) και είναι απόλυτα ασφαλείς.
- 3.8. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί Ανέπαφες Συναλλαγές χωρίς να πληκτρολογεί το PIN Κάρτας, εφόσον:

Το ποσό της συναλλαγής είναι μικρότερο ή ίσο του **“Όριου Ανέπαφης Συναλλαγής”**, όπως ισχύει κάθε φορά.



Περισσότερες πληροφορίες για το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής είναι διαθέσιμες στα Καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Το **“Συνολικό Ανώτατο Όριο Ανέπαφων Συναλλαγών”** δεν ξεπερνά το ποσό που ισχύει κάθε φορά {σήμερα εκατό πενήντα (150) Ευρώ}.

- 3.9. Το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής καθώς και το Συνολικό Ανώτατο Όριο Ανέπαφων Συναλλαγών ενδέχεται να διαφέρουν σε ύψος από αυτό που αναφέρεται αμέσως παραπάνω. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει, με δική του ευθύνη, να ενημερώνεται ως προς τα παραπάνω Όρια που ισχύουν κάθε φορά πριν από τη διενέργεια συναλλαγής.

Ηλεκτρονικά καταστήματα και συναλλαγές εξ αποστάσεως

- 3.10. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιεί την Κάρτα για συναλλαγές εξ αποστάσεως, προβαίνοντας σε ηλεκτρονική, τηλεφωνική ή ταχυδρομική παραγγελία, εφόσον η συγκεκριμένη Κάρτα γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής στη συναλλαγή.

- 3.11. Στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου περιλαμβάνεται και η δυνατότητα Άμεσης Χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού από το αντισυμβαλλόμενο ηλεκτρονικό κατάστημα, εφόσον ο Πελάτης ή ο Κάτοχος έχει δώσει σχετική εξουσιοδότηση σε αυτό ή στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ηλεκτρονικού καταστήματος ή εντολή προς την Τράπεζα για τον σκοπό αυτό.
- 3.12. Στις εξ αποστάσεως συναλλαγές ενδέχεται να ζητηθούν όλα ή κάποια από τα παρακάτω στοιχεία:
- Ο αριθμός και η ημερομηνία λήξης της Κάρτας.
 - Ο αριθμός επαλήθευσης της Κάρτας (CVC).
 - Το ονοματεπώνυμο του Πελάτη ή του Κατόχου.
 - Κάθε άλλο στοιχείο που απαιτείται, βάσει των πρωτοκόλλων ασφαλείας συστημάτων πληρωμών, όπως της Mastercard ή τυχόν άλλων οργανισμών με τους οποίους συνεργάζεται η Τράπεζα.
- 3.13. Εφόσον οι εξ αποστάσεως συναλλαγές υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών Πληρωμών του Κεφαλαίου Δ., για την ολοκλήρωσή τους απαιτείται Ισχυρή Ταυτοποίηση του Πελάτη ή του Κατόχου, με ασφαλείς μεθόδους που χρησιμοποιεί η Τράπεζα, σύμφωνα με το Κεφάλαιο Γ.

4. Εκκαθάριση συναλλαγών και συναλλαγές σε συνάλλαγμα

- 4.1. Όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί τη Χρεωστική Κάρτα σε φυσικά ή ηλεκτρονικά καταστήματα, **η χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού γίνεται κατά την ημερομηνία εκκαθάρισης της συναλλαγής**, που μπορεί να διαφέρει από την ημερομηνία πραγματοποίησης της συναλλαγής, οπότε και δεσμεύθηκε το σχετικό ποσό.
- 4.2. **Αν η συναλλαγή** (συμπεριλαμβανομένης της ανάληψης μετρητών από ΑΤΜ) **γίνει σε νόμισμα διαφορετικό από το Ευρώ**, η μετατροπή του νομίσματος για τη χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού γίνεται με βάση την τιμή που καθορίζει η Mastercard (ή τυχόν άλλοι οργανισμοί με τους οποίους η Τράπεζα συνεργάζεται και το σήμα των οποίων αποτυπώνεται στο μπροστινό μέρος της Κάρτας), κατά την ημέρα και ώρα εκκαθάρισης της συναλλαγής, που μπορεί να διαφέρει από την ημέρα συναλλαγής. Δεδομένου ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς, η ισοτιμία που εφαρμόζεται κατά την εκκαθάριση της συναλλαγής ενδέχεται να διαφέρει από την ισοτιμία που ίσχυε κατά την ημέρα και ώρα πραγματοποίησής της.
- 4.3. Πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μετατροπής νομισμάτων και τον ηλεκτρονικό μηχανισμό μετατροπής συναλλάγματος είναι διαθέσιμες στην επίσημη ιστοσελίδα της Mastercard ή όποιου άλλου οργανισμού με τον οποίο συνεργάζεται η Τράπεζα.
- 4.4. Ο Πελάτης επιβαρύνεται με το κόστος διατραπεζικής συναλλαγής που ισχύει κάθε φορά, έξοδα, προμήθειες και τυχόν άλλες επιβαρύνσεις για τις συναλλαγές με την Κάρτα, σύμφωνα με το Τιμολόγιο.
- 4.5. Στο Statement του Κεφαλαίου ΣΤ., ο Πελάτης βρίσκει πληροφορίες σχετικά με το αντίτιμο των συναλλαγών αυτών και το νόμισμα στο οποίο πραγματοποιήθηκαν.

4.6. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τον καθορισμό ή τη μεταβολή των παραπάνω ισοτιμιών, ούτε για ζημιές του Πελάτη από τέτοιες μεταβολές.

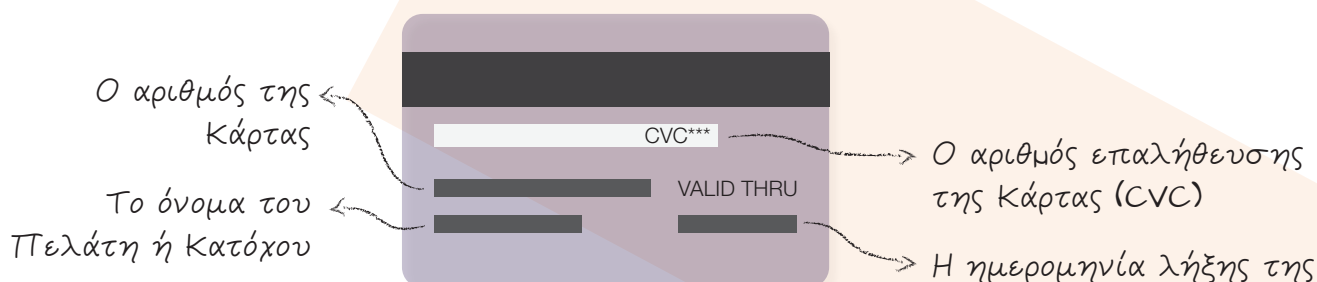
5. Τράπεζα και τρίτες επιχειρήσεις

5.1. Η Τράπεζα δεν έχει καμία συμβατική σχέση με τις επιχειρήσεις που συναλλάσσεται ο Πελάτης ή ο Κάτοχος για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών και δεν ευθύνεται αν οι επιχειρήσεις δεν εκπληρώσουν ή εκπληρώσουν πλημμελώς τις υποχρεώσεις τους ή για τυχόν ζημία του Πελάτη κατά τη συναλλαγή. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος δεν δικαιούται να προβάλει έναντι της Τράπεζας ενστάσεις ή αξιώσεις του κατά τρίτων για συναλλαγές με την Κάρτα.

