Όροι Ενιαίας Σύμβασης Κατάθεσης και Συναφών Συναλλακτικών Σχέσεων

Νομικών Προσώπων

Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης: 20.11.2025

ΟΡΟΙ ΕΝΙΑΙΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

1. Οι όροι και οι διατάξεις που περιλαμβάνονται στους παρόντες Όρους Ενιαίας Σύμβασης Κατάθεσης και Συναφών Συναλλακτικών Σχέσεων αποτυπώνουν και συνοψίζουν τους βασικούς όρους συνεργασίας μεταξύ της ανώνυμης τραπεζικής εταιρείας με την επωνυμία «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» .» με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 237901000 που εδρεύει στην Αθήνα (οδός Αιόλου αρ. 86), νόμιμα εκπροσωπούμενης (και που κατωτέρω θα καλείται «η Τράπεζα») και του Καταθέτη - πελάτη της Τράπεζας (και που κατωτέρω θα καλείται «ο Πελάτης» ή «ο Κάτοχος» στην περίπτωση της χρεωστικής κάρτας).

2. Πέραν των παρόντων γενικών και ειδικών όρων, η όλη συμβατική σχέση μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη διέπεται από τις σχετικές με τις καταθέσεις διατάξεις του ισχύοντος εθνικού και ευρωπαϊκού νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου, όπως ιδίως των Νόμων, των Ευρωπαϊκών Κανονισμών, τις Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος και από τις αποφάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλων αρμοδίων οργάνων και αρχών. Ειδικά δε ως προς τους όρους και τις προϋποθέσεις διενέργειας πράξεων πληρωμών εφαρμόζεται συμπληρωματικά και υπερισχύει η ταυτόχρονα συναπτόμενη (ή η τυχόν ήδη συναφθείσα) σύμβαση-πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών (εφεξής «σύμβαση-πλαίσιο»), η οποία διέπεται προεχόντως από το Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ 84/15.5.2018).

I. ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΟΙΓΜΑΤΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

1.1. Υποχρεώσεις της Τράπεζας

1.1.1. Η Τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να αποδέχεται κάθε αρχική ή μελλοντική χρηματική κατάθεση του Πελάτη (ή και τρίτου, για λογαριασμό του) και να του την αποδίδει, ολικά ή μερικά, όποτε της ζητηθεί, μαζί με τους τόκους που προβλέπονται για το συγκεκριμένο είδος της κατάθεσης που επιλέχθηκε, συμφωνήθηκε και αναγράφεται στο Ενιαίο Έντυπο Αιτήσεων και Συμβάσεων:
α) Κατάθεσης και ανοίγματος λογαριασμού κατάθεσης
β) Χορήγησης κάρτας DEBIT MASTERCARD BUSINESS
γ) Παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω των εναλλακτικών δικτύων

1.1.2. Τα εκάστοτε ισχύοντα επιτόκια των διαφόρων μορφών καταθέσεων διαμορφώνονται από την Τράπεζα κατά την εύλογη και δίκαιη κρίση της.

Το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης αναγράφονται στα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης, στους Όρους και Προϋποθέσεις των προϊόντων που είναι καταχωρημένα στο Internet (www.nbg.gr) και στον πίνακα επιτοκίων καταθέσεων της Τράπεζας που είναι αναρτημένος στα Καταστήματά της και στο Internet (www.nbg.gr).

Για το κατά τη σύναψη της παρούσας ισχύον επιτόκιο ο Πελάτης έχει ενημερωθεί πλήρως προσυμβατικά και το έχει αποδεχθεί. Ο Πελάτης ενημερώνεται το ταχύτερο δυνατόν, γενικώς για κάθε αλλαγή του επιτοκίου είτε από αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας πληροφοριακό έντυπο, είτε από τα δελτία τύπου της Τράπεζας, είτε από ενημέρωση που παρέχεται από σχετική καταχώρηση στο δικτυακό τόπο της Τράπεζας [www.nbg.gr]. Εφόσον οι αλλαγές βασίζονται στα επιτόκια αναφοράς που έχουν συμφωνηθεί κατά την προηγούμενη γενική ενημέρωση ή, σε κάθε περίπτωση, αν τούτο προβλέπεται ειδικά στους επιμέρους ειδικούς όρους της παρούσης, αυτές μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προειδοποίηση. Ωστόσο, οι αλλαγές στο επιτόκιο που είναι ευνοϊκότερες για τον Πελάτη, μπορούν να εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην εκτοκίζει καταθέσεις συγκεκριμένων ειδών που το υπόλοιπό τους (ημερήσιο, εξαμηνιαίο ή μηνιαίο) είναι κατώτερο από ένα ορισμένο όριο που αυτή καθορίζει εκάστοτε, κατά την δίκαιη και εύλογη κρίση της.

