

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΣΚΟΠΟΣ-ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ, ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΟΡΙΣΜΟΙ, ΟΡΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

### 1.1. Σκοπός και Περιεχόμενο, Πεδίο Εφαρμογής, Ορισμοί

#### 1.1.1. Σκοπός και Περιεχόμενο

Οι ακόλουθοι όροι της παρούσας Σύμβασης – Πλαίσιο, καλούμενοι εφεξής «ΟΡΟΙ», διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών και τις συναλλαγές πληρωμών όπως ορίζονται παρακάτω μεταξύ της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., καλούμενης εφεξής η «ΤΡΑΠΕΖΑ» και του αντισυμβαλλόμενου φυσικού προσώπου, εφεξής καλούμενου ο «ΠΕΛΑΤΗΣ», με την ιδιότητα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του νόμου 3862/2010 εφεξής Νόμος, περί υπηρεσιών πληρωμών.

Η Τράπεζα εδρεύει στο Δήμο Αθηναίων Αττικής, έχει Αριθμό Μητρώου Εταιριών 24402/06/Β/91/39 και έχει λάβει άδεια λειτουργίας από την εποπτεύουσα αρχή της, ήτοι την Τράπεζα της Ελλάδος. Η παρούσα Σύμβαση διέπει υπηρεσίες πληρωμών και συναλλαγές πληρωμών από και προς λογαριασμούς πληρωμών όπως ορίζονται παρακάτω, που παρέχονται σε ευρώ, στα νομίσματα κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας που δεν έχουν υιοθετήσει το ευρώ και στα νομίσματα άλλων κρατών μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και εντός της Ευρωπαϊκής Κοινότητας κατά την έννοια του άρθρου 299 της «Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας» (ΕΕ C 321Ε, 29.12.2006) και εντός των άλλων κρατών - μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

Οι ακόλουθοι Όροι και οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών ή / και οι όροι των εκάστοτε ειδικών τραπεζικών Συμβάσεων που συμπεριλαμβάνονται στους παρόντες όρους ή και χωριστά από αυτούς, αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο και συνομολογούνται όλοι ως ουσιώδεις. Σε περίπτωση αντίθεσης μεταξύ τους, υπερισχύουν οι ειδικοί όροι των ειδικών τραπεζικών Συμβάσεων.

#### 1.1.2. Πεδίο Εφαρμογής

Οι όροι της παρούσας Σύμβασης - Πλαίσιο ισχύουν και εφαρμόζονται όταν ο Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή όσο και ο Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή ο Μοναδικός Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών για την Πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

Συμφωνείται ότι για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών, ήτοι για τις συναλλαγές πληρωμών όπως αυτές ορίζονται παρακάτω, από και προς λογαριασμούς πληρωμών που τηρούνται σε έναν φορέα υπηρεσιών πληρωμών ή μεταξύ φορέων που βρίσκονται στις κατωτέρω αναφερόμενες χώρες, η Τράπεζα θα ορίζεται και θα αναφέρεται και ως «Φορέας Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών» και ο Πελάτης θα ορίζεται και θα αναφέρεται και ως «Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών» είτε με την ιδιότητά του ως πληρωτή είτε με την ιδιότητά του ως δικαιούχου συναλλαγών πληρωμών.

«Χώρες Εφαρμογής Νομοθεσίας» με βάση το άρθρο 2 του Νόμου και της Οδηγίας 2007/64 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου Πληρωμών είναι οι χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου όπως εκάστοτε προκύπτει και συνίσταται, σήμερα :

- Τα Κράτη Μέλη της Ευρωζώνης :

Αυστρία, Βέλγιο, Κύπρος, Φιλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ολλανδία, Πορτογαλία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισπανία.

- Τα Λοιπά Κράτη Μέλη εκτός Ευρωζώνης :

Βουλγαρία, Δημοκρατία της Τσεχίας, Δανία, Εσθονία, Ουγγαρία, Λετονία, Λιθουανία, Πολωνία, Ρουμανία, Σουηδία, Ηνωμένο Βασίλειο.

- Τα Κράτη του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου είναι :

Τα 27 Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εντός και εκτός ευρωζώνης συν την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία. Συναλλαγές που δεν συνιστούν Συναλλαγές Πληρωμών ορίζονται στο άρθρο 3 του Νόμου 3862/2010 και μεταξύ άλλων είναι :

- Οι πράξεις αποκλειστικά σε μετρητά που διενεργούνται αποκλειστικά από τον πληρωτή στο δικαιούχο, χωρίς καμία ενδιάμεση παρέμβαση.
- Οι πράξεις πληρωμής από τον πληρωτή στο δικαιούχο μέσω εμπορικού αντιπροσώπου εξουσιοδοτημένου να διαπραγματεύεται ή να συνάπτει τη σύμβαση αγοράς ή πώλησης αγαθών και υπηρεσιών εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου.
- Η κατ' επάγγελμα υλική μεταφορά χαρτονομισμάτων και κερμάτων, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής, της επεξεργασίας και της παράδοσής τους.
- Οι πράξεις πληρωμής που συνίστανται στη συγκέντρωση και παράδοση χρημάτων στο πλαίσιο μη κερδοσκοπικής ή φιλανθρωπικής δραστηριότητας.
- Οι υπηρεσίες κατά τις οποίες καταβάλλονται μετρητά από τον δικαιούχο στον πληρωτή ως μέρος πράξης πληρωμής, κατόπιν ρητής αίτησης του χρήστη της υπηρεσίας πληρωμών αμέσως πριν την εκτέλεση πράξης πληρωμής μέσω πληρωμής για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών.
- Οι επιχειρήσεις μετατροπής συναλλάγματος, δηλαδή, οι πράξεις «μετρητά αντί μετρητών» («cash to cash») όπου τα μετρητά δεν τηρούνται σε λογαριασμό πληρωμής.
- Στις πράξεις πληρωμής που βασίζονται σε οποιοδήποτε από τα ακόλουθα αξιόγραφα, τα οποία εκδίδονται επί της Τράπεζας, για να τεθούν χρηματικά ποσά στη διάθεση του δικαιούχου :
  - α. Η έντυπη επιταγή σύμφωνα με το Νόμο 5960/1933 «Περί Επιταγής» (ΦΕΚ Α' 401/23.12.1933), όπως ισχύει.
  - β. Οποιαδήποτε επιταγή που διέπεται από τη νομοθεσία των Κρατών Μελών που δεν είναι συμβαλλόμενα μέρη στη Διεθνή Σύμβαση της Γενεύης της 19ης Μαρτίου 1931 «Περί Ενιαίων Νομοθετικών Κανόνων για τις Επιταγές».

- γ. Οι συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 5325/1932 «περί Συναλλαγματικής και Γραμματίου σε Διαταγή» (ΦΕΚ Α' 69/16.1.1932), όπως ισχύει.
- δ. Οποιαδήποτε συναλλαγματική ή γραμμάτιο σε διαταγή ανάλογα με αυτά του σημείου γ., που διέπονται από τη νομοθεσία των κρατών μελών που είναι συμβαλλόμενα μέρη στη Διεθνή Σύμβαση της Γενεύης της 7ης Ιουνίου 1930 «Περί του Ενιαίου Δικαίου επί Συναλλαγματικών και Γραμματίων σε Διαταγή».
- ε. Τα έντυπα παραστατικά χρηματικής αξίας (vouchers) ή παρεμφερή έγγραφα.
- στ. Οι ταξιδιωτικές επιταγές.
- ζ. Οι ταχυδρομικές επιταγές, όπως αυτές ορίζονται από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση.

Διευκρινίζεται ρητά ότι η ανωτέρω απαρίθμηση είναι όλως ενδεικτική και σε καμία περίπτωση δεν περιλαμβάνει κάθε προϊόν και υπηρεσία της Τράπεζας που δεν καλύπτεται από τη νομοθεσία και την παρούσα Σύμβαση - Πλαίσιο.

### 1.1.3. Εννοιολογικοί Προσδιορισμοί με βάση το Ν3862/2010 (Ενσωμάτωση Οδηγίας 2007/64 στο Ελληνικό Δίκαιο)

- «Ιδρύματα πληρωμών» είναι τα νομικά πρόσωπα που έχουν άδεια, σύμφωνα με το άρθρο 10 του νόμου, να παρέχουν και να εκτελούν υπηρεσίες πληρωμών σε ολόκληρη την Κοινότητα.
- «Πράξη πληρωμής» είναι η ενέργεια, στην οποία προβαίνει ο πληρωτής ή ο δικαιούχος, και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου.
- «Σύστημα πληρωμών» είναι σύστημα μεταφοράς χρηματικών ποσών το οποίο διέπεται από επίσημες τυποποιημένες διαδικασίες και κοινούς κανόνες για την επεξεργασία, το συμψηφισμό ή/και το διακανονισμό πράξεων πληρωμών.
- «Πληρωτής» είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από αυτόν το λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής..
- «Δικαιούχος» είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών που αποτελούν αντικείμενο της πράξης πληρωμής.
- «Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών». Με βάση όσα ορίζει το άρθρο 1 παρ. 1 του Νόμου 3862/2010, Πάροχοι Υπηρεσιών Πληρωμών είναι έξι κατηγορίες επιχειρήσεων στις οποίες περιλαμβάνεται η Τράπεζα που παρέχει τις υπηρεσίες πληρωμών στον Πελάτη ως χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, είτε με την ιδιότητα αυτού ως πληρωτή, είτε με την ιδιότητα του δικαιούχου, είτε και με τις δύο ιδιότητες.
- «Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών» είναι το φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής ή δικαιούχος, ή και με τις δύο ιδιότητες.
- «Καταναλωτής» είναι το φυσικό πρόσωπο, το οποίο δεν ενεργεί υπό επαγγελματική ιδιότητα, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών που καλύπτονται από το Ν.3862/2010.
- «Σύμβαση - Πλαίσιο» είναι η Σύμβαση Υπηρεσιών Πληρωμών που διέπει τη μελλοντική εκτέλεση ατομικών και διαδοχικών πράξεων πληρωμών και η οποία μπορεί να περιλαμβάνει την υποχρέωση και τους όρους σύστασης λογαριασμού πληρωμών. Η Σύμβαση – Πλαίσιο μπορεί να ενσωματώνεται στους Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας ή να είναι ξεχωριστή. Συμπεριλαμβάνει τους όρους και προϋποθέσεις για όλα τα κανάλια παροχής υπηρεσιών και ορίζει τον τρόπο πληροφόρησης, σύμφωνα με τον Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσομένων με το Γενικό Τιμολόγιο Τραπεζικών Εργασιών και παρεχόμενων υπηρεσιών της Τράπεζας και τους Πίνακες Ενημέρωσης για Χρονικά Όρια Λήξης Εργασιών και όρια δαπανών για Συναλλαγές Πληρωμών (Cut Off Times) και για Χρονικά Όρια Λήξης Εργασιών για Συναλλαγές Πληρωμής με Μετατροπή Νομίσματος (Currency Conversion Cut Off Times), τα οποία σε κάθε περίπτωση τίθενται στη διάθεση του Πελάτη, καθώς και οποιοδήποτε άλλο έγγραφο αφορά τους όρους της Σύμβασης Πλαισίου.
- «Υπηρεσία Εμβασμάτων» είναι η υπηρεσία πληρωμών κατά την οποία λαμβάνεται χρηματικό ποσό από τον πληρωτή, χωρίς να δημιουργείται λογαριασμός πληρωμών στο όνομα του πληρωτή ή του δικαιούχου, με μοναδικό σκοπό τη μεταφορά αντίστοιχου ποσού σε δικαιούχο ή σε άλλο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που ενεργεί για λογαριασμό του δικαιούχου, ή / και κατά την οποία αυτά τα χρηματικά ποσά λαμβάνονται για λογαριασμό του δικαιούχου και τίθενται στη διάθεσή του.
- «Λογαριασμός Πληρωμής» είναι ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσοτέρων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμών με βάση τον ορισμό που δίνεται παραπάνω.
- «Χρηματικά Ποσά» είναι τα χαρτονομίσματα και τα κέρματα, το λογιστικό και ηλεκτρονικό χρήμα, κατά την έννοια της παραγράφου 20 του άρθρου 2 του Ν. 3601/2007.
- «Εντολή Πληρωμής» είναι κάθε οδηγία εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου προς τον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με την οποία ζητείται να εκτελέσει μια πράξη πληρωμής.
- «Τοκοφόρος Ημερομηνία /ημερομηνία αξίας» είναι το χρονικό σημείο αναφοράς που ορίζει ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών για την έναρξη υπολογισμού των τόκων επί των χρηματικών ποσών με τα οποία χρεώνεται ή πιστώνεται ένας λογαριασμός πληρωμών.
- «Συναλλαγματική Ισοτιμία Αναφοράς» είναι η συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιείται ως βάση υπολογισμού για τη μετατροπή νομισμάτων και η οποία καθίσταται διαθέσιμη από τον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών ή προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό.
- «Εξακρίβωση της Γνησιότητας» είναι η διαδικασία που επιτρέπει στο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών να επαληθεύει τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των εξατομικευμένων στοιχείων ασφάλειάς του.
- «Επιτόκιο Αναφοράς» είναι το επιτόκιο που χρησιμοποιείται ως βάση υπολογισμού των τόκων και το οποίο προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό η οποία μπορεί να επαληθευθεί από αμφότερα τα μέρη της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών.
- «Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης» είναι ο συνδυασμός γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζει στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών και τον οποίο πρέπει να διαβιβάσει ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για τη βέλτιστα ταυτοποίηση του άλλου χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή / και του λογαριασμού πληρωμών του για μια πράξη πληρωμής.
- «Μέσο Πληρωμών» είναι κάθε εξατομικευμένος μηχανισμός ή / και σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών και τα οποία χρησιμοποιεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών προκειμένου να κινήσει εντολή πληρωμής.

- «Μέσο Επικοινωνίας εξ Αποστάσεως» είναι κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την κατάρτιση σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής και του χρήστη των υπηρεσιών πληρωμών.
- «Μέσο Ανθεκτικό στο Χρόνο» είναι κάθε μέσο αποθήκευσης δεδομένων που επιτρέπει στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών να αποθηκεύει τις πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά, ώστε μελλοντικά να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές για το χρονικό διάστημα που απαιτείται, καθώς και την ακριβή αναπαραγωγή τους.
- «Εργάσιμη Ημέρα» είναι η ημέρα κατά την οποία ο Πάροχος υπηρεσίας πληρωμών του πληρωτή ή του δικαιούχου που εκτελεί πράξη πληρωμής εργάζεται για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής και οι ημέρες κατά τις οποίες λειτουργεί το σύστημα TARGET 2 για συναλλαγές σε ευρώ, όπως οι εργάσιμες ημέρες ορίζονται από την Τράπεζα της Ελλάδος και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, αντίστοιχα.
- «Άμεση Χρέωση» είναι η υπηρεσία πληρωμής με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός του πληρωτή, όταν η πράξη πληρωμής κινείται από τον δικαιούχο βάσει της συναίνεσης του πληρωτή προς τον δικαιούχο, τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του δικαιούχου ή τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του ίδιου του πληρωτή.
- «Άμεση Χρέωση SEPA» είναι η άμεση χρέωση που υπόκειται στους Κανόνες Άμεσων Χρεώσεων SEPA που έχουν εκδοθεί από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών, σύμφωνα με τους οποίους οι πληρωμές εκτελούνται σε ΕΥΡΩ από και προς λογαριασμό εντός του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Πληρωμών σε ευρώ SEPA.
- «Σύστημα Άμεσων Χρεώσεων SEPA (SDD Core Scheme)» είναι το βασικό σύστημα των Άμεσων Χρεώσεων SEPA όπως περιγράφεται από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών και ιδίως το Εγχειρίδιο Κανόνων Λειτουργίας των Άμεσων Χρεώσεων SEPA.
- «Εγχειρίδιο Κανόνων Λειτουργίας των Άμεσων Χρεώσεων SEPA» σημαίνει το έγγραφο με τίτλο «Εγχειρίδιο Κανόνων Λειτουργίας SEPA του Συστήματος Άμεσων Χρεώσεων SEPA» («SEPA Direct Debit Scheme») έκδοση 3.4 του 2009, όπως εκάστοτε τροποποιείται και ισχύει. Το Εγχειρίδιο θέτει τους κανόνες με τους οποίους τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα που επιθυμούν να συμμετέχουν στο βασικό Σύστημα Άμεσων Χρεώσεων SEPA (SDD Core Scheme) θα πρέπει να συμμορφώνονται και είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών - στην ελληνική ιστοσελίδα.
- «Συναλλαγές Άμεσων Χρεώσεων» SEPA είναι οι πληρωμές άμεσων χρεώσεων σε επιχείρηση ή οργανισμό ή τρίτο πρόσωπο με χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη οι οποίες μπορεί να διαφέρουν κάθε φορά σε ποσό ή ημερομηνία.
- Κάθε ξεχωριστή πληρωμή θα ξεκινά από την επιχείρηση ή τον οργανισμό ή το τρίτο πρόσωπο. Εκφράσεις που ορίζονται στο Εγχειρίδιο Κανόνων Λειτουργίας των SEPA Άμεσων Χρεώσεων θα έχουν την ίδια έννοια στην παρούσα Σύμβαση.
- Πελάτης: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει αποδεχθεί τη Σύμβαση-πλαίσιο ή / και τους όρους των εκάστοτε ειδικών τραπεζικών Συμβάσεων.