5.2. Η Τράπεζα διατηρεί, όμως, το δικαίωμα να εφαρμόσει κατά την κρίση της προσφορές, ευνοϊκότερους όρους χρήσης της Κάρτας και πρόσθετες δυνατότητες για συγκεκριμένες συναλλαγές με συγκεκριμένες επιχειρήσεις, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη με το κατάλληλο μέσο.

6. Χρήση και φύλαξη της Κάρτας

6.1. Στην Κάρτα αναγράφονται τα εξής:



6.2. Η Κάρτα ανήκει στην κυριότητα της Τράπεζας και μόνο ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να τη χρησιμοποιεί. Δεν επιτρέπεται η μεταβίβαση ή η εκχώρηση του δικαιώματος κατοχής και χρήσης της Κάρτας σε τρίτους.

6.3. **Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με την Κάρτα**, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στον Όρο 7. του παρόντος Κεφαλαίου Ε.

6.4. Η Τράπεζα συστήνει στον Πελάτη ή στον Κάτοχο να διαχειρίζεται την Κάρτα του όπως τα μετρητά ή άλλο μέσο πληρωμών και προτείνει στον Πελάτη ή στον Κάτοχο τα ακόλουθα ενδεικτικά μέτρα:

- ☒ Να μην προβαίνει σε αντίστροφη πληκτρολόγηση του PIN Κάρτας, όπως προτείνεται σε παραπλανητικά μηνύματα στο διαδίκτυο.
- ☒ Να απομνημονεύει το PIN Κάρτας και να μην το φυλάσσει με οποιονδήποτε τρόπο σε μέσο που μπορεί να συνδυαστεί με την Κάρτα.
- ☒ 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 κοκ.).
- ☒ Να αλλάζει συχνά το PIN Κάρτας.

- ✓ Να μην γνωστοποιεί το PIN Κάρτας σε πρόσωπα που ισχυρίζονται ότι είναι υπάλληλοι της Τράπεζας ή άλλων φορέων ή αρχών. Η Τράπεζα δεν αναθέτει σε υπαλλήλους της ή τρίτους ποτέ τέτοια καθήκοντα.
- ✓ Κατά τη διάρκεια της συναλλαγής:
 - ✓ Να τηρεί απόσταση ασφαλείας από τρίτους ώστε να μην μπορεί οποιοσδήποτε τρίτος να δει ή να καταλάβει τα στοιχεία της συναλλαγής.
 - ✓ Όταν πληκτρολογεί το PIN Κάρτας, να διασφαλίζει ότι η πληκτρολόγησή του δεν είναι ορατή σε τρίτους.
 - ✓ Να μην λαμβάνει βοήθεια από τρίτους, δίνοντας την Κάρτα του ή/και το PIN Κάρτας.
- ✓ Να επικοινωνεί άμεσα με την Τράπεζα σε περίπτωση που η Κάρτα παρακρατηθεί από το ATM.
- ✓ Να αναφέρει στην Τράπεζα οτιδήποτε ασυνήθιστο παρατηρεί κατά τη διάρκεια της συναλλαγής.

Επιπλέον, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα μέτρα ασφαλείας που ενδεικτικά αναφέρονται στον Όρο 3. του Κεφαλαίου Γ.



7. Κλοπή ή απώλεια Κάρτας

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

7.2. 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/γνωστοποιηθεί σε τρίτους, **ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα τηλεφωνικώς ή μέσω του Optima e-banking ή του Optima mobile app ή με όποιον άλλον τρόπο και μέσο διαθέτει η Τράπεζα.** Παράλληλα και ανεξάρτητα από τα ανωτέρω, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος μπορεί να απενεργοποιεί προσωρινά την Κάρτα μέσω του Optima e-banking ή του Optima mobile app ή με όποιον άλλον τρόπο και μέσο διαθέτει η Τράπεζα.

7.3. Αν δηλωθεί απώλεια ή κλοπή Κάρτας ή υπάρχει κίνδυνος για μη εξουσιοδοτημένη χρήση της, η Τράπεζα:



Ακυρώνει άμεσα την Κάρτα.



Έχει τη δυνατότητα να εκδώσει νέα Κάρτα, μετά από σχετικό αίτημα του Πελάτη, ο οποίος, στην περίπτωση αυτή, επιβαρύνεται με το εκάστοτε ισχύον κόστος έκδοσης της Κάρτας, σύμφωνα με το Τιμολόγιο.

7.4. Σε περίπτωση διαρροής του PIN Κάρτας, ο Πελάτης ή Κάτοχος μπορεί να δημιουργήσει νέο PIN μέσω ATM χωρίς οικονομική επιβάρυνση ή να ζητήσει επανέκδοση PIN Κάρτας από την Τράπεζα.

Ευθύνη Πελάτη ή Κατόχου

- 7.5. Η **παράλειψη** του Πελάτη ή του Κατόχου να ειδοποιήσει αμέσως την Τράπεζα, σύμφωνα με τον Όρο 7.2. του παρόντος Κεφαλαίου Ε. ή/και **αθέτηση** οποιασδήποτε υποχρέωσής τους σχετικά με την τήρηση των μέτρων ασφαλείας σύμφωνα με τους Γενικούς και τυχόν Ειδικούς Όρους, αποτελεί **βαριά αμέλειά τους**, εκτός αν οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας.
- 7.6. **Μέχρι τη γνωστοποίηση στην Τράπεζα, ο Πελάτης ευθύνεται** για κάθε ζημία από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν χωρίς την έγκρισή του με Κάρτα ή PIN Κάρτας που έχει απωλεσθεί ή κλαπεί ή υπεξαιρεθεί, με την επιφύλαξη όσων αναφέρονται στους Όρους του παρόντος Κεφαλαίου Ε.
- 7.7. Αν ο Πελάτης είναι **Καταναλωτής** ή **Πολύ Μικρή Επιχείρηση** ευθύνεται μέχρι του ποσού των **πενήντα (50) Ευρώ** για κάθε ζημία που σχετίζεται με συναλλαγή κατόπιν μη εγκεκριμένης χρήσης Κάρτας, χωρίς να απαιτείται **υπαιτιότητά του**, εκτός εάν:
-  η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση της Κάρτας ή/και του PIN Κάρτας δεν ήταν δυνατόν να εντοπιστεί από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο, εκτός εάν ο Πελάτης ή ο Κάτοχος ενήργησε με **δόλο** ή
 -  η ζημία οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη της Τράπεζας.
- 7.8. Το ανώτατο όριο ευθύνης των πενήντα (50) Ευρώ δεν ισχύει και **ο Πελάτης ευθύνεται απεριόριστα** για κάθε ζημία από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν χωρίς την έγκρισή του **εφόσον** η ζημία οφείλεται:
-  σε **δόλο** του Πελάτη ή του Κατόχου ή
 -  στη μη τήρηση **με δόλο**, από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο, μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που προβλέπουν οι ΓΟΤΣ ή/και τυχόν Ειδικοί Όροι, σχετικά με:
 -  τη φύλαξη της Κάρτας και του PIN Κάρτας, την προστασία άλλου Κωδικού Ασφαλείας, τις διαδικασίες ασφάλειας και τη διαφύλαξη της κινητής συσκευής που φέρει ψηφιοποιημένη την Κάρτα ή
 -  την υποχρέωση ειδοποίησης της Τράπεζας από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο, αμέσως μόλις αυτοί αντιληφθούν απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση της Κάρτας ή του PIN Κάρτας ή της συσκευής που φέρει ψηφιοποιημένη την Κάρτα ή άλλου Κωδικού Ασφαλείας, ή τη μη εγκεκριμένη χρήση αυτών.
- 7.9. Αν οι ζημίες από μη εγκεκριμένες συναλλαγές με την Κάρτα οφείλονται σε **βαριά αμέλεια του Πελάτη ή του Κατόχου**, ο Πελάτης **ευθύνεται μέχρι του ποσού των χιλίων (1.000) Ευρώ**, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τη φύση των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και τις ειδικότερες περιστάσεις απώλειας, κλοπής ή υπεξαίρεσης της Κάρτας ή του PIN Κάρτας ή άλλου Κωδικού Ασφαλείας ή της συσκευής που φέρει ψηφιοποιημένη την Κάρτα. Ωστόσο, το παραπάνω ποσοτικό όριο ευθύνης του **δεν ισχύει και ο Πελάτης ευθύνεται απεριόριστα για όλες τις ζημίες**, αν η Τράπεζα εφαρμόζει πρόσθετους, αποτελεσματικούς και πιο εξελιγμένους μηχανισμούς ελέγχου για συναλλαγές που μπορούν να προκαλέσουν ζημία άνω των χιλίων (1.000) Ευρώ, όπως ιδίως μηχανισμούς ελέγχου που αξιοποιούν τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης ή επιπλέον κωδικό ή βιομετρική ταυτοποίηση ή τηλεφωνική επιβεβαίωση.