Τα επιτόκια των καταθετικών λογαριασμών είναι είτε κλιμακούμενα είτε κλιμακωτά. Στα κλιμακούμενα επιτόκια ολόκληρο το εκάστοτε υπόλοιπο του λογαριασμού εκτοκίζεται με το επιτόκιο που αντιστοιχεί σε μία από τις βαθμίδες της ως άνω κλίμακας επιτοκίου, στην οποία εμπίπτει το υπόλοιπο του λογαριασμού. Στα κλιμακωτά επιτόκια, το εκάστοτε υπόλοιπο του λογαριασμού εκτοκίζεται ανά τμήματα και κάθε τμήμα του εκτοκίζεται με διαφορετικό επιτόκιο, σύμφωνα με τη βαθμίδα της κλίμακας επιτοκίου στην οποία εμπίπτει. Και στις δύο ανωτέρω κατηγορίες, ο τόκος υπολογίζεται στο διαθέσιμο υπόλοιπο κάθε ημέρας.

Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται, με την επιφύλαξη των αναφερόμενων στη σύμβαση-πλαίσιο, με βάση τη χρονική περίοδο που περιλαμβάνεται μεταξύ της ημερομηνίας αξίας (valeur) της κατάθεσης των χρημάτων στο λογαριασμό και της ημερομηνίας αξίας της ανάληψής τους. Οι τόκοι λογίζονται στις 30 Ιουνίου και στις 31 Δεκεμβρίου κάθε χρόνου ή την τελευταία ημέρα κάθε μήνα, ανάλογα με το προϊόν, εκτός αν συμφωνηθούν ή ανακοινωθούν άλλες ημερομηνίες.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να υπολογίσει εκ νέου ή σε μεταγενέστερη χρονική περίοδο τους τόκους του λογαριασμού, προκειμένου να ληφθούν υπόψη εγγραφές που έχουν πραγματοποιηθεί, με διαφορετική τοκοφόρο ημερομηνία λόγω ανακατάταξης. Τυχόν χρεωστικά υπόλοιπα των λογαριασμών καταθέσεων βαρύνονται με το επιτόκιο που συμφωνείται, ανάλογα με το είδος των υπολοίπων αυτών (υπερανάληψης, παραβίασης valeur κλπ). Ως βάση υπολογισμού των τόκων λαμβάνονται για τις καταθέσεις σε ευρώ οι πραγματικές ημέρες (actual) στον αριθμητή και το εμπορικό έτος των 360 ημερών στον παρονομαστή (Actual/360) και για τις καταθέσεις σε ξένο νόμισμα οι πραγματικές ημέρες και το έτος των 360 ή 365 ημερών (όπως ισχύει, ενδεικτικά, για τις καταθέσεις σε λίρες Αγγλίας, G.B.P.). Από τους τόκους υπέρ του δικαιούχου του λογαριασμού παρακρατείται φόρος για απόδοση στο Δημόσιο. Από την

παρακράτηση αυτή είναι δυνατό να εξαιρεθούν περιπτώσεις δικαιούχων, εφόσον προσκομισθούν στην Τράπεζα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες αποφάσεις του Υπουργείου Οικονομικών.

1.1.3. Οι συμβαλλόμενοι συμφωνούν ότι η τοκοφορία των ποσών που κατατίθενται σε λογαριασμό καταθέσεων (έντοκο ή άτοκο) επέρχεται αυθημερόν, εξαιρουμένων όσων ειδικών περιπτώσεων αναφέρονται στο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας μη καταναλωτών ή μη πολύ μικρών επιχειρήσεων με την έννοια του ν. 4537/2018 (για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς). Το τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας είναι διαρκώς διαθέσιμο στον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις, βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της, www.nbg.gr, σε αυτή δε παρατίθενται οι ημερομηνίες τοκοφορίας, αναλόγως του είδους κατάθεσης και του τρόπου κατάθεσης (με μετρητά, επιταγές, εντολές κλπ).