## **1.2. Όροι Λογαριασμών Πληρωμών**

1.2.1. Ο Πελάτης δικαιούται να διενεργεί συναλλαγές πληρωμών από και προς λογαριασμό πληρωμών με τους όρους και προϋποθέσεις της παρούσας Σύμβασης Πλαισίου ή/ και σε ξεχωριστή Σύμβαση, κατά την κρίση της Τράπεζας. Επίσης, οι όροι της παρούσας Σύμβασης Πλαισίου ισχύουν αποκλειστικά και μόνο εφόσον ο Πελάτης έχει την ιδιότητα του Καταναλωτή, κατά την έννοια που δίνεται στην παρούσα και το Ν.3862/2010. Σε αντίθετη περίπτωση, είναι δυνατό να συμφωνηθούν διαφορετικές επιμέρους ρυθμίσεις μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη.

Οι Συμβάσεις της Τράπεζας που διέπουν τους λογαριασμούς πληρωμών, ισχύουν πάντοτε σε συνδυασμό με τους Πίνακες του Γενικού Τιμολογίου Εργασιών και Παρεχομένων Υπηρεσιών της Τράπεζας, τους Πίνακες με τα χρονικά όρια λήξης εργασιών της Τράπεζας και ποσοτικά όρια (όρια δαπανών) των πράξεων πληρωμών και τους Πίνακες με τα χρονικά όρια εργασιών που περιλαμβάνουν μετατροπή νομίσματος.

### **1.2.2. Τύποι λογαριασμών πληρωμών:**

Οι λογαριασμοί καταθέσεων/ πληρωμών που παρέχονται από την ΑΤΕbank είναι λογαριασμοί αόριστης διάρκειας Ταμιευτηρίου, Τρεχούμενοι, Όψεως σε Ευρώ και Ξένο νόμισμα εφόσον επιτρέπεται σε αυτούς βάσει των ειδικών τους όρων να εκτελούν συναλλαγές πληρωμών. Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να επανεξετάζει κατά καιρούς ποιοι τύποι λογαριασμών θεωρούνται λογαριασμοί πληρωμών, σύμφωνα με τους ορισμούς του Ν.3862/2010.

### **1.2.3. Μέσα πληρωμών:**

Το Μέσο πληρωμής είναι προσωπικό και μπορεί να είναι :

- φυσικό μέσο (π.χ. κάρτα συναλλαγών),

- μια σειρά διαδικασιών και μηχανισμών που μπορεί να περιλαμβάνει προσωπικούς και μυστικούς κωδικούς, συσκευές και αριθμούς ασφαλείας ή προσωπικούς κωδικούς αναγνώρισης (PINs) ή βιομετρικά ή άλλα δεδομένα,

- συνδυασμός φυσικών μέσων και σειράς διαδικασιών και μηχανισμών (π.χ. κάρτα σε συνδυασμό με PIN).

Η Τράπεζα παρέχει σήμερα διαφορετικά μέσα πληρωμών που η χρήση τους διέπεται από ειδικές συμβάσεις, όπως το σύστημα *Internet banking με την ονομασία ΑΤΕ web banking* για πληροφόρηση και για συναλλαγές μέσω της ιστοσελίδας της στο διαδίκτυο, καθώς και *Κάρτες συναλλαγών* (χρεωστική κάρτα που χορηγεί στον Πελάτη κάτοχο λογαριασμού πληρωμών, πιστωτικές και προπληρωμένης αξίας) και δύναται :

- να παρέχει νέα ή διαφορετικά μέσα πληρωμών στο μέλλον, όπως να επιτρέψει συναλλαγές μέσω τηλεφώνου (phone ή mobile banking), να αλλάξει το Οργανισμό - σχήμα καρτών που χρησιμοποιεί για τις κάρτες ή να αλλάξει η λειτουργικότητα των καρτών ή συσκευών πρόσβασης και χρήσης υπηρεσιών, καθώς και

- να περιορίζει ή να αντικαθιστά τα παραπάνω μέσα πληρωμών με αντίστοιχο μέσο πληρωμών, ή να αναστέλλει τη λειτουργία τους για σπουδαίο λόγο (ασφαλείας, αλλαγής προδιαγραφών, ύπαρξη υπόνοιας μη εγκκεκριμένης ή δόλιας χρήσης του μέσου πληρωμών, τεχνικά προβλήματα ή δυσλειτουργίες συσκευών, δικτύων ή συστημάτων ή άλλο), κατά τη διακριτική της ευχέρεια, χωρίς τα παραπάνω να αποτελούν τροποποίηση της παρούσας.

Για μέσα πληρωμών μικρής αξίας και ηλεκτρονικά χρήμα του Ν.3862/2010 που τυχόν παρασχεθούν από την Τράπεζα δεν εφαρμόζονται όλοι οι όροι της παρούσας σχετικά με πληροφόρηση, υποχρεώσεις και ευθύνες μερών, αλλά ισχύουν οι ειδικές ρυθμίσεις και ευχέρειες που προβλέπονται από το νόμο για τα μέσα αυτά.

### **1.2.4. Εξουσιοδοτήσεις Προσώπων για Κίνηση Λογαριασμού - Εκπροσώπηση**

Ο Πελάτης οφείλει να γνωστοποιεί στην Τράπεζα εγγράφως τα ονόματα των φυσικών προσώπων που τυχόν είναι εξουσιοδοτημένα να κινούν τον λογαριασμό, την έκταση της εξουσιοδότησης του κάθε προσώπου και τα δείγματα των υπογραφών των εξουσιοδοτημένων προσώπων, οι δε εξουσιοδοτήσεις προσώπων για τη διενέργεια συναλλαγών με την

Τράπεζα, ή για την εκπροσώπηση τρίτων, φυσικών ή νομικών προσώπων που έχουν γνωστοποιηθεί στην Τράπεζα, θεωρούνται ότι ισχύουν, εφόσον δεν έχει υποβληθεί έγγραφη ειδοποίηση για την ανάκληση της ισχύος τους. Σε κάθε περίπτωση, οι υποχρεώσεις ενημέρωσης της Τράπεζας σύμφωνα με το νόμο, καλύπτονται με την ενημέρωση είτε του ίδιου του Πελάτη είτε των εξουσιοδοτημένων από αυτόν προσώπων, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας.

Η έγγραφη ειδοποίηση για ανάκληση ισχύος των εν λόγω εξουσιοδοτήσεων απαιτείται ακόμα και εάν η ανάκληση ή η αλλαγή της εκπροσώπησης προκύπτει από άλλα επίσημα στοιχεία. Στις περιπτώσεις αυτές, η διενέργεια της συναλλαγής εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας.

#### **1.2.5. Κοινός Λογαριασμός**

Η παρούσα Σύμβαση - Πλαίσιο ισχύει για άπαντες τους συνδικαιούχους του κοινού λογαριασμού, έκαστος δε εξ αυτών έχει όλα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτήν και μπορεί να λάβει αντίγραφο της, σε περίπτωση συναλλαγής του με την Τράπεζα.

Κατά τα λοιπά, έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του Ν. 5638/1932 "Περί Καταθέσεως εις Κοινό Λογαριασμό", όπως ισχύει και οι ΓΟΣ της Τράπεζας.

#### **1.2.6. Διαδικασίες, Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Μερών**

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι προϋπόθεση για την εκτέλεση εντολών για συναλλαγές είναι η ύπαρξη κατά την εκτέλεση της συναλλαγής επαρκούς για την εντολή διαθέσιμου υπολοίπου του αντίστοιχου λογαριασμού του ή ορίου υπερανάληψης, εάν έχει συμφωνηθεί, τα οποία ο Πελάτης πρέπει να γνωρίζει και να διασφαλίζει.

Κάθε περιουσιακό στοιχείο το οποίο η Τράπεζα έχει στην κατοχή της για λογαριασμό του Πελάτη, αποτελεί εγγύηση για την εκπλήρωση από τον Πελάτη προς την Τράπεζα των υφιστάμενων ή μελλοντικών υποχρεώσεών του.

Σε περίπτωση υπερημερίας του Πελάτη η Τράπεζα έχει δικαίωμα συμψηφισμού των περιουσιακών στοιχείων αυτού.

Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να απέχει από την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της απέναντι στον Πελάτη, εάν έχει δικές της απαιτήσεις κατ' αυτού, που μπορεί να είναι ληξιπρόθεσμες, μελλοντικές, υπό αίρεση ή να μη στηρίζονται στην ίδια συναλλακτική σχέση από την οποία απορρέουν οι δικές της υποχρεώσεις προς τον Πελάτη.

Εάν ο ίδιος Πελάτης τηρεί στο όνομά του πολλούς λογαριασμούς στην Τράπεζα, ανεξάρτητα από το νόμισμα στο οποίο τηρούνται, οι λογαριασμοί αυτοί αποτελούν τμήματα ενός ενιαίου και αδιαίρετου λογαριασμού και η Τράπεζα σε περίπτωση υπερημερίας ή υπέρβασης του διαθέσιμου υπολοίπου ή ορίου λογαριασμού του, έχει δικαίωμα να διενεργεί οποτεδήποτε μεταφορές υπολοίπων και χρεώσεων/πιστώσεων από τον ένα λογαριασμό στον άλλο, ή να προτείνει το συμψηφισμό απαιτήσεων που προκύπτουν από τον ένα λογαριασμό με αντίθετες απαιτήσεις του άλλου. Σε κάθε περίπτωση η Τράπεζα αξιώνει την επιστροφή του ποσού της υπέρβασης.

#### **1.2.7. Ενημέρωση του Πελάτη**

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι, κατά το άνοιγμα λογαριασμού πληρωμών στην Τράπεζα, με τον ορισμό του λογαριασμού πληρωμών που δίνεται στους Όρους της παρούσας Σύμβασης – Πλαίσιο και κατά τη λειτουργία του λογαριασμού αυτού μετά από αίτησή του, παρέλαβε αντίγραφο της Σύμβασης – Πλαίσιο. Επίσης, οι αναφερόμενοι στους Όρους Πίνακες με το Γενικό Τιμολόγιο Εργασιών και Παρεχομένων Υπηρεσιών της Τράπεζας και οι Πίνακες με τα χρονικά όρια των εργασιών και των πράξεων πληρωμών με μετατροπή νομίσματος τέθηκαν στη διάθεση του Πελάτη και ο Πελάτης τους μελέτησε και τους κατόνοησε.

### **1.3. Αρμόδιες Αρχές και Εποπτεία**

Η Τράπεζα της Ελλάδος ορίζεται ως αρμόδια αρχή επιφορτισμένη με την αδειοδότηση και την προληπτική εποπτεία ιδρυμάτων πληρωμών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

### **2.1. Γενικοί Κανόνες**

Οι πληροφορίες και οι όροι διενέργειας των συναλλαγών παρέχονται στα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο διαδίκτυο, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.atebank.gr](http://www.atebank.gr). Οι απαραίτητες πληροφορίες για μεμονωμένες πράξεις πληρωμής θα καθίστανται διαθέσιμες στον Πελάτη (πληρωτή ή / και δικαιούχο) στο Κατάστημα της Τράπεζας με το οποίο συνεργάζεται.

### **2.2. Προηγούμενη Γενική Ενημέρωση για Πράξεις Πληρωμής που καλύπτονται από Σύμβαση Πλαίσιο**

Η Τράπεζα ως Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών παρέχει στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών τις πληροφορίες και τους όρους διενέργειας πράξεων πληρωμών, σε έντυπο ή άλλο σταθερό μέσο αποθήκευσης δεδομένων, στα Καταστήματα, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ή και στην υπηρεσία Internet Banking της Τράπεζας, εφόσον ο Πελάτης είναι εγγεγραμμένος χρήστης ή ενημερώνει τον Πελάτη μέσω οποιουδήποτε άλλου πρόσφορου τρόπου, στην Ελληνική γλώσσα, πριν ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεσμευθεί από Σύμβαση - Πλαίσιο ή Προσφορά.

Σε περίπτωση που με αίτηση του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών η Σύμβαση - Πλαίσιο έχει συναφθεί με εξ αποστάσεως μέσο επικοινωνίας που δεν επιτρέπει στον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών να συμμορφωθεί με τα αναφερόμενα στην προηγούμενη παράγραφο, ο Πάροχος εκπληρώνει την υποχρέωση του αμέσως μετά τη σύναψη της Σύμβασης - Πλαισίου.

Οι υποχρεώσεις της Τράπεζας που αναφέρονται στην πρώτη παράγραφο ανωτέρω, εκπληρώνονται και με την παροχή αντιγράφου του σχεδίου Σύμβασης μεμονωμένης υπηρεσίας πληρωμής ή του σχεδίου της εντολής πληρωμής όπου περιέχονται οι πληροφορίες που αναφέρονται στην επόμενη παράγραφο.

### **2.3. Προηγούμενη Γενική Ενημέρωση για Μεμονωμένες Πράξεις Πληρωμής**

Η Τράπεζα δεν έχει υποχρέωση ενημέρωσης του Πελάτη στην περίπτωση που η εντολή πληρωμής για τη διενέργεια μεμονωμένης πράξης πληρωμής διαβιβάζεται με μέσον πληρωμής που καλύπτεται από Σύμβαση – Πλαίσιο με άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών που έχει και την υποχρέωση ενημέρωσης του Πελάτη.

### **2.4. Πληροφορίες και Όροι της Σύμβασης – Πλαίσιο**

Σε κάθε περίπτωση ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι γνωρίζει την ονομασία της Τράπεζας που του παρέχει υπηρεσίες πληρωμών, τη διεύθυνση της κεντρικής της διοίκησης, τη διεύθυνση, τα μέσα επικοινωνίας του με το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, την ηλεκτρονική διεύθυνση της Τράπεζας, όπως επίσης και τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής αυτού, όπως γνωστοποιούνται παραπάνω.

Πληροφορίες σχετικές με επιτόκια και χρεώσεις περιλαμβάνονται και είναι σε κάθε περίπτωση διαθέσιμες στα καταστήματα της Τράπεζας, στον Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσόμενων για το Γενικό Τιμολόγιο Εργασιών και Παρεχομένων Υπηρεσιών της

Τράπεζας, όπως αυτό εκάστοτε ισχύει και εφαρμόζεται, καθώς και σε Πίνακες Ενημέρωσης Συναλλασσομένων για τα Χρονικά Όρια Λήξης Εργασιών και Εργασιών για πράξεις που σχετίζονται με μετατροπή νομισμάτων, τα οποία είναι αναρτημένα στα γκισέ των Καταστημάτων και στην ιστοσελίδα της ΑΤΕbank [www.atebank.gr](http://www.atebank.gr) και των ειδικών τραπεζικών Συμβάσεων και των Όρων.