Συνοπτικά:



7.10. Ο Πελάτης δικαιούται να αμφισβητήσει μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένη ή καθυστερημένη ή μη εκτελεσθείσα συναλλαγή με την Κάρτα **μόνο εφόσον ειδοποιήσει την Τράπεζα αποδεδειγμένα αμέσως** μόλις αντιληφθεί οποιαδήποτε τέτοια συναλλαγή και το αργότερο εντός δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του ποσού της συναλλαγής στον Καταθετικό Λογαριασμό που είναι συνδεδεμένος με την Κάρτα.

7.11. Εάν ο Πελάτης **δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση**, δεν εφαρμόζονται οι ανωτέρω Όροι 7.7. -7.10. του παρόντος Κεφαλαίου Ε., και ισχύουν τα εξής:

α Ο Πελάτης **υποχρεούται να ειδοποιεί την Τράπεζα αμέσως** μόλις αντιληφθεί μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένη ή μη εκτελεσθείσα ή καθυστερημένη συναλλαγή με την Κάρτα και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού σε περίπτωση μη εγκεκριμένης ή εσφαλμένης συναλλαγής με την Κάρτα ή από την ημερομηνία που θα έπρεπε, σύμφωνα με τους ΓΟΤΣ και το Τιμολόγιο ή τυχόν Ειδικούς Όρους, να είχε εκτελεστεί μη εκτελεσθείσα ή καθυστερημένη συναλλαγή με την Κάρτα.

β Ο Πελάτης **ευθύνεται χωρίς ποσοτικό ή τυχόν άλλον περιορισμό** για όλες τις συναλλαγές και ζημίες από μη εγκεκριμένες πράξεις, εάν οφείλονται σε δόλο ή αμέλειά του, περιλαμβανομένης της αθέτησης υποχρεώσεων του σχετικά με την τήρηση μέτρων ασφαλείας και την άμεση ειδοποίηση της Τράπεζας.

γ Ο Πελάτης οφείλει να αποδεικνύει τη μη γνησιότητα ή τη μη έγκριση της συναλλαγής με την Κάρτα ή την εσφαλμένη συναλλαγή ή τη μη εκτέλεση ή την καθυστέρηση εκτέλεσής της καθώς και τυχόν ευθύνη της Τράπεζας. Η χρήση της Κάρτας ή/και του PIN Κάρτας ή/και άλλου μέσου πληρωμών που έχει καταγραφεί στα συστήματα της Τράπεζας ή/και η σχετική καταχώριση στον συνδεδεμένο με την Κάρτα Καταθετικό Λογαριασμό, συμφωνείται ότι επαρκούν για την απόδειξη της εκτέλεσης, γνησιότητας και ορθότητας της συναλλαγής και της έγκρισής της από τον Πελάτη, επιτρεπομένης της ανταπόδειξης.



8. Ενημερώσεις

Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται:

- μέσα από τις υπηρεσίες Εναλλακτικών Δικτύων, δωρεάν, για το σύνολο των συναλλαγών που έχει πραγματοποιήσει αποκλειστικά με τη χρήση της Κάρτας τους τελευταίους δεκατρείς (13) μήνες, καθώς και
- μέσω του Statement, για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σύμφωνα με το Κεφάλαιο ΣΤ.



9. Ισχύς Κάρτας

- 9.1. Η Κάρτα ισχύει **από την ημερομηνία ενεργοποίησής της, μέχρι την ημερομηνία που αναγράφεται στην πίσω όψη της ή μέχρι την ακύρωσή της** λόγω υπαναχώρησης ή καταγγελίας, σύμφωνα με τους Όρους 3. και 8. του Κεφαλαίου Ζ.
- 9.2. Η **Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει ή και να ακυρώσει την ισχύ της Κάρτας οποτεδήποτε**, για λόγους ασφαλείας και προστασίας των συναλλαγών ή αν έχει νόμιμη υποχρέωση. Ο Πελάτης δεν έχει καμία αξίωση αποζημίωσης για ζημία του από την αναστολή ισχύος της Κάρτας.
- 9.3. Σε περίπτωση **υπαναχώρησης ή καταγγελίας της σύμβασης από τον Πελάτη**, αυτός υποχρεούται **να μην χρησιμοποιεί την Κάρτα**, μετά την αποστολή του σχετικού αιτήματος στην Τράπεζα. Τυχόν χρήση της Κάρτας, μετά την αποστολή του αιτήματος, διώκεται ποινικά και ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για τις συναλλαγές με την Κάρτα.
- 9.4. Κατά τη λήξη ισχύος της, **η Κάρτα ανανεώνεται αυτόματα** και η Τράπεζα εκδίδει νέα, με χρέωση του Πελάτη με το κόστος έκδοσης νέας Κάρτας σύμφωνα με το Τιμολόγιο. **Εάν ο Πελάτης δεν επιθυμεί την ανανέωση της Κάρτας**, οφείλει να ενημερώσει την Τράπεζα εντός σαράντα (40) ημερών πριν από τη λήξη της. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος πρέπει να ειδοποιήσει αμέσως την Τράπεζα αν δεν λάβει ταχυδρομικώς τη νέα Κάρτα μέχρι τη λήξη ισχύος της παλιάς Κάρτας.
- 9.5. Η Τράπεζα δικαιούται να μην ανανεώσει την Κάρτα για σπουδαίο λόγο, αφού ενημερώσει σχετικά τον Πελάτη ή τον Κάτοχο, εκτός αν η ενημέρωση δεν επιτρέπεται βάσει νόμου, για λόγους ασφαλείας και προστασίας των συναλλαγών.
- 9.6. Όταν η Τράπεζα εκδίδει νέες Κάρτες σε αντικατάσταση των υφιστάμενων, τις αποστέλλει εγκαίρως και, παράλληλα, παύει τη λειτουργία των Καρτών που αντικαθίστανται. Εάν οι νέες Κάρτες έχουν διαφορετικό τύπο, αυτές παραδίδονται στον Πελάτη ή στον Κάτοχο αφού προηγουμένως αυτοί ενημερωθούν και εφόσον τις έχουν αποδεχθεί. **Κάθε νέα Κάρτα αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και ρυθμίζεται από τους ίδιους όρους, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά σε σχετική ενημέρωση που στέλνει η Τράπεζα.**



10. Ετήσια συνδρομή – Επιβαρύνσεις

- 10.1. Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει συνδρομή για τη χρήση της Κάρτας. Το ύψος της συνδρομής καθορίζεται από την Τράπεζα και μπορεί να αναπροσαρμόζεται με σχετική ενημέρωση του Πελάτη.
- 10.2. Ο Πελάτης επιβαρύνεται επιπλέον με έξοδα, αμοιβές, φόρους, τέλη για τη χρήση της Κάρτας και λοιπές επιβαρύνσεις, που ορίζονται στο Τιμολόγιο.
- 10.3. Η Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψιν τις συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, καθώς και σε περίπτωση αναπροσαρμογής των επιβαρύνσεων των διεθνών οργανισμών καρτών, δικαιούται να συμπληρώνει ή να τροποποιεί τις επιβαρύνσεις, αφού ενημερώσει τον Πελάτη ή τον Κάτοχο με οποιοδήποτε κατάλληλο μέσο. Τυχόν τροποποίηση αναφέρεται στο Τιμολόγιο.