Επισημαίνεται ότι πίστωση του σχετικού λογαριασμού καταθέσεως με το προϊόν κατατιθέμενων επιταγών θεωρείται οριστική μόνον μετά την είσπραξή τους, μέχρι την οποία ο Πελάτης στερείται του δικαιώματος αναλήψεως ή διαθέσεως του σχετικού ποσού.

1.1.4. Η ημερομηνία αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού καταθέσεων δεν μπορεί να είναι προγενέστερη του χρονικού σημείου κατά το οποίο γίνεται η χρέωση του εν λόγω λογαριασμού με το ποσό της πράξης πληρωμής.

1.1.5. Οι συναλλαγματικές ισοτιμίες είναι διαθέσιμες στο κοινό από τα Καταστήματα της Τράπεζας, το διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας (www.nbg.gr), ενώ γίνονται γνωστές και στον ημερήσιο τύπο, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που για την μετατροπή απαιτείται ειδική συμφωνία με τον πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα σχετικώς στη σύμβαση - πλαίσιο.

Εφόσον οι αλλαγές των συναλλαγματικών ισοτιμιών βασίζονται στις συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς που έχουν συμφωνηθεί κατά την προηγούμενη γενική ενημέρωση ή, σε κάθε περίπτωση, αν τούτο προβλέπεται ειδικά στους επιμέρους ειδικούς όρους της παρούσης, αυτές μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προειδοποίηση. Ωστόσο, οι αλλαγές στις συναλλαγματικές ισοτιμίες που είναι ευνοϊκότερες για τον Πελάτη, μπορούν να εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση.

1.1.6. Η Τράπεζα εκτελεί κάθε σχετική εντολή του Πελάτη, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που λεπτομερώς αναφέρονται στη σύμβαση - πλαίσιο.

1.1.7. Η Τράπεζα δύναται να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο ή/και να προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια θεωρεί κατάλληλη συμπεριλαμβανομένης ενδεχομένως, της ακύρωσης, αναστολής ή άρνησης διενέργειας της συναλλαγής ή της αποχής από την εκτέλεση ή την κατάρτιση της συναλλαγής ή της διακοπής της συναλλακτικής σχέσης του Πελάτη εφόσον δεν ικανοποιούνται οι όροι της πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητάς του και της διαμόρφωσης του οικονομικού/συναλλακτικού του προφίλ, καθώς και στο πλαίσιο τήρησης τυχόν υποχρεώσεων που απορρέουν από τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και την εσωτερική πολιτική της Τράπεζας, αναφορικά με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την πρόληψη και καταστολή της απάτης και της δωροδοκίας και την αποτροπή της παροχής ή απόπειρας παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών (α) προς φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή/και το πρόσωπο του πραγματικού δικαιούχου τα οποία υπόκεινται σε ευρωπαϊκές και διεθνείς οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις ή παρεμφερή περιοριστικά μέτρα που έχουν επιβληθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών ή τις Η.Π.Α. (OFAC), ως εκάστοτε ισχύουν και (β) προς χώρες/δικαιοδοσίες/γεωγραφικές περιοχές: (i) που χαρακτηρίζονται από ελλείψεις αποτελεσματικών συστημάτων ή/και από στρατηγικές ανεπάρκειες καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ii) στις οποίες έχουν διαπιστωθεί, σύμφωνα με αξιόπιστες πηγές, όπως λεπτομερείς εκθέσεις αξιολόγησης δημόσιων διεθνών οργανισμών (FATF, OECD), υψηλά επίπεδα διαφθοράς, οργανωμένου εγκλήματος ή άλλων εγκληματικών δραστηριοτήτων (iii) που υπόκεινται σε ευρωπαϊκές και διεθνείς οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις, εμπορικό αποκλεισμό ή παρεμφερή περιοριστικά μέτρα που έχουν επιβληθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών ή τον τις Η.Π.Α. (OFAC), ως εκάστοτε ισχύουν (iv) που παρέχουν χρηματοδότηση ή υποστήριξη σε τρομοκρατικές δραστηριότητες ή που στο έδαφος τους δρουν οργανώσεις χαρακτηρισμένες ως τρομοκρατικές. Επιπλέον, σε περίπτωση κατά την οποία υπάρξει καθυστέρηση ή μη εκτέλεση της εντολής πληρωμής εξαιτίας συγκεκριμένων ελέγχων που διενεργούνται είτε από την Τράπεζα είτε από ανταποκρίτριά της στο πλαίσιο εσωτερικών πολιτικών και διαδικασιών και τήρησης τυχόν κανονιστικών υποχρεώσεων κατά του Ξεπλύματος Χρήματος ή της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ως ισχύουν και που έχουν θεσπιστεί από αυτές, η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη έναντι του πελάτη ή τρίτου για οποιαδήποτε ζημία ενδέχεται να προκύψει από τις ανωτέρω ενέργειες..