## **2.5. Χρήση Υπηρεσιών Πληρωμών**

### **2.5.1. Παρεχόμενες Υπηρεσίες**

Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη ότι παρέχει τις εξής υπηρεσίες πληρωμών μέσα από τα παρακάτω κανάλια-μέσα παροχής υπηρεσιών πληρωμών:

- Υπηρεσίες που επιτρέπουν την τοποθέτηση μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών μέσω Καταστημάτων, μέσω όσων ATM της Τράπεζας το επιτρέπουν, με μέσα πληρωμής τις Κάρτες συναλλαγών, εκδόσεως της Τράπεζας, καθώς και με όσα μέσα πληρωμών διαθέσει στο μέλλον η Τράπεζα, καθώς και όλες τις εργασίες που απαιτούνται για τη διαχείριση λογαριασμού πληρωμών κατά την κατάθεση μετρητών σε αυτόν.
- Υπηρεσίες που επιτρέπουν τις αναλήψεις μετρητών από λογαριασμό πληρωμών μέσω Καταστημάτων, μέσω ATM της Τράπεζας ή άλλων Τραπεζών που συνεργάζονται με την Τράπεζα με μέσα πληρωμής τις Κάρτες συναλλαγών, εκδόσεως της Τράπεζας καθώς και όλες τις εργασίες που απαιτούνται για τη διαχείριση λογαριασμού πληρωμών κατά την ανάληψη μετρητών από αυτόν.
- Εκτέλεση πράξεων πληρωμής, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων σε λογαριασμό πληρωμών ο οποίος τηρείται στον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του χρήστη ή σε άλλο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών μέσω Καταστημάτων της Τράπεζας, μέσω της υπηρεσίας Internet Banking της Τράπεζας, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης της υπηρεσίας, μέσω ATM της Τράπεζας ή άλλων Τραπεζών που συνεργάζονται με την Τράπεζα ή για αγορές σε επιχειρήσεις με μέσα πληρωμής την Κάρτα συναλλαγών εκδόσεως της Τράπεζας, και με όσα άλλα μέσα διαθέσει στο μέλλον η Τράπεζα, εντός των ορίων ποσού που θέτει η Τράπεζα, με τη χρήση του αντίστοιχου μέσου πληρωμών και συγκεκριμένα:
  - Εκτέλεση πάγιων εντολών άμεσης χρέωσης και εντολών εφάπαξ άμεσης χρέωσης ("one off")
  - πράξεις πληρωμής με Κάρτα συναλλαγών ή ανάλογο μέσο, μέσω ATM της Τράπεζας ή άλλων Τραπεζών που συνεργάζονται με την Τράπεζα ή/και για αγορές-πληρωμές σε επιχειρήσεις,
  - Εκτέλεση Μεταφορών Πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των Πάγιων Εντολών.
- Εκτέλεση πράξεων πληρωμής, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων, εφόσον τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό όριο του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και εντός των ορίων ποσού που θέτει η Τράπεζα, μέσω των Καταστημάτων της, μέσω της υπηρεσίας Internet Banking της Τράπεζας, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης της υπηρεσίας, μέσω ATM ή για αγορές σε επιχειρήσεις και συγκεκριμένα:
  - Εκτέλεση πάγιων εντολών άμεσης χρέωσης, και εντολών εφάπαξ άμεσης χρέωσης ("one off"),
  - πράξεις πληρωμής με Κάρτα συναλλαγών ή ανάλογο μέσο, μέσω ATM της Τράπεζας ή/και για αγορές-πληρωμές σε επιχειρήσεις,
  - Εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών.
- Πληρωμές SEPA μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας ή και μέσω της υπηρεσίας Internet Banking της Τράπεζας.
- Εμβάσματα μέσω Καταστημάτων της Τράπεζας

Διευκρινίζεται ρητά ότι η ανωτέρω απαρίθμηση μπορεί να διαφοροποιείται ανά μέσο πληρωμής για κάθε προϊόν και υπηρεσία της Τράπεζας που καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση - Πλαίσιο.

### **2.5.2. Πληροφορίες παρεχόμενες από το χρήστη Υπηρεσίας Πληρωμών**

Οι εντολές πληρωμών θα παρέχονται είτε σε έντυπο της Τράπεζας, είτε σε έγγραφο άλλης μορφής που περιέχει όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, νομίμως υπογεγραμμένο ή σύμφωνα με τους κανόνες χρήσης του εκάστοτε μέσου πληρωμών.

### **2.5.3. Πληροφορίες άμεσων χρεώσεων**

Η Τράπεζα θα διενεργεί συναλλαγές Άμεσων Χρεώσεων SEPA εφόσον είναι σύμφωνες με το Εγχειρίδιο Κανόνων Λειτουργίας των Άμεσων Χρεώσεων SEPA και εφόσον ο πληρωτής έχει συμπληρώσει και έχει υποβάλλει την Ανάθεση για Άμεση Χρέωση SEPA στο δικαιούχο της πληρωμής (επιχείρηση, Οργανισμό ή τρίτο πρόσωπο). Απαιτούμενα στοιχεία είναι απαραίτητα η ονομασία και ο κωδικός πληρωμής του δικαιούχου Οργανισμού.

Η Ανάθεση για Άμεσες Χρεώσεις SEPA, ανακαλείται οποτεδήποτε από τον Πελάτη, με προηγούμενη γνωστοποίηση στην Τράπεζα πριν από το τέλος της ημέρας κατά την οποία η πληρωμή είναι απαιτητή. Επίσης, ο Πελάτης θα πρέπει να ενημερώνει την Τράπεζα του δικαιούχου για την ανάκληση της Ανάθεσης για Άμεσες Χρεώσεις SEPA.

Ο Πελάτης συμφωνεί και αναγνωρίζει ότι θα συμμορφώνεται με τους όρους κάθε Ανάθεσης Άμεσης Χρέωσης SEPA που έχει συμφωνήσει με την Τράπεζα του δικαιούχου πληρωμής, θα έχει δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών μόνον σύμφωνα με τους σχετικούς χρόνους που ορίζονται στο Εγχειρίδιο Κανόνων Λειτουργίας των Άμεσων Χρεώσεων SEPA και θα επιλύει οποιαδήποτε αμφισβητηθείσα συναλλαγή απευθείας με την Τράπεζα του αντίστοιχου δικαιούχου πληρωμής.

Τέλος, ο Πελάτης αποδέχεται ότι οι υποχρεώσεις της Τράπεζας του πληρωτή – οφειλέτη και της Τράπεζας του δικαιούχου πληρωμής σύμφωνα με το νόμο δεν υπόκεινται σε απαιτήσεις ή αξιώσεις ή δικαιώματα προσφυγών σύμφωνα με τη συμβατική ή άλλη συμφωνία μεταξύ οφειλέτη και δικαιούχου πληρωμής.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα θα διασφαλίζει τη συμμόρφωση στις διατάξεις περί της μεταφοράς λογαριασμού Πελάτη σε άλλη Τράπεζα οφειλέτη, όπως προβλέπεται από το Εγχειρίδιο Κανόνων Λειτουργίας των Άμεσων Χρεώσεων SEPA και θα παρέχει στον Πελάτη τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του οφειλέτη, της Τράπεζας του οφειλέτη και της Τράπεζας του δικαιούχου πληρωμής, σε σχέση με την εκάστοτε Άμεση Χρέωση SEPA πριν τη χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη οφειλέτη και σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Εγχειριδίου Κανόνων Λειτουργίας.

Επίσης η Τράπεζα θα παρέχει υπηρεσία Άμεσων Χρεώσεων και δύναμι εντολής που ο χρήστης θα παράσχει στην Τράπεζα με υποχρεώσεις και δικαιώματα όμοια με αυτά που εφαρμόζονται στις Άμεσες Χρεώσεις SEPA, σύμφωνα με τα ανωτέρω και σύμφωνα με τους γενικούς όρους συναλλαγών της Τράπεζας.

Για τις συναλλαγές άμεσων χρεώσεων που εκτελεί η Τράπεζα ως ο Πάροχος υπηρεσιών του οφειλέτη (Debtor Bank) μετά την πρώτη φορά λήψης εντολής άμεσης χρέωσης κατά την οποία η Τράπεζα έχει θέσει τα στοιχεία της ανάθεσης, η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να προβεί σε εκτέλεση εντολής χωρίς τη χορήγηση των απαιτούμενων στοιχείων, με την επιφύλαξη πάντοτε ότι ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών μπορεί να ζητήσει τα απαιτούμενα στοιχεία για την εκτέλεση της εντολής.

### **2.5.4. Πληροφορίες εξερχόμενων εντολών**

Οι ελάχιστες πληροφορίες που απαιτείται να παρέχει ο Πελάτης στην Τράπεζα προκειμένου να εκτελεστεί ορθά εντολή πληρωμής είναι :

- Το ποσό και το νόμισμα της πράξης πληρωμής
  - Τα ορθά και ακριβή στοιχεία της Τράπεζας του δικαιούχου,
  - Ο Κωδικός Αναγνώρισης του Παρόχου υπηρεσιών πληρωμών / Πιστωτικού Ιδρύματος (BIC / SWIFT)
  - Ο αριθμός λογαριασμού του δικαιούχου με μορφή IBAN
  - Το όνομα και διεύθυνση του δικαιούχου πληρωμής και το IBAN αυτού
  - Το όνομα και τη διεύθυνση που θα χορηγηθούν στον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου πληρωμής ή οποιοσδήποτε πληροφορίες τυχόν ζητηθούν από την Τράπεζα.
  - Η ημερομηνία κατά την οποία θα χρεώνεται ο λογαριασμός του Πελάτη, σε περίπτωση πληρωμής λογαριασμών. Οποιαδήποτε αναφορά ή προσδιορισμός της πληρωμής πέραν της αναφοράς του πληρωτή ή δικαιούχου.
  - Ο αριθμός λογαριασμού του Πελάτη με τη μορφή IBAN και κωδικός αναγνώρισης Τράπεζας BIC (κωδικός SWIFT) αναγράφονται και επιβεβαιώνονται στα αντίγραφα των λογαριασμών πληρωμών.
- Για το λογαριασμό του δικαιούχου με τη μορφή IBAN και το κωδικό αναγνώρισης της Τράπεζας του δικαιούχου (κωδικός SWIFT) ο Πελάτης θα πρέπει να απευθύνεται στο δικαιούχο.

Εάν οι απαιτούμενες πληροφορίες που παρέχει ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για εξερχόμενη εντολή είναι λανθασμένες ή ανακριβείς, όπως είναι το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης Πελάτη, ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή την καθυστέρηση ή την πλημμελή εκτέλεση πράξης πληρωμής.

#### **2.5.5. Πληροφορίες παγίων εντολών**

Σε περίπτωση παγίων εντολών σταθερού ποσού απαιτείται ο χρήστης να ορίζει την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού και πέραν των στοιχείων του δικαιούχου να ορίσει τη συχνότητα και τη διάρκεια εκτέλεσης πληρωμής, το ποσό αυτής καθώς και οποιαδήποτε αναφορά που προσδιορίζει την πληρωμή.

#### **2.5.6. Πληροφορίες εισερχόμενων εντολών**

Όσον αφορά τις εισερχόμενες εντολές πληρωμής που πιστώνονται σε λογαριασμό δικαιούχου, ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι εφόσον η εισερχόμενη εντολή πληρωμής εκτελείται σύμφωνα με το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης Πελάτη, τεκμαίρεται ότι έχει εκτελεστεί ορθά, εφόσον αφορά το δικαιούχο που προσδιορίζεται σε αυτό.

### **2.6. Μη εκτέλεση ή εσφαλμένη Εκτέλεση Πράξης Πληρωμής**

Η Τράπεζα φέρει την ευθύνη της διερεύνησης για εντολή που δεν εκτελέστηκε ή / και εκτελέστηκε εσφαλμένα, όταν ενεργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του πληρωτή.

Η πράξη πληρωμής θεωρείται ότι εκτελέστηκε σωστά, εάν εκτελέστηκε σύμφωνα με το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που έδωσε ο πληρωτής. Εάν το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που έδωσε ο πληρωτής είναι λανθασμένο η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή εσφαλμένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

Παρά ταύτα η Τράπεζα του πληρωτή καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών τα οποία αφορά η πράξη πληρωμής, εφόσον αυτό ζητηθεί από τον πληρωτή.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών ότι η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρέωση στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για αυτή την ανάκτηση χρηματικών ποσών, την οποία θα του γνωστοποιήσει τηλεφωνικά ή απευθείας με χρέωση του λογαριασμού του.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι σε περίπτωση που ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών παράσχει πρόσθετες πληροφορίες ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών θα ευθύνεται μόνο για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής σύμφωνα με το παρασχεθέν από τον χρήστη των υπηρεσιών πληρωμών αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης Πελάτη.

### **2.7. Απαιτούμενες Πληροφορίες Πελάτη - Έγκριση πράξεων Πληρωμής – Διαδικασίες Εξουσιοδότησης, συγκατάθεσης και Συναίνεσης Πελάτη.**

Ο Πελάτης ως χρήστης των υπηρεσιών πληρωμών δηλώνει και αναγνωρίζει ότι χορηγεί την εξουσιοδότηση / συναίνεσή του ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών με την ίδια τη χορήγηση της εντολής πληρωμής ή εντολής μιας σειράς πράξεων πληρωμών προς την Τράπεζα και συγκεκριμένα:

- Στα Καταστήματα της Τράπεζας με το συνδυασμό επίδειξης ταυτότητας ή ισοδύναμου εγγράφου κατά περίπτωση και υπογραφής του Πελάτη και επιβεβαίωσης της ορθότητας και ακρίβειας των στοιχείων και πληροφοριών της εντολής πληρωμής που έδωσε ο Πελάτης στην Τράπεζα και με την ιδιότητα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών
- Στην υπηρεσία Internet Banking της Τράπεζας με το συνδυασμό των αντίστοιχων κωδικών και διαδικασιών πρόσβασης και ασφαλείας για την υπηρεσία αυτή
- Με χρήση καρτών συναλλαγών της Τράπεζας, με το συνδυασμό της κάρτας και της αντίστοιχης διαδικασίας – μηχανισμού έγκρισης κατά περίπτωση, όπως, με την επιφύλαξη των ειδικών όρων που διέπουν τη χρήση τους:
  - σε ATM Τράπεζας ή άλλων συνεργαζομένων Τραπεζών με πληκτρολόγηση του Προσωπικού του Αριθμού Αναγνώρισης-PIN, του Πελάτη που είναι μοναδικός και ισοδύναμος με την υπογραφή του
  - σε επιχειρήσεις με συσκευές συναλλαγών (EFT/P.O.S.) με χρήση του PIN εφόσον ζητηθεί ή/και με υπογραφή στις αποδείξεις που εκδίδονται από τις συσκευές EFT/POS και την ταυτότητα του Πελάτη ή εξ αποστάσεως, με χρήση του αριθμού και ειδικών στοιχείων ασφάλειας της κάρτας, όπως οι 3 τελευταίοι αριθμοί αναγνώρισης CVV2/CVC στο πίσω μέρος της κάρτας, η ημερομηνία λήξης της κάρτας, το ονοματεπώνυμο του Πελάτη ή και κάθε άλλο στοιχείο με βάση τα εκάστοτε πρωτοκόλλα ασφαλείας των οργανισμών Visa και Mastercard
- Με εντολή Άμεσης Χρέωσης που διαβιβάζεται απευθείας στην Τράπεζα από το δικαιούχο της συναλλαγής πληρωμής, στον οποίο ο Πελάτης έχει προηγουμένως δώσει τη συναίνεσή του για την εκτέλεση της συναλλαγής
- Σε κάθε άλλο μέσο πληρωμών που θα αναπτύξει στο μέλλον η Τράπεζα και θέσει στη διάθεση του Πελάτη με συνδυασμό φυσικών μέσων ή και σειράς διαδικασιών και μηχανισμών πρόσβασης,

σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας ή και της ειδικής Σύμβασης Χορήγησης και Χρήσης του κατά περίπτωση Μέσου Πληρωμών, οπότε η πράξη πληρωμής θεωρείται εγκεκριμένη από αυτόν.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη ή έχει γίνει υπέρβαση από τον Πελάτη του εγκεκριμένου σε αυτόν πιστωτικού ορίου ή ορίου υπερανάλιψης, ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δεν θα προβαίνει σε εκτέλεση της εκάστοτε εντολής και ότι ο Πελάτης θα καταβάλει τυχόν έξοδα που προκύπτουν.

Σε περίπτωση που το διαθέσιμο υπόλοιπο δεν καλύπτει όλες τις εντολές πληρωμής του Πελάτη, η Τράπεζα θα προβαίνει κατά την κρίση της σε εκτέλεση των εκάστοτε πληρωμών.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι για τη διαπίστωση διαθεσιμότητας υπολοίπου στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών η Τράπεζα θα υπολογίζει τυχόν εντολές που έχουν εκτελεστεί χωρίς ακόμα να χρεωθεί ο λογαριασμός του Πελάτη ή που έχει συμφωνηθεί να εκτελεστούν. Επίσης η Τράπεζα μπορεί να ακυρώσει άμεση χρέωση ή πάγια εντολή λόγω μη ύπαρξης επαρκούς διαθέσιμου υπολοίπου ή διαθέσιμου ορίου υπερανάληψης, εφόσον έχει συμφωνηθεί.

Εφόσον ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών πριν τη χορήγηση εντολής προς εκτέλεση, επιβεβαιώνει τα στοιχεία αυτής, γνωρίζοντας τις χρεώσεις, τα χρονικά όρια λήξης εργασιών (cut off times) και τα χρονικά όρια λήξης εργασιών που σχετίζονται με μετατροπή νομίσματος (currency conversion cut off times), όπως επίσης και την ημερομηνία αξίας για τα εναλλακτικά δίκτυα παροχής υπηρεσιών) αναγνωρίζει αυτή ως εγκεκριμένη προς εκτέλεση.

Όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί ATM άλλων Τραπεζών μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ ή άλλου, ή άλλες υπηρεσίες μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας που έχει ενημερωθεί ότι επιβαρύνονται με έξοδα ή εάν όταν για την εκτέλεση εντολής πληρωμής απαιτείται μετατροπή νομίσματος, αναγνωρίζει ότι θα χρεώνεται για τη χρήση αυτή. Στις θρόνες ATM ορισμένων Τραπεζών εμφανίζεται η σχετική ενημέρωση περί χρέωσης. Για τις υπηρεσίες αυτές είναι στην κρίση του Πελάτη να αποδεχθεί τη χρέωση και να συνεχίσει με την ενεργοποίηση της εντολής συναλλαγής.

Οι εντολές πληρωμής διεκπεραιώνονται από την Τράπεζα με βάση τα στοιχεία και τα μέσα ταυτοποίησης που χορηγήθηκαν από τον Πελάτη, χωρίς να πραγματοποιείται προηγούμενη επαλήθευση ή έλεγχος της ακρίβειάς τους. Πληρωμή που εκτελέστηκε με βάση τα ανωτέρω στοιχεία και μέσα ταυτοποίησης, θεωρείται ότι εκτελέστηκε ορθά. Ειδικότερα, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ελέγχει εάν ο αριθμός λογαριασμού, ο αριθμός IBAN και ο κωδικός BIC /SWIFT, που έχουν δοθεί από τον Πελάτη ως αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, αντιστοιχούν πράγματι στο δικαιούχο ή το πιστωτικό ίδρυμα που τυχόν αναφέρεται στην εντολή πληρωμής. Σε κάθε περίπτωση η Τράπεζα δεν ευθύνεται και δεν θα θεωρείται ότι δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της έναντι του Πελάτη, εφόσον η πλημμέλεια οφείλεται σε χορήγηση λανθασμένων στοιχείων εκ μέρους του Πελάτη ή/και σε ελλείψεις ή ασάφειες της εντολής πληρωμής ή σε αδυναμία εκτέλεσης συναλλαγής μέσω άλλων Τραπεζών, συνεργαζόμενων ή μη.

## **2.8. Χρόνος Λήξης Εντολών Πληρωμής**

Ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών συμφωνεί με την παρούσα ότι χρονικό σημείο λήξης εντολής πληρωμής που διαβιβάζεται άμεσα από τον πληρωτή ή έμμεσα από το δικαιούχο ή μέσω αυτού, νοείται το χρονικό σημείο λήξης της εντολής πληρωμής από τον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

Ο Πελάτης γνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα ορίζει χρονικά όρια λήξης εργασιών (cut – off times) προς το τέλος της εργάσιμης ημέρας, ανά τύπο συναλλαγής και ανά μέσο ή και δίκτυο παροχής υπηρεσιών πληρωμών, πέραν των οποίων κάθε εντολή πληρωμής που λαμβάνεται, θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Ο Πελάτης γνωρίζει και αποδέχεται ότι κάθε εντολή που λαμβάνεται από την Τράπεζα πέραν του ορισμένου χρονικού ορίου συναλλαγών μπορεί μετά από αίτημά του και πάντα κατά τη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας να εκτελείται αυθημερόν επιβαρυνόμενη με εύλογη χρέωση, η οποία εμφανίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσομένων.

Τα ισχύοντα χρονικά όρια λήξης εργασιών διαφοροποιούνται ανά τύπο πράξης πληρωμών, και ανά μέσο και εναλλακτικό δίκτυο (κανάλι) παροχής υπηρεσιών, αποτυπώνονται στους σχετικούς Πίνακες Ενημέρωσης Συναλλασσομένων στα καταστήματα ή και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Επιπλέον ο Πελάτης δηλώνει ότι γνωρίζει ότι εάν η Τράπεζα λάβει πληρωμή ή εντολή πληρωμής σε μη εργάσιμη ημέρα ή ώρα, η Τράπεζα θα θεωρήσει ότι έλαβε την πληρωμή ή την εντολή πληρωμής την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Όσον αφορά τύπους πράξεων πληρωμών που προϋποθέτουν ή συνεπάγονται μετατροπή νομίσματος, έχουν περαιτέρω ορισθεί χρονικά όρια λήξης εργασιών για πράξεις πληρωμών με μετατροπή νομίσματος (currency conversion cut - off times) τα οποία ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών πληροφορείται και τα επιβεβαιώνει στα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Στις περιπτώσεις αυτές, για αυθημερόν εκτέλεση εντολής πληρωμής, η εντολή πληρωμής θα πρέπει να ληφθεί από την Τράπεζα πριν από το συντομότερο χρονικό όριο μεταξύ του χρονικού ορίου λήξης εργασιών και του χρονικού ορίου λήξης εργασιών για συναλλαγές με μετατροπή νομίσματος.

Ο Πελάτης και η Τράπεζα αναγνωρίζουν ότι σε περίπτωση που συμφωνήσουν εγγράφως ότι η εκτέλεση της εντολής πληρωμής αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο πληρωτής θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, ως χρονικό σημείο λήξης της εντολής πληρωμής για πράξεις πληρωμής λογίζεται αυτή η συμφωνηθείσα ημέρα.

Εάν η συμφωνηθείσα ημέρα δεν είναι εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα, η εντολή πληρωμής, εφόσον λαμβάνεται, θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη λήψη εντολής πληρωμής.

## **2.9. Χρόνος Εκτέλεσης Εντολών Πληρωμής - Όρια συναλλαγών**

Με την παρούσα Σύμβαση – Πλαίσιο συμφωνείται ότι μέχρι την 1η Ιανουαρίου 2012, ή μέχρι την ημερομηνία που ορισθεί τυχόν μετά από αυτήν από την ελληνική νομοθεσία ή την αρμόδια αρχή, μετά το χρονικό σημείο λήξης εντολής πληρωμής το ποσό της πράξης πληρωμής σε ευρώ θα πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του Παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο εντός τριών εργάσιμων ημερών.

Συγκεκριμένα για όλες τις πληρωμές σε ευρώ προς λογαριασμό πληρωμών στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο μέχρι την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2012 ή μέχρι την ημερομηνία που ορισθεί τυχόν μετά από αυτήν από την ελληνική νομοθεσία ή την αρμόδια αρχή, το ποσό της εκάστοτε εντολής για πράξη πληρωμής θα πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου την τρίτη εργάσιμη ημέρα μετά το χρονικό σημείο λήξης της εντολής πληρωμής.

Μετά την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2012 ή την εκάστοτε ημερομηνία που ορισθεί (μεταγενέστερη) το ποσό της εκάστοτε εντολής για πράξη πληρωμής θα πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά από το χρονικό σημείο λήξης της εντολής.

Οι παραπάνω προθεσμίες μπορεί να παρατείνονται κατά μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για τις πράξεις πληρωμής που εκτελούνται σε έντυπη μορφή.

Οι εντολές Πελάτη αναγνωρίζει ότι όταν δίνει εντολή πληρωμής για πράξη πληρωμής θα υπολογίζει και πρόσθετο χρόνο για την επεξεργασία και εκτέλεση από την Τράπεζα του δικαιούχου πληρωμής, όταν είναι διαφορετική από την Τράπεζα του εντολέα.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα δεν ευθύνεται για την επεξεργασία και την εκτέλεση πληρωμών εξωτερικού / διεθνών πληρωμών όταν η ημερομηνία λήξης της πληρωμής από την Τράπεζα ή το Ίδρυμα του δικαιούχου πληρωμής ή η ημερομηνία συναλλαγματικής ισοτιμίας δεν είναι εργάσιμη ημέρα.

Για πράξεις πληρωμής προς λογαριασμό πληρωμών που τηρείται εκτός ΕΟΧ σε οποιοδήποτε νόμισμα, εφόσον η Τράπεζα τις αποδεχθεί, θα εκτελούνται σε χρόνο που θα γνωστοποιηθεί στον Πελάτη από την Τράπεζα.

Σε κάθε περίπτωση δύναται να υπάρχει καθυστέρηση στην εκτέλεση εντολών πληρωμής λόγω ελέγχων πρόληψης απάτης. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι για επιβεβαίωση διαθεσιμότητας υπολοίπου στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών η Τράπεζα θα υπολογίζει τυχόν εντολές που έχουν εκτελεστεί χωρίς ακόμη να χρεωθεί ο λογαριασμός του Πελάτη ή που έχει συμφωνηθεί να εκτελεστούν.

Η Τράπεζα ορίζει ημερομηνία αξίας εισερχόμενης εντολής και καθιστά το ποσό της πράξης πληρωμής διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου, μετά τη λήψη των χρηματικών ποσών από την Τράπεζα του πληρωτή.

Η Τράπεζα του δικαιούχου διαβιβάζει εντολές πληρωμής που ενεργοποιούνται από το δικαιούχο ή μέσω αυτού στον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε μεταξύ του δικαιούχου και της Τράπεζάς του, καθιστώντας εφικτό το διακανονισμό τους, κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία εξόφλησης εφόσον πρόκειται για άμεση χρέωση.

Σε περίπτωση τοποθέτησης μετρητών σε ATM της Τράπεζας με χρεωστική κάρτα ή πιστωτική κάρτα με χρήση φακέλου, μέχρι το χρονικό όριο λήξης των εργασιών καταμέτρησης και αποσφράγισης των φακέλων, τα μετρητά θα κατατίθενται στο λογαριασμό του Πελάτη και θα καθίστανται διαθέσιμα προς το τέλος της ίδιας εργάσιμης ημέρας με την ίδια ημερομηνία αξίας, με εξαίρεση εκείνων που αυτομάτως καταμετρούν και πιστώνουν τα μετρητά, όπου το ποσό καθίσταται αμέσως διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας την ημέρα της κατάθεσης, με την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες ελέγχου όπως, εξακρίβωση γνησιότητας χαρτονομισμάτων, συμφωνία ποσών, πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Οι ημερομηνίες αξίας, τα χρονικά όρια και τα όρια ποσού (όρια δαπανών) των συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων και μέσω πληρωμών (Internet Banking, Κάρτες, ATM) αναρτώνται στον Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσομένων στα Καταστήματα ή και στην Ιστοσελίδα της Τράπεζας ή παρέχονται και με όποιο άλλο τρόπο θέσει η Τράπεζα στη διάθεση του πελάτη. Τα όρια ως προς τη χρήση της πιστωτικής κάρτας ορίζονται μετά από συμφωνία της Τράπεζας και του Πελάτη.

Επίσης, ορισμένες Υπηρεσίες και συναλλαγές που παρέχονται μέσω των εναλλακτικών δικτύων της τράπεζας (ATE Web Banking, ATM), έχουν συγκεκριμένες ώρες κατά τις οποίες επιτρέπεται η πρόσβαση. Οι Πελάτες θα ενημερώνονται για τις ώρες αυτές που αφορούν κάθε συναλλαγή κατά τα ανωτέρω.

## **2.10. Επιτόκια, Μετατροπή Νομίσματος και Συναλλαγματική Ισοτιμία**

Με την προϋπόθεση ότι στο λογαριασμό πληρωμών υπάρχει ελεύθερο διαθέσιμο υπόλοιπο για τη διενέργεια εξερχόμενων εντολών πληρωμής για πράξεις πληρωμών του Πελάτη ως χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, ο χρεωστικός τόκος θα υπολογίζεται επί της συναλλαγής, κατά το χρόνο λήψης αυτής από το φορέα πληρωμής του δικαιούχου.

Σε περίπτωση λογαριασμού πληρωμών υπερανάληψης θα υπολογίζεται τόκος επί της πράξης πληρωμής κατά το χρόνο λήψης της εντολής από τον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις ο λογαριασμός θα τοκίζεται μέχρι τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών. Για εισερχόμενες εντολές πληρωμών το επιτόκιο, όπου εφαρμόζεται, θα υπολογίζεται κατά την πίστωση της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τους όρους που έχουν συμφωνηθεί. Τα επιτόκια σε σχέση με τους λογαριασμούς και τους λογαριασμούς πληρωμών είναι διαθέσιμα στα Καταστήματα της Τράπεζας, και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Για όλες τις συναλλαγές του χρήστη υπηρεσιών πληρωμής σε όλα τα δίκτυα-κανάλια εξυπηρέτησης και παροχής υπηρεσιών της Τράπεζας, για τις οποίες προσφέρεται υπηρεσία μετατροπής νομίσματος (κατά τα ειδικότερα που αναφέρονται παρακάτω) εφαρμόζεται η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας, δηλαδή η τιμή βάσης που χρησιμοποιεί η ηλεκτρονική πλατφόρμα της Τράπεζας πλέον / μείον το περιθώριο που η Τράπεζα χρεώνει ως προμήθεια και η οποία επιβεβαιώνεται στα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, και σε οποιοδήποτε ενημερωτικό υλικό για τον Πελάτη, με εξαίρεση συναλλαγές του Πελάτη με χρήση κάρτας συναλλαγών της Τράπεζας, στο εξωτερικό με παροχή υπηρεσίας μετατροπής νομίσματος, για τις οποίες ορίζεται διαφορετικά η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς, σύμφωνα με την παρούσα και τις ειδικές συμβάσεις των καρτών συναλλαγών.

Οι πληρωμές θα πραγματοποιούνται στο νόμισμα που έχει συμφωνηθεί από τα μέρη. Ο πληρωτής αποδέχεται την παροχή της υπηρεσίας μετατροπής νομισμάτων στη βάση που προσδιορίζεται με την παρούσα.

Η συναλλαγματική ισοτιμία που θα επιβάλλεται σε πληρωμές που συνδέονται με μετατροπή νομίσματος γνωστοποιείται πριν και κατά το χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα ορίζει κατά καιρούς το ελάχιστο ποσό μέχρι το οποίο εφαρμόζεται η ισχύουσα / εφαρμοστέα συναλλαγματική ισοτιμία της Τράπεζας, που ισχύει κατά την εργάσιμη ημέρα λήψης της εντολής από αυτήν, η οποία επιβεβαιώνεται στα Καταστήματα ή και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, για τις παρεχόμενες από την Τράπεζα υπηρεσίες. Πέραν του ποσού αυτού η συναλλαγματική ισοτιμία που θα υπολογίζεται είναι διαπραγματεύσιμη.

Για πράξεις πληρωμών με μετατροπή νομίσματος και για τις οποίες προσδιορίζεται συναλλαγματική ισοτιμία για τον Πελάτη, η συναλλαγματική ισοτιμία υπολογίζεται και προσδιορίζεται από το αρμόδιο Τμήμα της Τράπεζας (Treasury) κατά την έναρξη της εργάσιμης ημέρας και παρέχεται από τα Καταστήματα, και την ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη όταν χρησιμοποιείται επιτόκιο αναφοράς ή συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς, κατά τους προαναφερθέντες ορισμούς και παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τη μέθοδο υπολογισμού του εκάστοτε ισχύοντος επιτοκίου, καθώς και τη σχετική ημερομηνία και το δείκτη αναφοράς ή τη βάση προσδιορισμού του επιτοκίου αναφοράς ή της συναλλαγματικής ισοτιμίας αναφοράς.

Σε περίπτωση ειδικών συμφωνιών της Τράπεζας με τον Πελάτη για την εφαρμοστέα συναλλαγματική ισοτιμία επί συναλλαγών πληρωμής με μετατροπή νομίσματος, με βάση την ως άνω βάση υπολογισμού μειωμένη κατά το συμφωνηθέν περιθώριο, η Τράπεζα εκτελεί συναλλαγές πληρωμών βασιζόμενη στην ειδική συμφωνία με τον Πελάτη.

Σε περίπτωση επιστροφής πράξης πληρωμής με μετατροπή νομισμάτων, η Τράπεζα θα μετατρέψει το επιστρεφόμενο ποσό στο αρχικό νόμισμα με τη συναλλαγματική ισοτιμία της Τράπεζας, δηλαδή την τιμή βάσης που υπάρχει στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της Τράπεζας κατά το χρόνο της επιστροφής του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής.

Επίσης είναι δυνατόν να προκύψουν επιβαρύνσεις για τον Πελάτη σε περίπτωση ακύρωσης ή τροποποίησης της συναλλαγής ή σε περίπτωση επιστροφής εισερχόμενων πληρωμών στην Τράπεζα που απέστειλε την εντολή λόγω εσφαλμένου μέσου ταυτοποίησης.

Συναλλαγές που διενεργούνται σε άλλο νόμισμα με χρήση κάρτας συναλλαγών (μέσω ATM και για αγορές στο εξωτερικό), μετατρέπονται σε ευρώ από τον κατά περίπτωση διεθνή Οργανισμό του σήματος της Κάρτας που χρησιμοποιήθηκε (VISA, MasterCard κτλ.) με συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς (τιμή πώλησης) με βάση την τιμή που χρησιμοποιεί ο Οργανισμός και ισχύει κατά την ημερομηνία που η συναλλαγή επεξεργάζεται από τον Οργανισμό, πλέον περιθωρίου εξόδων επεξεργασίας για

πράξεις με μετατροπή στο εξωτερικό, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στη σχετική ειδική σύμβαση ή και ειδικούς όρους των καρτών συναλλαγών και συνεπώς η ισοτιμία που εφαρμόστηκε από τους Οργανισμούς Visa και MasterCard κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ίσχυε κατά την ημέρα και ώρα πραγματοποίησής της.