- 10.4. **Αν ο Πελάτης διαφωνεί με τις παραπάνω μεταβολές**, δικαιούται να ζητήσει την ακύρωση της Κάρτας εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία ενημέρωσής του. Η ακύρωση αυτή ισοδυναμεί με καταγγελία των ΓΟΤΣ μόνο ως προς τους Όρους του παρόντος Κεφαλαίου Ε. Η ακύρωση της Κάρτας θα επέλθει μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από τη στιγμή που η Τράπεζα θα λάβει το αίτημα του Πελάτη. Μέχρι την ακύρωση της Κάρτας, ο Πελάτης εξακολουθεί να ευθύνεται για οποιαδήποτε συναλλαγή πραγματοποιήσει στο μεσοδιάστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ

Ενημέρωση Πελάτη



1. Κινήσεις Λογαριασμού

- 1.1. Όσο διαρκεί η συναλλακτική σχέση με την Τράπεζα, ο Πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για τις συναλλαγές του Καταθετικού Λογαριασμού (αναλήψεις, καταθέσεις, εντολές πληρωμής κλπ.), μέσω αντιγράφου κίνησης του Καταθετικού Λογαριασμού ("**Statement**").
- 1.2. Σε περίπτωση Κοινού Λογαριασμού, η Τράπεζα αποστέλλει το Statement στον δικαιούχο που αναφέρεται πρώτος στην αίτηση ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού ("**Κύριος Δικαιούχος**"). Ο Κύριος Δικαιούχος πρέπει να ενημερώνει τους υπόλοιπους δικαιούχους, οι οποίοι, σε κάθε περίπτωση, έχουν πρόσβαση στη σχετική ενημέρωση μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας, των Εναλλακτικών Δικτύων της και μέσω ειδοποιήσεων με ενημερωτικά SMS ή ΟΤΤ που μπορεί να παρέχει η Τράπεζα, σύμφωνα με τον Όρο 1.10. του παρόντος Κεφαλαίου ΣΤ.
- 1.3. Το Statement εκδίδεται και διατίθεται στον Πελάτη **κάθε τρεις (3) μήνες**, με έναν από τους παρακάτω τρόπους που επιλέγει η Τράπεζα:
-  Ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο Πελάτης.
 -  Αποστολή ηλεκτρονικού Statement στη διεύθυνση email που έχει δηλώσει ο Πελάτης.
 -  Μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της.
- Ο Πελάτης μπορεί να αποθηκεύσει και να εκτυπώσει κάθε Statement που λαμβάνει ηλεκτρονικά ή μέσω Εναλλακτικών Δικτύων.
- 1.4. Στο Statement αναγράφονται όλα τα στοιχεία, σύμφωνα με τον νόμο, τα οποία χρειάζονται προκειμένου ο Πελάτης να ταυτοποιήσει κάθε πράξη πίστωσης και χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού.
- 1.5. Αφού περάσουν τριάντα (30) ημέρες από την αποστολή του Statement, η Τράπεζα θεωρεί ότι ο Πελάτης το έχει παραλάβει και μελετήσει.
- 1.6. Ο Πελάτης πρέπει να ελέγχει τα Statements και να ενημερώνει **αμέσως** την Τράπεζα για τυχόν διαφωνίες του ή για τυχόν εσφαλμένες, μη εγκεκριμένες ή ασυνήθεις συναλλαγές, με την επιφύλαξη των όσων αναφέρονται στο Κεφάλαιο Δ. και Ε. **Αν ο Πελάτης δεν ειδοποιήσει την Τράπεζα, θα θεωρείται ότι έχει αποδεχθεί τις κινήσεις του Καταθετικού Λογαριασμού.**

- 1.7. Αν ο Πελάτης δεν λάβει το Statement μέσα στο προβλεπόμενο χρονικό διάστημα, οφείλει να ενημερώσει την Τράπεζα αμέσως και πάντως το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που θα έπρεπε να του έχει σταλεί.
- 1.8. Η διαβίβαση του Statement με ηλεκτρονικά μέσα, συμπεριλαμβανομένων των Εναλλακτικών Δικτύων, ισοδυναμεί με την αποστολή σε έντυπη μορφή.
- 1.9. Ανεξάρτητα από το Statement, ο Πελάτης έχει διαρκή πρόσβαση στο ιστορικό των συναλλαγών του, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων και των Καταστημάτων της Τράπεζας. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ζητά τη λήψη πρόσθετων πληροφοριών, συχνότερη παροχή πληροφοριών ή αποστολή πληροφοριών με διαφορετικά μέσα από αυτά που αναφέρονται στους ΓΟΤΣ, η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει τον Πελάτη με το πραγματικό κόστος στο οποίο υποβάλλεται, όπως αναφέρεται στο Τιμολόγιο.
- 1.10. Η Τράπεζα μπορεί να παρέχει στον Πελάτη επιπλέον ειδοποιήσεις σχετικά με τις κινήσεις στον Καταθετικό Λογαριασμό, μέσω ενημερωτικών SMS ή ΟΤΤ με πιθανή χρέωση, σύμφωνα με το Τιμολόγιο.



2. Απόδειξη συναλλαγών

- 2.1. Τα δεδομένα των συναλλαγών του Πελάτη με την Τράπεζα καταχωρούνται σε ηλεκτρονικά αρχεία στο πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας.
- 2.2. Όλες οι εγγραφές που καταχωρούνται στο πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας, είναι δεσμευτικές για τον Πελάτη και έχουν την ίδια **αποδεικτική ισχύ με τα έγγραφα**.
- 2.3. Εκτυπώσεις από το πληροφοριακό σύστημα της Τράπεζας αποτελούν πλήρη απόδειξη για τη διενέργεια των συναλλαγών, εντολών, απαιτήσεων και υποχρεώσεων του Πελάτη, ο οποίος 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 ή έδρας ή στο email και τον αριθμό σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας, που έχει δηλώσει στην Τράπεζα και έχουν επιβεβαιωθεί από τα έγγραφα ταυτοποίησης, καθώς και σε οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο μέσο επικοινωνίας, το οποίο η Τράπεζα γνωστοποιεί στον Πελάτη, συμπεριλαμβανομένου του Σταθερού Μέσου.

“**Σταθερό Μέσο**” είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον Πελάτη να αποθηκεύει τις πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά, με τρόπο ώστε:

- α να έχει πρόσβαση σε αυτές μελλοντικά, για το χρονικό διάστημα που είναι επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και
- β να αναπαράγει αυτούσιες τις αποθηκευμένες πληροφορίες.

Για παράδειγμα, Σταθερό Μέσο αποτελούν:



τα αποσπάσματα λογαριασμών που εκτυπώνονται από ειδικούς εκτυπωτές,

τα CD-ROM/
DVD,



οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών στους οποίους ο Πελάτης μπορεί να αποθηκεύει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και

οι ιστοσελίδες.



Όπου ο νόμος δεν απαιτεί εξατομικευμένη επικοινωνία ή/και όταν αυτή δεν είναι εφικτή ή και όταν δικαιολογείται από τις περιστάσεις, η επικοινωνία της Τράπεζας με τον Πελάτη και γενικά το συναλλακτικό κοινό και οι προς αυτούς γνωστοποιήσεις, ενημερώσεις, ειδοποιήσεις και δηλώσεις μπορεί να γίνονται μέσω της ιστοσελίδας της ή του Τύπου ή του Τιμολογίου ή με ανάλογο τρόπο και μέσο.

Μεταβολή στοιχείων του Πελάτη

- 3.2. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα για κάθε αλλαγή της διεύθυνσης κατοικίας ή έδρας του, προσκομίζοντας τα σχετικά έγγραφα. Μέχρι τη γνωστοποίηση στην Τράπεζα, κάθε κοινοποίηση εγγράφου ή άλλης επικοινωνίας στην διεύθυνση που τηρεί στα συστήματά της η Τράπεζα, θεωρείται έγκυρη.
- 3.3. Ο Πελάτης πρέπει να γνωστοποιεί στην Τράπεζα κάθε μεταβολή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και του αριθμού σύνδεσης κινητής τηλεφωνίας που έχει δηλώσει σε αυτήν. Μέχρι τη γνωστοποίηση στην Τράπεζα, η Τράπεζα αποστέλλει έγκυρα τις σχετικές ειδοποιήσεις και τα σχετικά emails ή SMS ή OTT στα στοιχεία που έχει δηλώσει ο Πελάτης.
- 3.4. Αν δεν γνωστοποιηθούν εγκαίρως οι παραπάνω μεταβολές, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν ζημιά του Πελάτη ή άλλων προσώπων και ο Πελάτης υποχρεούται να αποζημιώσει την Τράπεζα για οποιαδήποτε ζημιά υποστεί η ίδια ή οποιοσδήποτε από τους υπαλλήλους της ή τρίτος.
- 3.5. Η Τράπεζα θεωρεί ότι έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της προς τον Πελάτη εφόσον η ενημέρωση για τις συναλλαγές του, η Ισχυρή Ταυτοποίησή του, η ειδοποίηση για την έκδοση Statements και κάθε άλλη ενημέρωση, πραγματοποιούνται στις διευθύνσεις (κατοικίας ή έδρας και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που ο Πελάτης έχει δηλώσει. **Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημιά του Πελάτη ή τρίτου, αν αυτός αλλάξει τα παραπάνω στοιχεία χωρίς να ενημερώσει την Τράπεζα.**



4. Επικοινωνία Πελάτη

Ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με την Τράπεζα:



Με ταχυδρομική επιστολή στη διεύθυνση Αιγιαλείας 32 & Παραδείσου, 151 25 Μαρούσι.



Τηλεφωνικά στο **+30 210 8173000** καθημερινά και όλο το 24ωρο.



Με email στη διεύθυνση hello@optimabank.gr.



Μέσω των Εναλλακτικών της Δικτύων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ

Τελικές Διατάξεις



1. Επιβαρύνσεις – Χρεώσεις

- 1.1. Ο Πελάτης χρεώνεται με αμοιβές, προμήθειες, έξοδα και λοιπές επιβαρύνσεις, για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της Τράπεζας, σύμφωνα με το Τιμολόγιο, καθώς και με τυχόν τόκους υπερημερίας, τόκους ανατοκισμού και συμβατικούς τόκους.
Ο Πελάτης ενημερώνεται για τις εκάστοτε ισχύουσες επιβαρύνσεις, καθώς και για την προσθήκη ή την κατάργησή τους για υφιστάμενα και νέα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας, μέσω του Τιμολογίου.
- 1.2. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί με τους ΓΟΤΣ την Τράπεζα να χρεώνει τον Καταθετικό Λογαριασμό με τις παραπάνω επιβαρύνσεις.



2. Συμψηφισμός – Δεσμεύσεις

- 2.1. Σε περίπτωση που υπάρχει ληξιπρόθεσμη απαίτηση της Τράπεζας έναντι του Πελάτη, η Τράπεζα δικαιούται να παρακρατεί και να συμψηφίζει την απαίτησή της με οποιαδήποτε ανταπαίτηση του Πελάτη, από οποιαδήποτε αιτία, οποτεδήποτε κι αν γεννήθηκε και ανεξάρτητα από το νόμισμα αυτής, καθώς και κάθε ανταπαίτηση που μπορεί να γεννηθεί στο μέλλον. Εάν η ανταπαίτηση του Πελάτη είναι σε διαφορετικό νόμισμα, η μετατροπή θα γίνεται με βάση την ισοτιμία μεταξύ των δυο νομισμάτων που ισχύει την ημερομηνία συμψηφισμού και την οποία ανακοινώνει η Τράπεζα.
- 2.2. Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει ληξιπρόθεσμη υποχρέωση, η Τράπεζα έχει δικαίωμα επίσχεσης για κάθε απαίτηση ή περιουσιακό στοιχείο που μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο επίσχεσης, για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Πελάτη.
- 2.3. Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε δανειστής του Πελάτη επιβάλλει κατάσχεση εις χείρας της Τράπεζας ως τρίτης στο υπόλοιπο οποιουδήποτε Καταθετικού Λογαριασμού, η Τράπεζα δικαιούται, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στον νόμο, να συμψηφίζει με το υπόλοιπο του Καταθετικού Λογαριασμού κάθε απαίτηση που έχει έναντι του Πελάτη, ακόμα και μη ληξιπρόθεσμη ή υπό αίρεση, προτού υποβάλλει δήλωση τρίτου ή/και μετά από αυτήν.
- 2.4. Η Τράπεζα υποχρεούται να δεσμεύει, εν μέρει ή στο σύνολό τους, τους Καταθετικούς Λογαριασμούς, σύμφωνα με σχετικές εντολές που λαμβάνει από φορολογικές, δικαστικές, διοικητικές ή άλλες αρμόδιες Αρχές.
- 2.5. Η Τράπεζα δικαιούται να απαγορεύει τη διενέργεια συναλλαγών στον Καταθετικό Λογαριασμό του Πελάτη, εφόσον υπάρχουν βάσιμες υπόνοιες για τη χρήση αυτού για παράνομους σκοπούς ή απάτη, μέχρι την παροχή από τον Πελάτη επαρκών διευκρινίσεων.



3. Καταγγελία

Καταγγελία από τον Πελάτη

3.1. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να καταγγείλει οποιαδήποτε σύμβαση ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού και κάθε σύμβαση σχετική με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών (ενδεικτικά συμβάσεις παροχής υπηρεσιών πληρωμών, έκδοσης καρτών κ.λπ.), τηρώντας **προθεσμία προειδοποίησης τριάντα (30) ημερών πριν την ημερομηνία λύσης της σύμβασης**.

3.2. Διαδικασία καταγγελίας

Ο Πελάτης:



1

Υποβάλλει, εντός της παραπάνω προθεσμίας, την καταγγελία στην Τράπεζα, με **συστημένη επιστολή**, με αποδεικτικό παραλαβής, στη διεύθυνση της Τράπεζας που αναφέρεται στον Όρο 4. του Κεφαλαίου ΣΤ.



2

Υποχρεούται να πληρώσει τυχόν προμήθειες, έξοδα και επιβαρύνσεις για υπηρεσίες που έχει ήδη λάβει, σύμφωνα με το Τιμολόγιο.