Η Τράπεζα δεν έχει δυνατότητα ελέγχου και δεν ευθύνεται για το χρόνο επεξεργασίας των στοιχείων από τους Οργανισμούς-Φορείς του σήματος των Καρτών και ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετα έξοδα, για την εκτέλεση πράξης πληρωμής, που αντιστοιχούν σε έξοδα της Τράπεζας της χώρας που επεξεργάζεται τη συναλλαγή ή των Πιστωτικών Ιδρυμάτων ή Οργανισμών που μεσολαβούν.

Ο Πελάτης-Κάτοχος Κάρτας μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιούν οι ως άνω διεθνείς οργανισμοί, και να λαμβάνει ενδεικτική τιμή κατά την ημερομηνία της συναλλαγής, καθώς και για τα σχετικά έξοδα, μετά από επικοινωνία του με την Τράπεζα στα επίσημα τηλέφωνα επικοινωνίας της ή και από την ιστοσελίδα της Τράπεζας υπό [www.atbank.gr](http://www.atbank.gr) μέσω σχετικών υπερσυνδέσεων στις ιστοσελίδες των οργανισμών αυτών, όπου διατίθεται ο ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής που χρησιμοποιούν.

Για τις συναλλαγές πληρωμών που διενεργούνται μέσω της υπηρεσίας Internet Banking της Τράπεζας, λαμβανομένου υπόψη του εκάστοτε επιτηρημένου ορίου, ανά συναλλαγή, παρέχεται στον Πελάτη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες που η υπηρεσία είναι σε on line επικοινωνία με το κεντρικό σύστημα, η δυνατότητα να διαπιστώσει και τη συναλλαγματική ισοτιμία για το αντίστοιχο ποσό της συναλλαγής από Πίνακα που εμφανίζεται στην οθόνη πριν τη δέσμευσή του να χορηγήσει την εντολή για εκτέλεση πράξης πληρωμής. Τις λοιπές ώρες η συναλλαγματική ισοτιμία δεν παρέχεται μέσω της υπηρεσίας και η εντολή δίνεται με ευθύνη του Πελάτη. Ο Πελάτης ενημερώνεται από τα καταστήματα ή την ιστοσελίδα της Τράπεζας το συντομότερο δυνατόν, ήτοι το πρωί της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Η Τράπεζα παρέχει ενημέρωση στον Πελάτη για τις καθημερινές τιμές συναλλαγματικής ισοτιμίας πριν τη χορήγηση εντολής συναλλαγής και πριν την εκτέλεση της εντολής.

Ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετα έξοδα, για την εκτέλεση πράξης πληρωμής πέραν εκείνων που του έχουν γνωστοποιηθεί, όπως με αμοιβή συναλλαγής από την Τράπεζα της χώρας που επεξεργάζεται τη συναλλαγή.

Σε περίπτωση μεταβολής επιτοκίων τα οποία είναι ευνοϊκά για τον Πελάτη, η Τράπεζα θα τον ενημερώνει με σχετική ενημέρωση του Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσομένων με το Γενικό Τιμολόγιο Εργασιών και Παρεχόμενων Υπηρεσιών της Τράπεζας που αναρτάται σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας είτε με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο.

Εάν η μεταβολή δεν είναι ευνοϊκή για τον Πελάτη η Τράπεζα θα ενημερώσει τουλάχιστον 60 ημέρες πριν τη μεταβολή.

Τα μέρη συμφωνούν ότι οι μεταβολές των επιτοκίων ή των συναλλαγματικών ισοτιμιών μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προηγούμενη προειδοποίηση εφόσον οι μεταβολές βασίζονται στα επιτόκια ή τις συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς που έχουν συμφωνηθεί στη Σύμβαση - Πλαίσιο.

Ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών ενημερώνεται το συντομότερο δυνατό αναφορικά με κάθε μεταβολή επιτοκίου μέσω του Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσομένων με το Γενικό Τιμολόγιο Εργασιών και Παρεχόμενων Υπηρεσιών της Τράπεζας και της ιστοσελίδας της Τράπεζας ή / και στα Καταστήματα της Τράπεζας.

## **2.11. Επικοινωνία - Ενημέρωση**

Ως γλώσσα σύναψης της Σύμβασης - Πλαισίου και επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης ορίζεται η Ελληνική ή άλλως η γλώσσα που ειδικά θα συμφωνηθεί με τον Πελάτη.

Η Τράπεζα θα παρέχει ή θα καθιστά διαθέσιμες τις απαιτούμενες ενημερώσεις στον πληρωτή ή / και δικαιούχο συναλλαγών πληρωμών άπαξ ανά μήνα στα Καταστήματα με μηνιαίο αντίγραφο κίνησης λογαριασμού ή ηλεκτρονικά ή με ενημέρωση του βιβλιαρίου του ή στην υπηρεσία internet Banking εφόσον είναι χρήστης της υπηρεσίας ή με άλλο μέσο επικοινωνίας που δύναται να παρέχεται από την Τράπεζα, κατά τον τρόπο που επιλέξει και υποδείξει εγγράφως στην Τράπεζα ο πληρωτής ή / και δικαιούχος συναλλαγών πληρωμών, εφόσον παρέχεται, με εξαίρεση τους λογαριασμούς πληρωμών που δεν έχουν κινηθεί, οπότε δεν αποστέλλεται ή δεν διατίθεται ενημέρωση σχετικά με αυτούς.

Για παροχή ενημέρωσης σε συχνότερη βάση από τα ανωτέρω η Τράπεζα έχει δυνατότητα επιβολής εύλογης χρέωσης.

Ειδικά όσον αφορά την ενημέρωση για μεμονωμένες συναλλαγές πληρωμής, οι απαραίτητες πληροφορίες θα καθίστανται διαθέσιμες στον Πελάτη (πληρωτή ή/ και δικαιούχο) στο Κατάστημα της Τράπεζας με το οποίο συνεργάζεται.

Επιπλέον, εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί να ζητήσει πρόσθετες πληροφορίες από τις αναφερόμενες στην παρούσα σύμβαση πλαίσιο, καθώς και αν επιθυμεί την παροχή των πληροφοριών σε συχνότερη χρονική βάση από τη συμφωνηθείσα ή τη διαβιβασή τους σε αυτόν με μέσα διαφορετικά από τα αναφερόμενα στην παρούσα, η Τράπεζα δύναται να προβεί στις ανωτέρω υπηρεσίες με ειδική συμφωνία και την επιβολή εύλογης χρέωσης.

Τέλος, η Τράπεζα δεν έχει υποχρέωση ενημέρωσης του Πελάτη στην περίπτωση που εντολή πληρωμής για τη διενέργεια μεμονωμένης πράξης πληρωμής διαβιβάζεται με μέσο πληρωμών που καλύπτεται από σύμβαση- πλαίσιο με άλλο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος έχει και την υποχρέωση ενημέρωσης του Πελάτη.

Ο Πελάτης δεσμεύεται να μελετά σε κάθε περίπτωση τα αντίγραφα λογαριασμών που του παρέχονται ή καθίστανται διαθέσιμα ώστε να υποβάλλει τυχόν αντιρρήσεις σχετικές με επιβεβαιώσεις (confirmations) συναλλαγών ή με ειδοποιήσεις, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται άμεσα χωρίς υπαίτια βραδύτητα και εγγράφως και πάντως εντός 8 εβδομάδων εάν οι συναλλαγές πληρωμών ενεργοποιούνται από το δικαιούχο αυτής ή μέσω αυτού ή εντός 13 μηνών από τη χρέωση του λογαριασμού για μη εγκεκριμένες ή εσφαλμένες συναλλαγές πληρωμής.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι ως υπαίτια βραδύτητα ορίζεται η μη γνωστοποίηση εκ μέρους του αντίρρησης επί πράξης πληρωμής εντός 60 ημερών από τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών προκειμένου να ασκήσει τα δικαιώματά του.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι τα αποσπάσματα των λογαριασμών του όπως προκύπτουν από τα αρχεία της Τράπεζας συνιστούν πλήρη απόδειξη των συναλλαγών του, επιτηρημένων πάντοτε της ανταπόδειξης.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει την υποχρέωση να ενημερώνει την Τράπεζα για κάθε μεταβολή των στοιχείων του, της διεύθυνσης, και του αριθμού επικοινωνίας ή άλλων στοιχείων επικοινωνίας, ενώ μέχρι τη γνωστοποίηση της τυχόν αλλαγής στοιχείων η Τράπεζα ορθά επικοινωνεί με τον Πελάτη, στη τελευταία δηλωθείσα από εκείνον διεύθυνση.

Η ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας εφόσον υφίσταται, μπορεί να αποτελεί και διεύθυνση επικοινωνίας του Πελάτη με την Τράπεζα για πληροφόρηση σχετικά με τις συναλλαγές του. Ο Πελάτης εφόσον διαθέτει ή όποτε αποκτήσει ή αλλάξει ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας θα πρέπει να την γνωστοποιήσει στην Τράπεζα.

Επίσης ο Πελάτης ως Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμής, έχει το δικαίωμα κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης, μετά από σχετική αίτησή του, να λαμβάνει σε έντυπη μορφή ή άλλο ανθεκτικό στο χρόνο μέσο, τους συμβατικούς όρους της Σύμβασης Πλαισίου Υπηρεσιών Πληρωμών και τις πληροφορίες και τους όρους που διέπουν τις υπηρεσίες και συναλλαγές πληρωμής.

Συμφωνείται ρητά ότι σε περίπτωση που η Τράπεζα δεν έχει τη δυνατότητα να εκδίδει ακριβώς τις πληροφορίες για τη πράξη πληρωμής μετά τη διενέργεια της πράξης πληρωμής, οι πληροφορίες θα παρέχονται μέσω αντιγράφων λογαριασμών σύμφωνα με τα ανωτέρω.

### **2.12. Πληροφόρηση πληρωτή πριν την εκτέλεση μεμονωμένης πράξης πληρωμής:**

Για την ενημέρωση του πληρωτή πριν από την εκτέλεση μεμονωμένης πράξης πληρωμής που διέπεται από την παρούσα Σύμβαση - Πλαίσιο συμφωνείται ότι, κατόπιν αιτήματος του πληρωτή για τη συγκεκριμένη πράξη πληρωμής που ξεκινά ο πληρωτής και η οποία καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση Πλαίσιο, η Τράπεζα παρέχει στον πληρωτή συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης, τις χρεώσεις που πρέπει να καταβάλλει ο πληρωτής και εφόσον συντρέχει περίπτωση την ανάλυση των επιμέρους ποσών των τυχόν χρεώσεων.

### **2.13. Πληροφόρηση πληρωτή μετά την εκτέλεση μεμονωμένης πράξης πληρωμής:**

Για την ενημέρωση του πληρωτή για τις μεμονωμένες συναλλαγές πληρωμής και μετά τη χρέωση του λογαριασμού του πληρωτή με το ποσό της μεμονωμένης πράξης πληρωμής, συμφωνείται ότι η Τράπεζα του πληρωτή θα παρέχει ή θα καθιστά διαθέσιμες στον πληρωτή κατά τον τρόπο που ορίζεται ανωτέρω χωρίς κόστος, σε μηνιαία βάση τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α. Στοιχεία αναφοράς που να επιτρέπουν στον πληρωτή να ταυτοποιήσει τη πράξη πληρωμής και, εάν είναι αναγκαίο, τις πληροφορίες που αφορούν στο δικαιούχο.
- β. Το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του πληρωτή ή στο νόμισμα που χρησιμοποιείται για την εντολή πληρωμής,
- γ. Το ποσό των τυχόν χρεώσεων για τη πράξη πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση την ανάλυση τους ή το ποσό των τόκων που πρέπει να καταβάλει ο πληρωτής,
- δ. Τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε στη πράξη πληρωμής από τον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, εφόσον συντρέχει περίπτωση, και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή νομίσματος
- ε. Την ημερομηνία αξίας της χρέωσης.

### **2.14. Πληροφόρηση του δικαιούχου για μεμονωμένες πράξεις πληρωμής:**

Για την ενημέρωση του δικαιούχου για τις μεμονωμένες πράξεις πληρωμής ισχύουν αντιστοίχως τα ανωτέρω.

### **2.15. Μέτρα Ασφαλείας Μέσων Πληρωμών**

Ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών που έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί μέσα πληρωμών, έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις :

- α. Πρέπει να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση του. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την ασφαλή φύλαξη και χρήση του μέσου πληρωμών και των εξατομικευμένων στοιχείων ασφαλείας του σε σχέση με αυτό το μέσο πληρωμών, να εκπληρώνει και να τηρεί τα συμφωνηθέντα μέτρα, όπως αυτά ορίζονται με βάση τους όρους και προϋποθέσεις της εκάστοτε σχετικής ειδικής τραπεζικής Σύμβασης που έχει ήδη αποδεχθεί και να ενημερώνεται τακτικά και να ακολουθεί πιστά τις οδηγίες της παρούσας και της εκάστοτε σχετικής ειδικής Σύμβασης, του συνοδευτικού έντυπου κατά την απόκτηση του μέσου και της σχετικής με το μέσο ιστοσελίδας της Τράπεζας στο διαδίκτυο ή και μέσω των καταστημάτων.

Ειδικότερα και συμπληρωματικά με τα παραπάνω:

- ο Πελάτης-κάτοχος της κάρτας συναλλαγών υποχρεούται κατά την παραλαβή της να θέσει την υπογραφή του στην ειδικά προβλεπόμενη γι' αυτό θέση επ' αυτής, πριν προβεί σε οποιαδήποτε συναλλαγή και στη συνέχεια, να τη φυλάσσει με επιμέλεια και προσοχή, να ελέγχει καθημερινά ότι την έχει στην κατοχή του και να τη διατηρεί σε καλή κατάσταση για την αποτελεσματική λειτουργία της, απαγορευόμενης απολύτως της παράδοσής ή/και της χρήσης της κάρτας και του PIN της από κάθε τρίτο.
- ο Πελάτης που χρησιμοποιεί την υπηρεσία Internet Banking της Τράπεζας, πρέπει να διαθέτει εξοπλισμό με προστασία μέσω επικαιροποιημένων αντιικών προγραμμάτων (antivirus software) και να τηρεί κάθε μέτρο ασφαλείας προστασίας των προγραμμάτων και των αρχείων του.

Ο Πελάτης πρέπει να φυλάσσει τις εξατομικευμένες συσκευές που του χορηγεί η Τράπεζα, να διατηρεί τους κωδικούς ασφαλείας πρόσβασης στην υπηρεσία ασφαλείας μυστικούς, ενώ η Τράπεζα ουδέποτε θα ζητήσει να αποκαλύψει αυτούς σε ηλεκτρονική αλληλογραφία ή με οιοδήποτε άλλο τρόπο, απαγορευόμενης απολύτως της παράδοσης ή κοινοποίησης σε τρίτους ακόμα και σε εκπροσώπους της Τράπεζας ή/και της χρήσης τους από κάθε τρίτο, καθώς και να ενημερώνεται τακτικά για κάθε νέα οδηγία ασφαλείας που του παρέχει η Τράπεζα μέσω της σχετικής ιστοσελίδας της και μέσω της υπηρεσίας Internet banking (ATE Web Banking). Ο Πελάτης πρέπει να αποκτά πρόσβαση στην ιστοσελίδα της Τράπεζας απευθείας και πρωτογενώς και όχι με σύνδεση από άλλα ή από τη διεύθυνση της Τράπεζας που αναφέρεται σε ηλεκτρονική αλληλογραφία που τυχόν έχει λάβει και ιδίως να μην καταχωρεί τότε τους προσωπικούς του κωδικούς πρόσβασης.

Η μη τήρηση των συμφωνηθέντων όρων και η μη φύλαξη και χρήση των μέσων κατά τα ανωτέρω, καθώς και η αναγραφή των κωδικών ασφαλείας σε οποιαδήποτε αναγνώσιμη μορφή, έστω και συγκεκαλυμμένα, συνιστούν βαριά αμέλεια εκ μέρους του Πελάτη.