3

Εξοφλεί κάθε οφειλή προς την Τράπεζα το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση της καταγγελίας στην Τράπεζα.

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

3.4. Εάν έχουν συμφωνηθεί ειδικότεροι όροι καταγγελίας για επιμέρους προϊόντα της Τράπεζας, αυτοί υπερισχύουν.

Καταγγελία από την Τράπεζα

3.5. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να καταγγείλει οποιαδήποτε σύμβαση ανοίγματος Καταθετικού Λογαριασμού και κάθε σύμβαση σχετική με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών (ενδεικτικά συμβάσεις παροχής υπηρεσιών πληρωμών, έκδοσης καρτών κ.λπ.), τηρώντας **προθεσμία προειδοποίησης δύο (2) μηνών πριν την ημερομηνία λύσης της σύμβασης**.

3.6. Η καταγγελία από την Τράπεζα γίνεται με έγγραφο που αποστέλλει στον Πελάτη, είτε ταχυδρομικά, είτε μέσω email, είτε με άλλο κατάλληλο τρόπο.

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



ο Πελάτης παραβιάζει τους Γενικούς Όρους ή άλλες συμβατικές υποχρεώσεις προς την Τράπεζα,

- ο Πελάτης παραβιάζει σχετικές διατάξεις νόμου,
- ο Καταθετικός Λογαριασμός ή άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες της Τράπεζας χρησιμοποιούνται (ή υπάρχει βάσιμη υποψία) για παράνομους σκοπούς ή απάτη,
- η Τράπεζα έχει βάσιμη υποψία ότι ο Πελάτης δεν τηρεί τις υποχρεώσεις ασφαλούς πρόσβασης στον Καταθετικό Λογαριασμό ή τις υποχρεώσεις ασφαλούς χρήσης των Εναλλακτικών Δικτύων ή των Κωδικών Ασφαλείας ή των κωδικών καρτών πληρωμών έκδοσης της Τράπεζας,
- ο Πελάτης εμφανίζεται σε περιοριστικές λίστες κυρώσεων ή εμπλέκεται με οντότητες που εμφανίζονται σε αυτές,
- ο Πελάτης εμπίπτει σε κατηγορία κινδύνου μη αποδεκτή από την Τράπεζα από κανονιστικής πλευράς,
- ο Πελάτης ενεργήσει απειλητικά ή υβριστικά ή με βία απέναντι σε υπαλλήλους ή εκπροσώπους της Τράπεζας.

3.8. Σε περίπτωση καταγγελίας από την Τράπεζα, οι επιβαρύνσεις που ο Πελάτης καταβάλλει τακτικά για τις υπηρεσίες πληρωμών, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους, θα καταβληθούν μόνο κατ' αναλογία μέχρι τον χρόνο της καταγγελίας. Αν αυτές έχουν προκαταβληθεί, επιστρέφονται στον Πελάτη κατ' αναλογία.

3.9. Αν έχουν συμφωνηθεί Ειδικοί Όροι για επιμέρους προϊόντα της Τράπεζας, ο παρών Όρος εφαρμόζεται συμπληρωματικά και, σε περίπτωση αντίθετης ρύθμισης, οι Ειδικοί Όροι υπερισχύουν.



4. Τροποποιήσεις

Προϋποθέσεις και διαδικασία τροποποιήσεων

- 4.1. Η Τράπεζα δικαιούται να τροποποιεί τους Γενικούς Όρους εφόσον υπάρχει σπουδαίος λόγος, **αφού προηγουμένως ενημερώσει εξατομικευμένα τον Πελάτη**, τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την τροποποίηση, εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο ή/και με άλλο κατάλληλο μέσο. Στην έννοια του “σπουδαίου λόγου” περιλαμβάνονται ενδεικτικά η προσαρμογή στις μεταβολές των συνθηκών αγοράς του χρηματοπιστωτικού τομέα, η διακύμανση του πληθωρισμού του κόστους λειτουργίας και ο κίνδυνος που αναλαμβάνει κάθε φορά η Τράπεζα.
- 4.2. **Κατ' εξαίρεση** όσων ορίζει ο Όρος 4.1. του παρόντος Κεφαλαίου Ζ. η τροποποίηση συμβατικών όρων για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών γίνεται οποτεδήποτε σύμφωνα με τον νόμο, υπό την προϋπόθεση ότι η ενημέρωση του Πελάτη 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.
- 4.3. 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.**

- 4.4 Αν ο Πελάτης απορρίψει τις αλλαγές πριν από την ημερομηνία που ξεκινά η εφαρμογή τους, αυτό συνεπάγεται και συνιστά καταγγελία εκ μέρους του των Γενικών Όρων και κάθε συναλλακτικής σχέσης του με την Τράπεζα, σύμφωνα με το παρόν Κεφάλαιο Ζ., εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό σε τυχόν Ειδικούς Όρους.

Τι δεν αποτελεί τροποποίηση;

- 4.5. Δεν αποτελεί τροποποίηση των Γενικών Όρων η αναπροσαρμογή των αμοιβών, προμηθειών και εξόδων του Τιμολογίου. Ο Πελάτης αναθέτει την αναπροσαρμογή αυτών στην Τράπεζα, σύμφωνα με τη δίκαιη κρίση της.
- 4.6. Δεν αποτελούν τροποποίηση των Γενικών Όρων οι μεταβολές στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού, αναβάθμισης ή ενοποίησης μηχανογραφικών συστημάτων της Τράπεζας, όπως τεχνικές ή διαδικαστικές αλλαγές, ή μεταβολές στον τρόπο λειτουργίας συστημάτων της Τράπεζας περιλαμβανομένων των Εναλλακτικών Δικτύων, όπως οι μέθοδοι ασφάλειας και ταυτοποίησης του Πελάτη. Οι παραπάνω ενδεικτικές μεταβολές είναι δεσμευτικές για τον Πελάτη από τη στιγμή που του γνωστοποιούνται εγγράφως ή με σχετική καταχώριση στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ή μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων ή με οποιονδήποτε άλλον κατάλληλο τρόπο, χωρίς να απαιτείται συναίνεση του Πελάτη ή οποιαδήποτε άλλη ενέργεια.



5. Διαθεσιμότητα υπηρεσιών και ανωτέρα βία

- 5.1. Η Τράπεζα προσπαθεί να παρέχει τις υπηρεσίες της σε διαρκή βάση, σύμφωνα με τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους. Ωστόσο, η πρόσβαση στις υπηρεσίες μπορεί να διακοπεί οποτεδήποτε, προσωρινά, εξαιτίας:

προγραμματισμένων ή μη εργασιών συντήρησης, αναβάθμισης ή αποκατάστασης δυσλειτουργιών της πληροφοριακής υποδομής της Τράπεζας ή ανάλογων εργασιών,



δυσλειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή του τεχνικού εξοπλισμού του Πελάτη,



γεγονότων ανωτέρας βίας, όπως η πτώση δικτύων, η ξαφνική βλάβη πληροφοριακών υποδομών, η πτώση ηλεκτροδότησης ή η απεργία προσωπικού της Τράπεζας.



- 5.2. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται έναντι του Πελάτη για γεγονότα ανωτέρας βίας ή για απρόβλεπτες περιστάσεις, που:

- δεν εντάσσονται στη σφαίρα ευθύνης της Τράπεζας,
- δεν οφείλονται 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 διαδικασίες για την άμεση και αποτελεσματική διευθέτηση παραπόνων του Πελάτη. Περισσότερες σχετικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει παράπονα:



Στα Καταστήματα της Τράπεζας συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο παραπόνων, που είναι διαθέσιμο σε αυτά.



Στο [+30 210 8173695](tel:+302108173695) τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.



Στέλνοντας email στη διεύθυνση wearelistening@optimabank.gr.

6.2. Για κάθε διαφορά, ο Πελάτης μπορεί να προσφύγει σε φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως:



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, ιστοσελίδα: www.hobis.gr),



στον Συνήγορο του Καταναλωτή
(Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr)



7. Συμμετοχή στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων

7.1. Η Τράπεζα συμμετέχει στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ) που αποζημιώνει τους καταθέτες της Τράπεζας σε περίπτωση που αυτή αδυνατεί να αποδώσει τις οφειλόμενες καταθέσεις. Οι καταθέσεις που τηρούνται στην Τράπεζα καλύπτονται από το Σκέλος Κάλυψης Καταθέσεων (ΣΚΚ) του ΤΕΚΕ σύμφωνα με τον ν. 4370/2016.

7.2. Σε περίπτωση αποζημίωσης από το ΤΕΚΕ, για τον **υπολογισμό του ποσού της αποζημίωσης**:



τα πιστωτικά υπόλοιπα των λογαριασμών καταθέσεων συμψηφίζονται με ληξιπρόθεσμες ανταπαιτήσεις της Τράπεζας κατά του δικαιούχου καταθέτη, σύμφωνα με τα άρθρα 440 επ. του Αστικού Κώδικα, και



λαμβάνονται υπόψη τα στοιχεία που παρέχει στο ΤΕΚΕ ο εκκαθαριστής του πιστωτικού ιδρύματος και οι νομικές και συμβατικές διατάξεις που ρυθμίζουν τη σχέση του υπό εκκαθάριση πιστωτικού ιδρύματος και του καταθέτη.

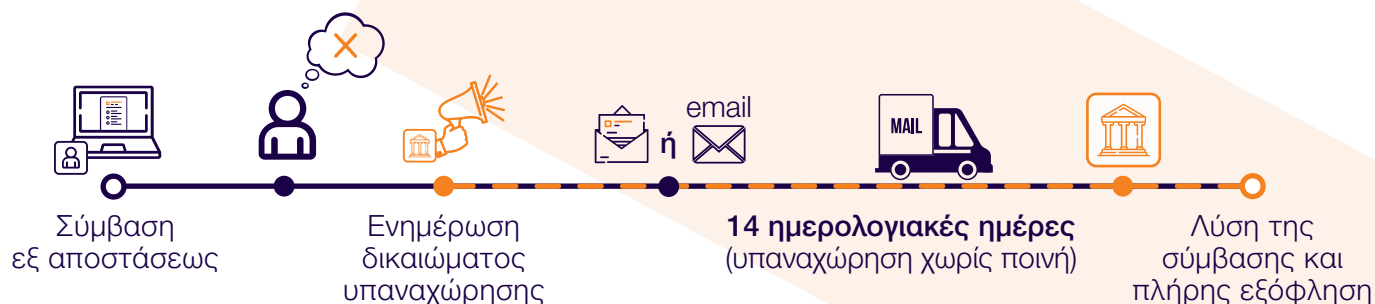
Δεν καταβάλλεται αποζημίωση όταν τους τελευταίους είκοσι τέσσερις (24) μήνες δεν πραγματοποιήθηκε συναλλαγή σχετική με την κατάθεση και η αξία της κατάθεσης είναι μικρότερη από το διοικητικό κόστος του ΤΕΚΕ για την καταβολή της αποζημίωσης. Ως συναλλαγή θεωρείται κάθε πραγματική συναλλαγή δικαιούχου καταθέτη ή τρίτου κατ' εντολή οποιουδήποτε δικαιούχου, όπως και κάθε αίτημα ενημέρωσης υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού.

- 7.3. Το μέγιστο ποσό αποζημίωσης είναι το ποσό των εκατό χιλιάδων (100.000) Ευρώ ανά Πελάτη και όχι ανά τραπεζικό λογαριασμό. Εάν, για παράδειγμα, ένας Πελάτης διατηρεί ατομικό λογαριασμό ταμιευτηρίου με ενενήντα χιλιάδες (90.000) Ευρώ και ατομικό τρεχούμενο λογαριασμό με είκοσι χιλιάδες (20.000) Ευρώ, θα αποζημιωθεί μόνο για το ποσό των εκατό χιλιάδων (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 τον δικτυακό τόπο του ΤΕΚΕ www.teke.gr, καθώς και από τα ενημερωτικά φυλλάδια στα Καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.



8. Υπαναχώρηση

- 8.1. **Εάν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής** και συνάπτει με την Τράπεζα σύμβαση εξ αποστάσεως για την απόκτηση οποιουδήποτε προϊόντος ή υπηρεσίας, έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει χωρίς αιτιολογία από αυτήν, **μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες** από την ενημέρωσή του σχετικά με το παραπάνω δικαίωμα, χωρίς ποινή. Η δήλωση υπαναχώρησης υποβάλλεται ταχυδρομικά ή με email στα σχετικά στοιχεία επικοινωνίας της Τράπεζας που αναφέρονται στον Όρο 4. του Κεφαλαίου ΣΤ.



- 8.2. Αν ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, η σύμβαση λύεται αναδρομικά και ο Πελάτης υποχρεούται να πληρώσει αμέσως κάθε οφειλή του προς την Τράπεζα, καθώς και προμήθειες, έξοδα και επιβαρύνσεις για προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν ήδη παρασχεθεί, σύμφωνα με το Τιμολόγιο.



9. Άλλες χρήσιμες διατάξεις

- 9.1. **Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να αιτηθεί αντίγραφο των Γενικών Όρων με κάθε κατάλληλο μέσο.**
- 9.2. Η παράλειψη ή καθυστέρηση της Τράπεζας να ασκήσει νόμιμα ή συμβατικά δικαιώματά της, δεν αποτελεί, σε καμία περίπτωση, παραίτηση, έστω και μερική, από τα δικαιώματά αυτά.
- 9.3. Αν κάποιος Όρος από τους παρόντες είναι άκυρος ή ακυρώσιμος, οι υπόλοιποι Όροι παραμένουν σε ισχύ. Όροι που έχουν απαγορευθεί από αρμόδια Αρχή, θεωρούνται αυτοδικαίως μη γεγραμμένοι.

9.4. Οι όροι για το απόρρητο και την κατάσχεση των καταθέσεων διέπονται από το Ν.Δ. 1059/1971 και τον ν. 2915/2001 όπως εκάστοτε ισχύουν, και κάθε άλλη διάταξη αναγκαστικού δικαίου που εκάστοτε ισχύει.

9.5. Ο Πελάτης, εφόσον **δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση**, αποδέχεται κατά τα άρθρα 38 παρ. 1 και 2 και 61 παρ. 1 του ν. 4537/2018 ότι, στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Πληρωμών, των πράξεων πληρωμών και των μέσων πληρωμών (όπως ενδεικτικά, η χρεωστική Κάρτα και οι πιστωτικές κάρτες), δεν εφαρμόζονται τα άρθρα 38 έως 60 και 62 παρ. 1, 64 παρ. 3, 72, 74, 76, 77, 80, 88 και 89 του ως άνω νόμου. Επίσης, στις Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις δεν εφαρμόζεται και η διάταξη του άρθρου 100 του ν. 4537/2018. Αντίστοιχα, για Πελάτη που δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις των ΓΟΤΣ και Ειδικών Όρων, με το αντικείμενο των άνω άρθρων και μάλιστα, ανεξάρτητα από το εάν η μη εφαρμογή τους αναφέρεται ρητά, ή όχι, στις αντίστοιχες διατάξεις των ΓΟΤΣ ή/και των Ειδικών Όρων. Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει την Τράπεζα σχετικά με την απόκτηση ή απώλεια της ιδιότητας Πολύ Μικρής Επιχείρησης, καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας του με την Τράπεζα, με δική του επιμέλεια αλλά και οποτεδήποτε του ζητηθεί από την Τράπεζα, προσκομίζοντας τα αναγκαία δικαιολογητικά.