- β. Πρέπει να ειδοποιεί χωρίς υπαίτια βραδύτητα την Τράπεζα ή το φορέα παροχής υπηρεσιών που αυτή έχει ορίσει, μόλις αντιληφθεί ή έστω έχει υπόνοια απώλειας, κλοπής ή χρήσης από μη δικαιούχο του μέσου πληρωμών ή των στοιχείων ασφαλείας του ή τη μη συγκεκριμένη χρήση του καθώς επίσης θα πρέπει να ενημερώνει χωρίς υπαίτια βραδύτητα την Τράπεζα εάν γνωρίζει ή έστω έχει υπόνοια ότι κωδικοί του έχουν απολεσθεί ή κλαπεί ή χρησιμοποιούνται ή έχει γίνει απόπειρα να χρησιμοποιηθούν από τρίτο πρόσωπο στα τηλέφωνα επικοινωνίας που ανακοινώνονται από την Τράπεζα στα Καταστήματά της, στα ενημερωτικά έντυπα έκδοσης της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της για το μέσο πληρωμών.

Η παράλειψη άμεσης ειδοποίησης της Τράπεζας κατά τα παραπάνω, αποτελεί βαριά αμέλεια εκ μέρους του Πελάτη, εκτός εάν η μη ειδοποίηση οφείλεται σε αποδεδειγμένο γεγονός ανώτερης βίας και για όσο χρονικό διάστημα αυτό διαρκεί.

Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να ηχογραφεί τις συνομιλίες με τον Πελάτη σε κάθε επικοινωνία του με την Τράπεζα για την επιβεβαίωση των προφορικών οδηγιών του και για λόγους ασφαλείας.

Η Τράπεζα σε κάθε περίπτωση επιφυλάσσεται να ζητά έγγραφη επιβεβαίωση για τα παραπάνω θέματα, παρά την καταγραφή των συνομιλιών, ειδικά σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής καρτών και κωδικών ασφαλείας που σχετίζονται με το εκάστοτε μέσο πληρωμών. Οι όροι και οι προϋποθέσεις ως προς την ευθύνη του πληρωτή και του Παρόχου υπηρεσιών πληρωμών συμφωνούνται παρακάτω.

### **2.16. Ενημέρωση σχετικά με τυχόν Πρόσθετη Επιβάρυνση ή Έκπτωση σε σχέση με Μέσο Πληρωμών**

Όταν για τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών η Τράπεζα, ή τρίτος, επιβάλλει χρεώσεις, ενημερώνει σχετικά το χρήστη υπηρεσιών πληρωμών πριν από την έναρξη διενέργειας της πράξης πληρωμής. Οι εκάστοτε ισχύουσες επιβαρύνσεις περιλαμβάνονται στο τιμολόγιο της Τράπεζας του Πίνακα ενημέρωσης συναλλασσομένων στα καταστήματα ή και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ή καθίστανται διαθέσιμες με άλλο πρόσφορο τρόπο.

### **2.17. Χρέωση για την Παροχή Πληροφοριών - Έρευνας**

Η Τράπεζα και ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δηλώνουν ότι συμφωνούν με τη χρέωση για τη χορήγηση πρόσθετων πληροφοριών ή την παροχή πληροφοριών σε συχνότερη βάση ή τη διαβίβαση τους με μέσα διαφορετικά από τα αναφερόμενα στη Σύμβαση Πλαίσιο, εφόσον είναι εύλογη και ανάλογη με το πραγματικό κόστος στο οποίο υποβάλλεται η Τράπεζα, και με την προϋπόθεση ότι γίνεται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη.

Επίσης συμφωνείται ότι η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει τον Πελάτη ως χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για έρευνα εντολών πληρωμών, μετά από αίτημά του με ανάλογη ενημέρωσή του για τη χρέωση κατά την έναρξη της έρευνας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

### **3.1. Γενική Διάταξη - Επιβαλλόμενες Χρεώσεις - Μεταφερόμενα και παραλαμβανόμενα ποσά πράξης πληρωμής**

Η Τράπεζα συμφωνεί με τον Πελάτη συγκεκριμένες επιβαρύνσεις για τις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες στο πλαίσιο διενέργειας συναλλαγών πληρωμών και χρήσης μέσων πληρωμών, πλην των υποχρεωτικών ενημερώσεων και των διορθωτικών ή προληπτικών μέτρων που οφείλει να λαμβάνει, σύμφωνα με τον νόμο 3862/2010. Οι επιβαρύνσεις αυτές θα περιλαμβάνονται στο τιμολόγιο της Τράπεζας του Πίνακα ενημέρωσης συναλλασσομένων που είναι αναρτημένος στα καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Επίσης ο Πελάτης συμφωνεί ότι ο μεν πληρωτής πληρώνει τις χρεώσεις που επιβάλει ο οικείος Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ο δε δικαιούχος πληρώνει τις χρεώσεις που επιβάλλει ο οικείος Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, χωρίς να συνεπάγεται ότι οι δύο χρεώσεις πρέπει να είναι ισομερείς.

### **3.2. Μεταφερόμενα και παραλαμβανόμενα ποσά πράξης πληρωμής**

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα δικαιούται να χρησιμοποιεί Ανταποκρίτριες Τράπεζες και Συστήματα Εκκαθάρισης και Διακανονισμού Πληρωμών επιλογής της Τράπεζας για την εκτέλεση πληρωμής.

Στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών από την Τράπεζα που δεν εμπίπτουν στις συναλλαγές πληρωμών όπως ορίζονται στην Ελληνική νομοθεσία, η Τράπεζα δεν θα ευθύνεται για καθυστέρηση ή αδυναμία που προκλήθηκε από Ανταποκρίτρια Τράπεζα ή οποιοδήποτε Σύστημα Εκκαθάρισης και Διακανονισμού.

Ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμής του πληρωτή ή δικαιούχου υπηρεσιών πληρωμής και τυχόν φορείς που διαμεσολαβούν για λογαριασμό τους, όπως Ανταποκρίτριες Τράπεζες, υποχρεούνται να μεταφέρουν πλήρες το ποσό της πράξης πληρωμής και να μην αφαιρούν τυχόν χρεώσεις από αυτό.

Παρά ταύτα, ο Πελάτης ως δικαιούχος υπηρεσιών πληρωμών και η Τράπεζα ως Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών συμφωνούν ότι η τελευταία θα αφαιρεί την αμοιβή της, όπως επίσης και τα έξοδα των Ανταποκριτριών Τραπεζών από το μεταβιβαζόμενο ποσό πράξης πληρωμής πριν αυτό πιστωθεί στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου. Το πλήρες ποσό της πράξης πληρωμής και οι χρεώσεις θα εμφανίζονται διακριτά στην ενημέρωση που παρέχεται στο δικαιούχο.

Εφόσον πράξη πληρωμής ενεργοποιείται από τον πληρωτή και από το μεταφερόμενο ποσό αφαιρούνται χρεώσεις πέραν των παραπάνω αναφερομένων, ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμής του πληρωτή διασφαλίζει ότι ο δικαιούχος λαμβάνει το συνολικό ποσό της πράξης πληρωμής.

Εφόσον η πράξη πληρωμής ενεργοποιείται από δικαιούχο ή μέσω αυτού, ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών διασφαλίζει ότι ο δικαιούχος λαμβάνει πλήρες το ποσό της πράξης πληρωμής.

### **3.3. Υποχρεώσεις του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών όσον αφορά τα Μέσα Πληρωμών**

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών που εκδίδει το μέσο πληρωμών υπέχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις :

- α. Να διασφαλίζει ότι τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας του μέσου πληρωμών δεν είναι προσβάσιμα παρά μόνον στο νόμιμο χρήστη του με την επιφύλαξη των προαναφερόμενων υποχρεώσεων του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών.
- β. Να μην αποστέλλει μέσο πληρωμών χωρίς προηγούμενο αίτημα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών εκτός εάν ενεργεί προς αντικατάσταση υφιστάμενου μέσου πληρωμών.
- γ. Να διασφαλίζει ότι ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών έχει στη διάθεση του τα κατάλληλα μέσα σε διαρκή βάση για να ειδοποιεί τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών για τυχόν απώλεια ή κλοπή, ή χρήση από μη δικαιούχο του μέσου πληρωμών ή μη εγκεκριμένη από αυτόν χρήση του μέσου πληρωμών ή για να υποβάλλει αίτηση για άρση της αναστολής χρήσης μέσου πληρωμών, με βάση όσα αναφέρονται στην παράγραφο 3.4. κατωτέρω («περιορισμοί χρήσης μέσου πληρωμών»). Μετά από σχετική αίτηση, ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών παρέχει στο χρήστη της υπηρεσίας πληρωμών τα μέσα για να αποδείξει μέσα σε 18 μήνες από την ειδοποίηση, ότι πράγματι προέβη σε αυτή την ειδοποίηση.
- δ. Να αποτρέπει κάθε χρήση του μέσου πληρωμών από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης.

### **3.4. Περιορισμοί Χρήσης Μέσων Πληρωμών**

Όταν χρησιμοποιείται συγκεκριμένο μέσο πληρωμών, ο πληρωτής συμφωνεί και αποδέχεται ότι αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα έχει θέσει ποσοτικά όρια (όρια δαπάνης) και χρονικά όρια για τις συναλλαγές πληρωμών που εκτελούνται μέσω αυτού του μέσου.

Ο Πελάτης ενημερώνεται για τα όρια χρήσης του μέσου πληρωμών από τον Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσομένων στα Καταστήματα ή και στην Ιστοσελίδα της Τράπεζας ή και με άλλο πρόσφορο τρόπο.

Ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών, συμφωνεί ότι η Τράπεζα ή/και οι θυγατρικές της Εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών με χρήση μέσου πληρωμής, έχουν το δικαίωμα να αναστείλουν ή να περιορίσουν τη χρήση του μέσου πληρωμών, συνολικά ή μερικά, για λόγους που δικαιολογούνται αντικειμενικά και για λόγους ασφαλείας του μέσου πληρωμών (π.χ. σε συγκεκριμένες χώρες, επιχειρήσεις ή για ορισμένες υπηρεσίες - συναλλαγές), υπόνοιαν μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσης του μέσου πληρωμών, τεχνικούς λόγους που επιβάλλουν τη διασφάλιση της προστασίας του Πελάτη και της Τράπεζας, ή σε περίπτωση μέσου πληρωμών με χρήση πιστωτικού ορίου με σημαντικά αυξημένο κίνδυνο ενδεχόμενης αδυναμίας του πληρωτή να προβεί σε εκπλήρωση της υποχρέωσης του για αποπληρωμή.

Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη-πληρωτή με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως μέσω της ιστοσελίδας της και των Καταστημάτων της ή τηλεφωνικά ή άλλο, ανάλογα με το μέσο πληρωμών, και εφόσον είναι εφικτό, πριν ανασταλεί η

δυνατότητα χρήσης του μέσου πληρωμών και το αργότερο αμέσως μετά την αναστολή, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την ελληνική νομοθεσία ή άλλη συναφή νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αντίστοιχα ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τους περιορισμούς χρήσης του μέσου πληρωμών, εφόσον απευθυνθεί στα καταστήματα και στα τηλέφωνα επικοινωνίας της Τράπεζας.

Επίσης η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα, εφόσον προκύψουν οι παραπάνω λόγοι να ζητήσει την επιστροφή του μέσου πληρωμών από τον Πελάτη. Η Τράπεζα αίρει την αναστολή της χρήσης του μέσου πληρωμών ή το αντικαθιστά με νέο μέσο πληρωμών όταν παύσουν να υφίστανται οι λόγοι αναστολής.

Η Τράπεζα ή/και οι θυγατρικές της Εταιρίες δύνανται να περιορίσουν στους Πελάτες την πρόσβαση σε ορισμένες Υπηρεσίες για καλώς τεκμηριωμένους λόγους ή να αναστείλουν την εκτέλεση συναλλαγών σε ορισμένες χώρες ή επιχειρήσεις, χωρίς την προειδοποίηση του Πελάτη.

### **3.5. Υποχρέωση Πληρωτή για Γνωστοποίηση μη Εγκεκριμένων ή Εσφαλμένων Πράξεων πληρωμών- Ευθύνη του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών για μη Εγκεκριμένες Συναλλαγές Πληρωμής**

Ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμής έχει δικαίωμα να ζητήσει αποκατάσταση ζημίας που έχει υποστεί, μόνον εφόσον έχει ειδοποιήσει τον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, χωρίς υπαίτια βραδύτητα, όταν αντιληφθεί μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, όταν ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή και του δικαιούχου είναι και οι δύο εγκατεστημένοι στον ΕΟΧ και η πληρωμή είναι σε ευρώ ή σε νόμισμα κράτους μέλους του ΕΟΧ εκτός ευρωζώνης που θεμελιώνει αξίωση αποζημίωσης και εφόσον η ειδοποίηση αυτή έχει γίνει εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης. Το ίδιο ισχύει και για την επιστροφή χρηματικών ποσών σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης πράξης πληρωμής. Ως μη υπαίτια βραδύτητα ορίζεται η περίοδος 60 ημερών από την ημερομηνία χρέωσης.

Σε περίπτωση που ο πληρωτής υπηρεσιών πληρωμής καθυστερήσει να ειδοποιήσει για μη εγκεκριμένη συναλλαγή, οπότε δεν εκπλήρωσε την υποχρέωση του περί μη υπαίτιας βραδύτητας, η Τράπεζα δεν θα υποχρεούται σε αποκατάσταση τυχόν ζημιών που υπέστη ο Πελάτης.

Ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πελάτη-πληρωτή επιστρέφει άμεσα στον πληρωτή το ποσό της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής και εάν συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει το λογαριασμό πληρωμών που έχει χρεωθεί στην προτέρα κατάσταση, εφόσον η ζημία του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών δεν οφείλεται σε δόλο αυτού ή σε μη τήρηση μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια.

### **3.6. Βάρος Απόδειξης της Γνησιότητας και της Ορθής Εκτέλεσης Συναλλαγών Πληρωμής**

Σε περίπτωση που ο Πελάτης χρήστης υπηρεσιών πληρωμών αρνείται ότι έχει εγκρίνει εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής ή ισχυρίζεται ότι η πράξη πληρωμής δεν εκτελέσθηκε ορθά, η Τράπεζα φέρει το βάρος απόδειξης της εξακρίβωσης της γνησιότητας της πράξης πληρωμής, της ακριβούς καταγραφής της, της καταχώρησης της στους λογαριασμούς και του με επηρεασμού της από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία.

### **3.7. Ευθύνη του Πληρωτή για Μη Εγκεκριμένες Συναλλαγές Πληρωμών**

Κατά παρέκκλιση του ανωτέρω όρου περί ευθύνης Παρόχου υπηρεσιών πληρωμών για μη εγκεκριμένες συναλλαγές πληρωμής, συμφωνείται ότι για τις ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων συναλλαγών πληρωμής που προκύπτουν είτε από τη χρήση απολεσθέντος ή κλαπέντος μέσου πληρωμών είτε, επειδή ο πληρωτής δεν έχει διαφυλάξει με ασφάλεια τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας του μέσου πληρωμών με συνέπεια τη χρήση του από μη δικαιούχο, ο πληρωτής ευθύνεται μέχρι ποσού ευρώ εκατόν πενήντα (€ 150).

Επίσης, ο πληρωτής ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με μη εγκεκριμένες συναλλαγές πληρωμών, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στη μη τήρηση των υποχρεώσεων του για φύλαξη και χρήση του μέσου πληρωμών σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση του ή για ενημέρωση του Παρόχου υπηρεσιών για την απώλεια ή κλοπή ή χρήση από μη δικαιούχο ή τη μη εγκεκριμένη χρήση οποιοδήποτε μέσου πληρωμής από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια, οπότε δεν ισχύει το ανώτατο ποσό που καθορίζεται στον παρόντα όρο.

Ο πληρωτής δεν βαρύνεται με τις οικονομικές συνέπειες που απορρέουν από τη χρήση απολεσθέντος, κλαπέντος ή χρησιμοποιηθέντος από μη δικαιούχο μέσου πληρωμών από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης του Παρόχου υπηρεσιών, εκτός εάν ενήργησε με δόλο.

### **3.8. Δικαίωμα Επιστροφής Χρηματικών Ποσών για Συναλλαγές Πληρωμής που ενεργοποιούνται από Δικαιούχο ή μέσω αυτού.**

Ο πληρωτής δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή χρηματικών ποσών που αφορούν εγκεκριμένη πράξη πληρωμής η οποία ενεργοποιήθηκε από δικαιούχο ή μέσω δικαιούχου και η οποία έχει ήδη εκτελεστεί, εφόσον πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α. Κατά το χρονικό σημείο της έγκρισης δεν προσδιορίσθηκε το ακριβές ποσό της πράξης πληρωμής
- β. Το ποσό της πράξης πληρωμής υπερέβη το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο πληρωτής λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα συνήθη έξοδα του, τους όρους της σύμβασης πλαισίου που διέπει τις συναλλαγές του και τις ειδικές συνθήκες της περίπτωσης και

Η υποχρέωση επιστροφής χρηματικών ποσών αφορά ολόκληρο το ποσό της εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής.

Ο πληρωτής δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών εφόσον έχει δώσει τη συναίνεση του για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής απευθείας στην Τράπεζα και εφόσον είχαν παρασχεθεί ή καταστεί διαθέσιμες κατά τον συμφωνηθέντα τρόπο οι πληροφορίες για τη μελλοντική συναλλαγή τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης είτε από τον οικείο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών είτε από τον δικαιούχο.

Για τους σκοπούς της παραγράφου β) ανωτέρω, ο Πελάτης -πληρωτής :

- δεν μπορεί να επικαλεσθεί λόγους μετατροπής συναλλάγματος εφόσον εφαρμόσθηκε η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς που έχει συμφωνήσει με τον οικείο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.
- παρέχει σε κάθε περίπτωση πραγματικά στοιχεία για απόδειξη των προηγούμενων συνήθων εξόδων του, κατόπιν σχετικού αιτήματος της Τράπεζας, η ημερομηνία παροχής των οποίων θεωρείται ως η ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος του πληρωτή.

### **3.9. Αιτήσεις Επιστροφής Χρηματικών Ποσών για Πράξεις Πληρωμής που κινούνται από δικαιούχο ή μέσω αυτού**

Ο Πελάτης-πληρωτής δικαιούται να υποβάλει αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών τα οποία αφορούν εγκεκριμένη πράξη πληρωμής η οποία κινήθηκε από δικαιούχο ή μέσω δικαιούχου και η οποία έχει ήδη εκτελεσθεί, εφόσον πληρούνται οι

προϋποθέσεις της προηγούμενης παραγράφου, μέσα σε οκτώ (8) εβδομάδες από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του με τα αντίστοιχα χρηματικά ποσά.

Κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας ο Πελάτης - πληρωτής παρέχει πραγματικά στοιχεία αναφορικά με αυτά τα στοιχεία που αποδεικνύουν τα προηγούμενα συνήθη έξοδα του και η έναρξη υπολογισμού του χρόνου από την ημερομηνία παραλαβής του σχετικού αιτήματος θα λαμβάνει χώρα με την παροχή αυτών των πληροφοριών.

Με την επιφύλαξη των ανωτέρω εντός προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής αιτήματος επιστροφής χρηματικών ποσών (όπως αυτή ορίζεται ανωτέρω) και παροχής των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων, η Τράπεζα υποχρεούται είτε να επιστρέφει ολόκληρο το ποσό της πράξης πληρωμής είτε να αιτιολογεί την άρνηση της για ανταπόκριση στο αίτημα επιστροφής υποδεικνύοντας στον πληρωτή, σε περίπτωση που δεν αποδέχεται την αιτιολόγηση, τους φορείς στους οποίους μπορεί να προσφύγει. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι, εφόσον δεν παρασχεθούν τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία, η Τράπεζα δεν δύναται να ανταποκριθεί εγκαίρως στο αίτημα επιστροφής.

### **3.10. Άρνηση Εκτέλεσης Εντολών Πληρωμής**

Σε περίπτωση που ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών αρνηθεί να εκτελέσει εντολή πληρωμής, η άρνηση και οι λόγοι της άρνησης και η διαδικασία επανόρθωσης των τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση γνωστοποιούνται στο χρήστη των υπηρεσιών πληρωμών είτε εγγράφως είτε τηλεφωνικά είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, εκτός αν αυτό απαγορεύεται από άλλη σχετική νομοθεσία.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί την εκτέλεση εντολής πληρωμής, χωρίς να ευθύνεται για τη μη εκτέλεση, σε περίπτωση που δεν έχουν πληρωθεί οι προϋποθέσεις που ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση Πλαίσιο.

Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που δεν υπάρχει συμφωνία σε αίτημα για υπερανάληψη, ή δεν υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο ή το μέσο πληρωμών έχει δεσμευθεί ή έχει υπερβεί το όριο χρήσης αυτού ή εφόσον δεν έχει ευλόγως διαπιστώσει ότι η συναλλαγή είναι νόμιμη ή εάν η Τράπεζα κρίνει ότι ο λογαριασμός δεν έχει κινηθεί από δικαιούχο ή για σκοπούς πρόληψης απάτης.

Ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών αποστέλλει ή καθιστά διαθέσιμη τη γνωστοποίηση της άρνησης με την πρώτη ευκαιρία και πάντως μέχρι το αργότερο στο τέλος της επόμενης της πίστωσης εργάσιμης ημέρας ή εφόσον είναι εκπεφρασμένη σε ΕΥΡΩ και για το χρονικό διάστημα μέχρι την 01.01.2012 (ή άλλη μεταγενέστερη τυχόν ορισθείσα ημερομηνία) μέχρι το αργότερο τρεις εργάσιμες ημέρες.

Ο χρήστης των υπηρεσιών αποδέχεται ότι η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρέωση για την γνωστοποίηση αυτή, εάν η άρνηση είναι δικαιολογημένη με αντικειμενικό τρόπο.

Σε κάθε περίπτωση εντολής πληρωμής, την εκτέλεση της οποίας αρνείται η Τράπεζα, λογίζεται ως μη ληφθείσα.

### **3.11. Ανέκκλητο Εντολής Πληρωμής – Προϋποθέσεις Επιτρεπτού Ανάκλησης**

Με την επιφύλαξη των κατωτέρω οριζομένων για το χρονικό σημείο έναρξης του ανεκκλήτου, ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δηλώνει ότι γνωρίζει ότι η συγκατάθεσή του για εντολή πράξης πληρωμής ή σειράς εντολών πληρωμής μπορεί να ανακληθεί από τον ίδιο μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας με τρόπο που τυχόν υποδείξει η Τράπεζα και πάντως όχι αργότερα από το χρονικό σημείο έναρξης του ανεκκλήτου, πάντοτε λαμβάνοντας υπόψη τα οριακά χρονικά σημεία λήξης εργασιών προκειμένου η Τράπεζα να δύναται να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες.

Για ανάκληση άμεσης χρέωσης για την οποία θα πρέπει να χορηγηθεί ο αριθμός της εντολής και το BIC του Παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ο Πελάτης θα ζητά αυτή εγγράφως ή με άλλο τρόπο που η Τράπεζα θα συμφωνήσει ενώ θα πρέπει να λάβει χώρα το αργότερο μέχρι το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας κατά την οποία θα χρεωθεί ο λογαριασμός. Ανάκληση άμεσων χρεώσεων μετά την ανωτέρω προθεσμία απαιτούν τη συμφωνία του πληρωτή, της Τράπεζας και του δικαιούχου. Για ανάκληση πάγιας εντολής ο Πελάτης θα πρέπει εγγράφως να ενημερώσει αναλόγως την Τράπεζα τουλάχιστον μία εργάσιμη ημέρα πριν την ημερομηνία πληρωμής.

Ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν δικαιούται να ανακαλεί εντολή πληρωμής που έχει ληφθεί από τον Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή εφόσον δεν εμπίπτει σε διαφορετική ρύθμιση στην παρούσα.

Σε περίπτωση που η πράξη πληρωμής ενεργοποιείται από το δικαιούχο ή μέσω αυτού, ο πληρωτής δεν δικαιούται να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής εφόσον έχει διαβιβάσει την εντολή πληρωμής ή έχει δώσει στο δικαιούχο τη συναίνεση του για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

Επίσης, σε περίπτωση άμεσης χρέωσης και με την επιφύλαξη του δικαιώματος επιστροφής χρηματικών ποσών ο πληρωτής δικαιούται να ανακαλεί εντολή πληρωμής το αργότερο μέχρι το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών με τα χρηματικά ποσά. Και στις δύο αυτές περιπτώσεις απαιτείται επίσης η συμφωνία του δικαιούχου.

Σε περίπτωση που συμφωνήθηκε η εκτέλεση της εντολής πληρωμής να αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο πληρωτής θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση του Παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δικαιούται να ανακαλεί εντολή πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της συμφωνηθείσας ημέρας.

Ο Πελάτης ως χρήστης των υπηρεσιών πληρωμών της Τράπεζας αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα επιβάλλει χρέωση σε περίπτωση ανάκλησης.

Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να ανακαλεί οποτεδήποτε εντολή πληρωμής εφόσον διαπιστωθεί, είτε υπέρβαση του διαθέσιμου πιστωτικού υπολοίπου ή πιστωτικού ορίου ή ορίου υπερανάληψης του Πελάτη είτε εκ παραδρομής πίστωση λογαριασμού του με εντολή πληρωμής η οποία είχε ως αποδέκτη άλλο δικαιούχο, είτε σε κάθε άλλη περίπτωση κατά την οποία κρίνεται αυτό αναγκαίο. Στην περίπτωση αυτή θα χρεωθεί ο λογαριασμός του Πελάτη με το ποσό της εντολής πληρωμής ανεξάρτητα από την ύπαρξη ή μη, επαρκούς πιστωτικού υπολοίπου και ανεξάρτητα εάν ο χρήστης έχει ήδη προβεί σε ανάληψη του αντίστοιχου ποσού ή το έχει ήδη διαθέσει με οποιοδήποτε τρόπο με την πεποίθηση ότι το ποσό αυτό δεν θα επιστραφεί. Εάν με την πράξη αυτή στο λογαριασμό δημιουργηθεί χρεωστικό υπόλοιπο, ο Πελάτης θα χρεώνεται με τα κατά περίπτωση έξοδα που προκύπτουν και επιβαρύνσεις, για τα οποία μπορεί να ενημερώνεται στα καταστήματα της Τράπεζας ή και από το σχετικό Τιμολόγιο.

### **3.12. Ημερομηνία Αξίας και Διαθεσιμότητα των Χρηματικών Ποσών**

Όταν καταναλωτής τοποθετεί μετρητά σε λογαριασμό πληρωμών τηρούμενο από τον οικείο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών στο νόμισμα του εν λόγω λογαριασμού πληρωμών, ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών μεριμνά ώστε το ποσό να καθίσταται διαθέσιμο αμέσως μετά τη λήψη του ποσού με την αντίστοιχη ημερομηνία αξίας.

Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών δικαιούχου δεν επιτρέπεται να είναι μεταγενέστερη της εργάσιμης ημέρας κατά την οποία το ποσό της πράξης πληρωμής πιστώνεται στο λογαριασμό της Τράπεζας του δικαιούχου. Η Τράπεζα του δικαιούχου διασφαλίζει ότι το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στο δικαιούχο μόλις πιστωθεί στο λογαριασμό πληρωμών του. Η ημερομηνία αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή δεν επιτρέπεται να είναι προγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών με το ποσό της πράξης πληρωμής. Για τον προσδιορισμό της εργάσιμης ημέρας και της εξ αυτής προκύπτουσας ημερομηνίας αξίας όσον αφορά στα εναλλακτικά δίκτυα και μέσα παροχής υπηρεσιών πληρωμών ήτοι ATM της Τράπεζας, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και των συνεργαζόμενων τραπεζών και υπηρεσία Internet Banking της Τράπεζας, ο Πελάτης ενημερώνεται από τον σχετικό Πίνακα Ενημέρωσης Συναλλασσομένων στα Καταστήματα ή και στην Ιστοσελίδα της Τράπεζας.

### **3.13. Μη Εκτέλεση ή Πλημμελής Εκτέλεση Πράξης Πληρωμής**

Αν το μέσο ταυτοποίησης που παρέχει Πελάτης είναι εσφαλμένο, η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή τη πλημμελή εκτέλεση πράξης πληρωμής. Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορούν τη πράξη πληρωμής για την οποία και δικαιούται να επιβάλλει χρεώσεις στο χρήστη.

Όταν εντολή πληρωμής ενεργοποιείται από τον Πελάτη ως πληρωτή υπηρεσιών πληρωμών, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων που ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν γνωστοποίησε χωρίς υπαίτια βραδύτητα, εμπρόθεσμα και όπως έπρεπε ότι αντιλήφθηκε μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, στην οποία ήταν εσφαλμένο το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμής και σε περίπτωση ανωτέρας βίας, όπως ορίζεται παρακάτω, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη-πληρωτή για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται πλέον εάν μπορεί να αποδείξει στον Πελάτη-πληρωτή και, ενδεχομένως, σε Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ότι ο τελευταίος έλαβε το ποσό της πράξης πληρωμής.

Στην περίπτωση αυτή ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ευθύνεται έναντι του δικαιούχου για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής μέχρι του ποσού της πράξης πληρωμής που δεν εκτελέστηκε ή πλημμελώς εκτελέστηκε.

Εάν η Τράπεζα ευθύνεται σύμφωνα με τα ανωτέρω, επιστρέφει χωρίς υπαίτια βραδύτητα στον Πελάτη-πληρωτή τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή της πλημμελώς εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει το λογαριασμό πληρωμών που χρεώθηκε στην πρότερη κατάσταση.

Εάν ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ευθύνεται σύμφωνα με τα ανωτέρω θέτει αμέσως το ποσό της πράξης πληρωμής στη διάθεση του δικαιούχου και εφόσον συντρέχει περίπτωση πιστώνει το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου.

Όταν η εντολή πληρωμής ενεργοποιείται από τον Πελάτη ως πληρωτή υπηρεσιών πληρωμών και η συναλλαγή δεν εκτελείται ή εκτελείται πλημμελώς, η Τράπεζα ανεξάρτητα από τυχόν ευθύνη σύμφωνα με τα ανωτέρω προσπαθεί αμέσως, αν της ζητηθεί, να εντοπίσει τη πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον Πελάτη-πληρωτή για το αποτέλεσμα.

Όταν η εντολή πληρωμής ενεργοποιείται από τον Πελάτη ως δικαιούχο ή μέσω αυτού, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων που ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν γνωστοποίησε χωρίς υπαίτια βραδύτητα, εμπρόθεσμα και όπως έπρεπε, ότι αντιλήφθηκε μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, στην οποία ήταν εσφαλμένο το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμής και σε περίπτωση ανωτέρας βίας όπως ορίζεται παρακάτω, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη - δικαιούχου για την ορθή διαβίβαση της εντολής πληρωμής στον Πάροχο υπηρεσιών του πληρωτή.

Εάν η Τράπεζα του Πελάτη ως δικαιούχου ευθύνεται σύμφωνα με τα ανωτέρω, διαβιβάζει πάλι και άμεσα την εντολή πληρωμής στο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή.

Επιπλέον, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων που ο Πελάτης δεν γνωστοποίησε χωρίς υπαίτια βραδύτητα, εμπρόθεσμα και όπως έπρεπε ότι αντιλήφθηκε μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, στην οποία το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμής ήταν εσφαλμένο και σε περίπτωση ανωτέρας βίας, όπως ορίζεται παρακάτω, ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ευθύνεται έναντι του δικαιούχου για τη διεκπεραίωση της εντολής πληρωμής σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που υπέχει δυνάμει του παραπάνω όρου.

Εάν ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ευθύνεται σύμφωνα με τα παραπάνω, διασφαλίζει ότι το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στο δικαιούχο αμέσως μόλις το ποσό αυτό πιστωθεί στο λογαριασμό του Πάρoχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου.

Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης πράξης πληρωμής για την οποία ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου δεν ευθύνεται σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή ευθύνεται έναντι του πληρωτή.

Εφόσον ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή ευθύνεται, επιστρέφει το ποσό της ανεκτέλεστης ή πλημμελώς εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής στον πληρωτή με πρόσφορο τρόπο και χωρίς υπαίτια βραδύτητα και επαναφέρει το λογαριασμό πληρωμών που χρεώθηκε στην πρότερη κατάσταση.

Όταν η εντολή πληρωμής ενεργοποιείται από το δικαιούχο ή μέσω του δικαιούχου και η πράξη πληρωμής δεν εκτελείται ή εκτελείται πλημμελώς, ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ανεξάρτητα από την ευθύνη στο πλαίσιο της παρούσας παραγράφου, προσπαθεί αμέσως, εάν του ζητηθεί να εντοπίσει τη πράξη πληρωμής και ειδοποιεί το δικαιούχο για το αποτέλεσμα.

Ο Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών φέρει ευθύνη έναντι του οικείου χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για τυχόν χρεώσεις που βαρύνουν το χρήστη και για τους τόκους που οφείλει ως συνέπεια της μη εκτέλεσης ή της πλημμελούς εκτέλεσης πράξης πληρωμής.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

### **4.1. Τροποποίηση των όρων της σύμβασης πλαισίου**

Ρητά συμφωνείται ότι κάθε τροποποίηση των όρων της Σύμβασης – Πλαισίου θα προτείνεται από την Τράπεζα στον Πελάτη σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο τουλάχιστον 2 (δύο) μήνες πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους και εφόσον ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα, πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους τη μη αποδοχή τους, τεκμαίρεται ότι την έχει αποδεχθεί. Διαφορετικά, ο Πελάτης έχει σε κάθε περίπτωση δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης πλαισίου αμέσως και χωρίς οποιαδήποτε χρέωση πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος των τροποποιήσεων.