9.6. Κατά τη φύλαξη και διοικητική διαχείριση από την Τράπεζα Χρηματοπιστωτικών Μέσων (όπως αυτά ορίζονται στον ν. 4514/2018) και κεφαλαίων του Πελάτη και με την επιφύλαξη τυχόν Ειδικών Όρων, η Τράπεζα:

- α) τηρεί αρχεία και λογαριασμούς με ακρίβεια, ώστε, οποτεδήποτε, να διαχωρίζει τα περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη από εκείνα άλλου πελάτη, καθώς και από τα δικά της,
- β) τηρεί τα αρχεία και τους λογαριασμούς του Πελάτη με τρόπο που διασφαλίζει την ακρίβεια και την αντιστοιχία με τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα και κεφάλαια που κατέχονται για λογαριασμό του, καθώς και ότι μπορούν να χρησιμοποιούνται ως διαδρομή ελέγχου (audit trail),
- γ) εξετάζει περιοδικά τη συμφωνία μεταξύ των λογαριασμών και αρχείων που τηρεί η ίδια με εκείνα τρίτων που κατέχουν περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη,
- δ) λαμβάνει 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,
- ε) λαμβάνει 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 χώρα εκτός Ε.Ο.Χ., 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 οργανωτικές ρυθμίσεις για να ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο απώλειας ή μείωσης των Χρηματοπιστωτικών Μέσων Πελάτη ή των δικαιωμάτων σε σχέση με αυτά, λόγω κατάχρησης, απάτης, κακής διαχείρισης, ελλιπούς τήρησης αρχείου ή αμέλειας.

- 9.7. Η Τράπεζα μπορεί να καταθέτει Χρηματοπιστωτικά Μέσα τα οποία κατέχει για λογαριασμό Πελάτη σε λογαριασμό ή λογαριασμούς που έχουν ανοιχτεί σε τρίτο, ενεργώντας με επιμέλεια στην επιλογή και τον έλεγχο του τρίτου και σύμφωνα με τις ρυθμίσεις φύλαξης των Χρηματοπιστωτικών Μέσων.
- 9.8. 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.
- 9.9. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί την παροχή υπηρεσιών σε Χρηματοπιστωτικά Μέσα, σε Πελάτες-φορολογικούς κατοίκους άλλων χωρών.
- 9.10. Για υπηρεσίες και προϊόντα της Τράπεζας που δεν αναφέρονται στους ΓΟΤΣ, όπως ενδεικτικά δάνεια, θυρίδες, πιστώσεις, εγγυητικές επιστολές, υπηρεσίες διαμεσολάβησης και παροχής επενδυτικών υπηρεσιών σε χρηματοπιστωτικά μέσα, ισχύουν, εκτός από τους ΓΟΤΣ, Ειδικοί Όροι και προϋποθέσεις.



10. Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων

- 10.1. Η Τράπεζα ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα του Πελάτη, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό νομικό πλαίσιο.
- Ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει ενημερωθεί για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων και έχει λάβει γνώση του περιεχομένου του Εντύπου με τίτλο **“Ενημέρωση Πελατών της Τράπεζας Optima bank A.E. για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR)”**, που λαμβάνει κατά την έναρξη της τραπεζικής σχέσης και το οποίο είναι διαρκώς αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και διαθέσιμο στα Καταστήματά της.
- 10.2. Ο Πελάτης παρέχει τη συγκατάθεσή του στις περιπτώσεις που αυτή αποτελεί προϋπόθεση της επεξεργασίας, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και την οικεία εθνική νομοθεσία. Ενημερώνεται παράλληλα για το δικαίωμά του να ανακαλεί οποτεδήποτε τη συγκατάθεσή του επικοινωνώντας με την Τράπεζα με κάθε πρόσφορο, για τον ίδιο, τρόπο.



11. Χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI)

- 11.1. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο των εργασιών της και αναλόγως των αναγκών και των διαδικασιών της, δύναται να αξιοποιεί αυτοματοποιημένα ψηφιακά εργαλεία, τεχνολογίες, εφαρμογές και συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης, συμπεριλαμβανομένων συστημάτων Generative Artificial Intelligence (από κοινού **“Συστήματα AI”**) για την αυτοματοποίηση διαδικασιών ή/και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του Πελάτη, σύμφωνα με τον Κανονισμό για την Τεχνητή Νοημοσύνη (ΕΕ) 2024/1689 και τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 ή/και τυχόν λοιπές σχετικές διατάξεις, όπως εκάστοτε θα ισχύουν.

- 11.2. Η χρήση Συστημάτων AI από την Τράπεζα γίνεται με διαφάνεια, κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και με σεβασμό στα θεμελιώδη δικαιώματα του Πελάτη, τις αρχές ορθής χρήσης της τεχνολογίας, όπως ενδεικτικά την αρχή της ισότητας και της συμπερίληψης.
- 11.3. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο θεσμικό πλαίσιο και την πολιτική της, για τη χρήση και για την αλληλεπίδρασή του με Συστήματα AI. Οποιαδήποτε πληροφορία ή απάντηση παρέχεται από Συστήματα AI δεν αποτελεί εισήγηση, σύσταση, δέσμευση ή συμβουλή για παροχή υπηρεσίας ή για χορήγηση προϊόντος της Τράπεζας. Οι αποφάσεις της Τράπεζας λαμβάνονται στο πλαίσιο σχετικών διαδικασιών της, με ανθρώπινη αξιολόγηση.
- 11.4. Ο Πελάτης υποχρεούται σε ορθή χρήση Συστημάτων AI. Ενδεικτικά, δεν πρέπει να εισάγει σε αυτά ψευδείς ή παραπλανητικές πληροφορίες, δεδομένα τρίτων προσώπων χωρίς άδεια, καθώς και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα πέρα από όσα τυχόν ζητά η Τράπεζα. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ακρίβεια των πληροφοριών που παρέχει.
- 11.5. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν ανακρίβειες, παραλείψεις ή σφάλματα σε περιεχόμενο, παραγόμενο από Συστήματα AI, εφόσον αυτά χρησιμοποιούνται για ενημερωτικούς σκοπούς.
- 11.6. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα τροποποίησης ή αναστολής λειτουργιών Συστημάτων AI για λόγους συμμόρφωσης, ασφάλειας ή προστασίας του Πελάτη.



12. Δωσιδικία – Εφαρμοστέο Δίκαιο

- 12.1. Οι Γενικοί Όροι και οποιαδήποτε συμβατική σχέση με την Τράπεζα ρυθμίζονται αποκλειστικά από το **Ελληνικό Δίκαιο**.
- 12.2. Τόπος παροχής των υπηρεσιών της Τράπεζας είναι η Ελλάδα.
- 12.3. Για κάθε διαφορά ή αμφισβήτηση σχετικά με τους ΓΟΤΣ, τα δικαστήρια των Αθηνών έχουν συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά κατά περίπτωση αρμόδια, σύμφωνα με τον νόμο, δικαστήρια, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί σε Ειδικούς Όρους ή προβλέπεται σε διάταξη αναγκαστικού δικαίου διαφορετικά.