Η ενημέρωση του Πελάτη σχετικά με τις τροποποιήσεις πραγματοποιείται με ανάρτηση ανακοίνωση στους χώρους συναλλαγών της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, είτε με σχετική ειδοποίησή του ή / και με κάθε άλλο μέσο που δύναται να καλύπτει τις προδιαγραφές του νόμου, όπως ενδεικτικά μέσω των αποσπασμάτων κίνησης λογαριασμών ή μέσω ανακοίνωσης προς τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης ή / και άλλου κατάλληλου για το σκοπό αυτό μέσου.

Ο Πελάτης έχει ήδη ενημερωθεί από την Τράπεζα ότι εάν αυτός δεν γνωστοποιήσει σε αυτή ότι δεν αποδέχεται τις προτεινόμενες τροποποιήσεις πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, η Τράπεζα θα τεκμαίρει ότι ο Πελάτης τις έχει αποδεχθεί.

Συμφωνείται ότι τυχόν προσθήκη νέων υπηρεσιών πληρωμών ή νέων μέσων πληρωμής που δεν επιφέρει αλλαγές στους όρους και στις προϋποθέσεις των υφιστάμενων υπηρεσιών πληρωμών ή αναστολή ή περιορισμός χρήσης των μέσων πληρωμής για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών ή/και του Κατόχου ή λόγω τεχνικών προβλημάτων ή δυσλειτουργιών συσκευών, δικτύων ή συστημάτων δεν θα θεωρείται τροποποίηση και συνεπώς δεν θα απαιτείται η προηγούμενη ενημέρωση δύο μηνών.

Ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών συμφωνεί ότι μεταβολές επιτοκίων ή των συναλλαγματικών ισοτιμιών μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του, εφόσον οι μεταβολές αυτές βασίζονται σε επιτόκια ή συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς που έχουν συμφωνηθεί.

Ο Πελάτης ως χρήστης υπηρεσιών πληρωμών αναγνωρίζει ότι κάθε μεταβολή του επιτοκίου ή συναλλαγματικών ισοτιμιών θα τίθεται στη διάθεσή του στην ελληνική γλώσσα το ταχύτερο δυνατόν από τα Καταστήματα της Τράπεζας ή/ και την ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Σε κάθε περίπτωση συμφωνείται ότι οι μεταβολές στο επιτόκιο ή τις συναλλαγματικές ισοτιμίες που είναι ευνοϊκότερες για τους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών μπορούν να εφαρμόζονται χωρίς ειδοποίηση.

Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται τακτικά από τα καταστήματα ή την ιστοσελίδα της Τράπεζας, προκειμένου να λαμβάνει γνώση των τροποποιήσεων και μεταβολών.

#### **4.2. Διάρκεια σύμβασης**

Η παρούσα σύμβαση πλαίσιο συνομολογείται ρητά ως αόριστου χρόνου

#### **4.3. Καταγγελία σύμβασης πλαίσιο και κλείσιμο λογαριασμών πληρωμών.**

Με την επιφύλαξη της παραγρ. 4.1. της παρούσας ο Πελάτης δικαιούται να προβαίνει σε καταγγελία και λύση της συναλλακτικής σχέσης του με την Τράπεζα λόγω μη αποδοχής των τροποποιήσεων της Σύμβασης – Πλαισίου πριν την περίοδο έναρξης ισχύος τους, να καταγγέλλει τη Σύμβαση – Πλαίσιο και να κλείνει τον ή τους λογαριασμούς, με την επιφύλαξη της ύπαρξης δέσμευσης στο λογαριασμό του Πελάτη υπέρ της Τράπεζας ή υπέρ τρίτου ή άλλου λόγου που εμποδίζει το κανονικό κλείσιμο του λογαριασμού. Σε αυτή την περίπτωση ο λογαριασμός του Πελάτη δεν θα κλείνει προτού παρέλθει χρονικό διάστημα 1 μηνός από την έγγραφη ειδοποίηση για το κλείσιμο του λογαριασμού και θα καταβάλλονται τα οποιαδήποτε έξοδα προκύψουν κατά τον μήνα αυτό. Η Τράπεζα θα αφαιρεί τις συγκεκριμένες χρεώσεις κατά το κλείσιμο του λογαριασμού του Πελάτη.

Σε κάθε άλλη περίπτωση ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση- πλαίσιο, προειδοποιώντας σχετικά την Τράπεζα έναν (1) μήνα πριν.

Η καταγγελία σύμβασης πλαισίου αορίστου χρόνου γίνεται από τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών χωρίς χρεώσεις μετά τη παρέλευση 12μήνου από την έναρξή της. Σε κάθε άλλη περίπτωση τυχόν χρέωση για την καταγγελία της σύμβασης θα είναι εύλογη και ανάλογη του σχετικού κόστους.

Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να καταγγείλει τη Σύμβαση - Πλαίσιο και να κλείσει τον ή τους λογαριασμούς του Πελάτη οποτεδήποτε συντρέχει σπουδαίος λόγος και ενδεικτικά για τους παρακάτω λόγους :

- Διαπίστωση ότι οποιαδήποτε στοιχεία ή δήλωση ή εγγύηση του Πελάτη σχετικά με τα στοιχεία ταυτότητας του ή / και με την οικονομική του κατάσταση είναι ή κατέστη αναληθής ή ανακριβής καθ' οιονδήποτε τρόπο
- Λόγω ζημιών ή κινδύνων ζημιών στα κεφάλαια του Πελάτη
- Λόγω παράλειψης του Πελάτη να συμμορφωθεί με την αξίωση που του έχει υποβληθεί για παροχή ή επαύξηση ασφαλείας
- Λόγω παράβασης των Όρων ή παράβασης οποιασδήποτε υποχρέωσης του Πελάτη έναντι της Τράπεζας από οποιαδήποτε άλλη Σύμβαση
- Επειδή ο λογαριασμός του Πελάτη δεν παρουσιάζει υπόλοιπο ίσο ή ανώτερο από το κατώτατο όριο που θα καθορίζει κάθε φορά η Τράπεζα για τον αντίστοιχο τύπο λογαριασμού.
- Λόγω υπόνοιαις απάτης σχετικά με τους λογαριασμούς ή τις συναλλαγές του Πελάτη
- Λόγω υπόνοιαις για διάπραξη αδικήματος σε σχέση με το λογαριασμό του Πελάτη
- Λόγω μη τήρησης εκ μέρους του Πελάτη των υποχρεώσεων του σε σχέση με όσα προβλέπονται για την καταπολέμηση νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Όταν η Τράπεζα καταγγέλλει τη Σύμβαση και κλείνει το λογαριασμό ή λογαριασμούς του Πελάτη για σπουδαίο λόγο κατά τα προαναφερθέντα, θα προβαίνει στη σχετική ενημέρωση του Πελάτη εγγράφως μετά το κλείσιμο του λογαριασμού.

Σε κάθε άλλη περίπτωση η Τράπεζα έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση οποτεδήποτε με προηγούμενη γνωστοποίηση στον Πελάτη δύο μήνες πριν με κλείσιμο του λογαριασμού, με την επιφύλαξη λογαριασμών που είναι δεσμευμένοι υπέρ της Τράπεζας ή υπέρ τρίτου.

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

#### **5.1. Ανωτέρα Βία (Force Majeure)**

Ο Πελάτης ως χρήστης παροχής υπηρεσιών πληρωμών αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δεν θα έχει παραβεί τις υποχρεώσεις αυτές απορρέουν την παρούσα Σύμβαση Πλαίσιο για την παροχή και χρήση υπηρεσιών πληρωμών και δεν θα ευθύνεται για ζημιές που τυχόν προκλήθηκαν στον Πελάτη από συνολική ή μερική αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ή/και των καθηκόντων της Τράπεζας λόγω ανωτέρας βίας δηλαδή λόγω περιστάσεων που είναι ξένες προς τη βούληση της Τράπεζας, ασυνήθεις και απρόβλεπτες των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν όση επιμέλεια και να είχε καταβληθεί, όπως :

Θεομηνία, πυρκαγιά, κυβερνητική ή κρατική ενέργεια, πόλεμος, εμφύλιος, εμπάργκο, αδυναμία επικοινωνίας με τρίτα πρόσωπα για οποιοδήποτε λόγο, αδυναμία συστημάτων, υπολογιστών ή σύστημα εκκαθάρισης/διακανονισμού, αδυναμία ή καθυστέρηση διαβίβασης μηνυμάτων από οποιοδήποτε σχετικό κανάλι, αποτροπή ή κώλυμα τροφοδότησης ή άλλης προμήθειας, εργατικές διαφορές οποιασδήποτε φύσεως, καθυστερημένη ή εσφαλμένη πληρωμή από αντιπρόσωπο ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο (ανεξάρτητα εάν είναι παρόμοιος με τα αναφερθέντα) πέραν του ελέγχου της Τράπεζας ή ακόμη και των αντιπροσώπων ή

υπεργολάβων της Τράπεζας λόγω απεργίας των υπαλλήλων της ή λόγω πράξεων των Ελληνικών ή αλλοδαπών αρχών ή οποιασδήποτε καθυστέρησης, παράλειψης ή αδυναμίας για την εκπλήρωση οποιασδήποτε υποχρέωσης, ένεκα οποιοδήποτε νόμου, διαταγής ή άλλης πράξης ή απειλής πράξης οποιασδήποτε αρχής (de jure ή de facto) ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας εκτός του ελέγχου της Τράπεζας.

### **5.2. Δικαίωμα Συμφηφισμού Απαιτήσεων**

Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα συμφηφισμού των απαιτήσεων της από την παρούσα προς οποιαδήποτε ανταπαίτηση του Κατόχου, ύστερα από προηγούμενη ειδοποίησή του. Ακόμη η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να χρεώνει με το ποσό της οφειλής του οποιονδήποτε λογαριασμό που τηρείται στο όνομα του Κατόχου ακόμα και αν δημιουργείται χρεωστικό υπόλοιπο.

### **5.3. Εκχώρηση**

Η Τράπεζα και μόνον αυτή δικαιούται να εκχωρεί τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της από τους Όρους, τις ειδικές τραπεζικές Συμβάσεις καθώς και από τη Σύμβαση Πλαίσιο για χορήγηση και χρήση υπηρεσιών πληρωμών σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, χωρίς τη συναίνεση του αντισυμβαλλόμενου μέρους.

### **5.4. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**

Ο Πελάτης ήδη αναγνωρίζει ότι η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Τράπεζα ως Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, ή φυσικά ή νομικά πρόσωπα που συνεργάζονται μαζί της και εταιρίες του Ομίλου της, επιτρέπεται εφόσον είναι αναγκαία για την διεκπεραίωση των υπηρεσιών πληρωμών και για τη διασφάλιση της πρόληψης, τη διερεύνησης και του εντοπισμού περιστατικών απάτης σχετικά με τις πληρωμές σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.2472/97, όπως ισχύει.

Ο Πελάτης παρέχει τη ρητή συγκατάθεσή του, ώστε η Τράπεζα, και εταιρίες του Ομίλου της, να τηρούν αρχείο δεδομένων, ηλεκτρονικό ή μη, με τα ατομικά του στοιχεία, που δηλώθηκαν στην παρούσα για την ενημέρωσή του για προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας και του Ομίλου. Εφόσον δεν επιθυμεί ανάλογη ενημέρωση, έχει δικαίωμα εναντίωσης στην τήρηση με σκοπό την ενημέρωσή του, με σχετικό αίτημά του, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.2472/97, όπως ισχύει. Το αίτημά του όσον αφορά στη μη ενημέρωσή του για προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας και του Ομίλου μπορεί να γίνει και στα καταστήματα της Τράπεζας.

Ο Πελάτης για λόγους προστασίας και ασφάλειας των συμβαλλομένων και των συναλλαγών παρέχει την συναίνεσή του για βιντεοσκόπηση των συναλλαγών του στους χώρους των καταστημάτων και στα ATMs της Τράπεζας.

### **5.5. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών - Δίκαιο - Δικαιοδοσία - Γλώσσα**

Ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών έχει το δικαίωμα να υποβάλλει καταγγελία στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας περί παραβάσεων των όρων σύμβασης από την Τράπεζα.

Ανάλογα με την περίπτωση και με την επιφύλαξη του δικαιώματος προσφυγής ενώπιον δικαστηρίου σύμφωνα με τη δικονομία, η αρμόδια αρχή ενημερώνει με την απάντησή της τον καταγγέλλοντα για τις προβλεπόμενες εξωδικαστικές διαδικασίες υποβολής καταγγελιών και προσφυγής.

Ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δικαιούται να υποβάλλει στην Τράπεζα της Ελλάδος καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις υποχρεώσεων της Τράπεζας ως Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ενώ η ως άνω αρμόδια αρχή ενημερώνει τον καταγγέλλοντα χρήστη αναφορικά με την ύπαρξη διαδικασιών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με αρμόδιους φορείς το Συνήγορο του Καταναλωτή και τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών.

Η ελληνική γλώσσα ορίζεται ως γλώσσα σύναψης των Όρων, των ειδικών τραπεζικών συμβάσεων και της Σύμβασης Πλαίσιο Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμής και επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης.

Οι όροι της παρούσας Σύμβασης Πλαίσιο Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμής σε συνδυασμό με εκείνους των ειδικών Τραπεζικών Συμβάσεων που διέπουν τη χορήγηση και χρήση των μέσων πληρωμών διέπονται από το Ελληνικό Δίκαιο.

Αρμόδια κατά τόπο για την ερμηνεία των όρων και επίλυση κάθε διαφοράς που απορρέει και προκύπτει από τους όρους της παρούσας και τους όρους των ειδικών Συμβάσεων ορίζονται μετά από συμφωνία των συμβαλλόμενων μερών, τα καθ' ύλην αρμόδια δικαστήρια της πόλης των Αθηνών.

Έλαβα ένα αντίγραφο της Σύμβασης - Πλαισίου για τις Συναλλαγές Πληρωμών και τέθηκαν στη διάθεσή μου οι ΓΟΣ της Τράπεζας, ο Πίνακας Ενημέρωσης Συναλλασσομένων με το Γενικό Τιμολόγιο Εργασιών και Παρεχόμενων Υπηρεσιών της Τράπεζας, με τα χρονικά όρια λήξης εργασιών (cut off times), τα όρια δαπανών ανά μέσο και δίκτυο παροχής υπηρεσιών και τα χρονικά όρια πράξεων πληρωμών με μετατροπή νομίσματος, που όλα μαζί, όπως κατά καιρούς ισχύουν, συνιστούν αναπόσπαστο μέρος των Όρων της Σύμβασης - Πλαισίου, τους οποίους μελέτησα, κατανόησα και δηλώνω ότι τους δέχομαι ανεπιφύλακτα.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Κατάστημα \_\_\_\_\_

Ημερομηνία \_\_\_\_\_

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

\_\_\_\_\_

Όνοματεπώνυμο πελάτη:

ΑΔΤ:

Διεύθυνση επικοινωνίας (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική):

\_\_\_\_\_

Ημερομηνία \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Εξουσιοδοτημένες Υπογραφές Καταστήματος

ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΠΛΑΙΣΙΟ  
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΓΙΑ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ – ΕΚΔΟΣΗ 1.1/2011.

Έλαβα ένα αντίγραφο της Σύμβασης – Πλαισίου για τις Συναλλαγές Πληρωμών και τέθηκαν στη διάθεσή μου οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ) της Τράπεζας, ο Πίνακας Ενημέρωσης Συναλλασσομένων με το Γενικό Τιμολόγιο Εργασιών και Παρεχόμενων Υπηρεσιών της Τράπεζας, ο Πίνακας με τα χρονικά όρια λήξης εργασιών (cut off times) και τα όρια δαπανών ανά μέσο και δίκτυο παροχής υπηρεσιών και ο Πίνακας με τα χρονικά όρια πράξεων πληρωμών με μετατροπή νομίσματος, που όλα μαζί, όπως κατά καιρούς ισχύουν, συνιστούν αναπόσπαστο μέρος των Όρων της Σύμβασης - Πλαισίου, τους οποίους μελέτησα, κατανόησα και δηλώνω ότι τους δέχομαι ανεπιφύλακτα.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Κατάστημα \_\_\_\_\_

Ημερομηνία \_\_\_\_\_

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

\_\_\_\_\_

Όνοματεπώνυμο πελάτη:

ΑΔΤ:

Διεύθυνση επικοινωνίας (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική):

\_\_\_\_\_ :

Ημερομηνία \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Εξουσιοδοτημένες Υπογραφές Καταστήματος