1.1.8. Αναφορικά προς τη νόμιμη υποχρέωση της Τράπεζας να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τη διενέργεια πράξεων πληρωμής με χρήση του λογαριασμού του, υπερισχύουν όσα ειδικότερα προβλέπονται σχετικώς στη σύμβαση - πλαίσιο.

1.2. Υποχρεώσεις του Πελάτη

1.2.1. Ο Πελάτης παρέχει στην Τράπεζα την εξουσία της χρήσης και της, κατά τη βούλησή της, διάθεσης των κατατιθέμενων χρηματικών ποσών.

1.2.2. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι βαρύνουν τον ίδιο (και χρεώνονται στον τηρούμενο λογαριασμό καταθέσεως) οι παρακρατούμενοι προς απόδοση στο Δημόσιο φόροι επί των τόκων, καθώς και τα ισχύοντα κάθε φορά έξοδα. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr.

1.2.3. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα, στο πλαίσιο εκπλήρωσης των νομίμων υποχρεώσεων εξατομικευμένης ή μη ενημέρωσής του κατά τη λειτουργία της παρούσας σύμβασης, δικαιούται να κάνει χρήση και όλων των σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων μετάδοσης μηνυμάτων, όπως του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (στην δηλωθείσα απ' αυτόν

διεύθυνση), telefax (στον δηλωθέντα απ' αυτόν αριθμό) ή και μαγνητοφωνημένης τηλεφωνικής συνομιλίας (μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Τράπεζας), χωρίς όμως να καταλογίζονται στη Τράπεζα ανυπαίτια γι' αυτή σφάλματα, περικοπές, καθυστερήσεις κλπ. κατά τη διαδικασία χρήσης των ανωτέρω μεθόδων ενημέρωσης.

1.2.4. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να προσκομίσει τα απαιτούμενα από το κανονιστικό πλαίσιο στοιχεία και επιβεβαιωτικά νομιμοποιητικά έγγραφα για την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητάς του, της ταυτότητας του νομίμου εκπροσώπου και του πραγματικού του δικαιούχου, όπου απαιτείται, καθώς και όλων των ατόμων που είναι εξουσιοδοτημένα να διαχειρίζονται τον λογαριασμό του Πελάτη και να παρέχει στην Τράπεζα τις απαιτούμενες πληροφορίες για τη διαμόρφωση του Οικονομικού/Συναλλακτικού του Προφίλ.

1.2.5. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί έγκαιρα στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των στοιχείων της ταυτότητάς του ή και της διεύθυνσης λειτουργίας και επικοινωνίας, που δηλώθηκε από αυτόν του αντικειμένου δραστηριότητας ή και του πραγματικού δικαιούχου ή των νόμιμων εκπροσώπων και όλων των ατόμων που είναι εξουσιοδοτημένα να χειρίζονται τον λογαριασμό του, Ο Πελάτης υπέχει τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στη σύμβαση-πλαίσιο, σχετικά με τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης για την ορθή εκτέλεση των εντολών πληρωμής (αποτελούμενα από συνδυασμό γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζονται από την Τράπεζα).

1.2.6. <u>Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα</u>

Πληροφορίες για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, αναφέρονται στη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.

1.3. <u>Λοιποί Γενικοί Όροι της Σύμβασης Κατάθεσης</u>

1.3.1. Η παρούσα σύμβαση διέπεται και από τους εξής όρους και ρυθμίσεις:

Ως προς το απόρρητό της διέπεται από το Ν.Δ. 1059/1971 και το άρθρο 24 του Ν. 2915/2001 και τη δυνατότητα κατάσχεσής της διέπεται από το οικείο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Ως προς την παραγραφή του προϊόντος της κατάθεσης υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, διέπεται από το Ν.Δ. 1195/1942 και τον Ν. 4151/2013, που προβλέπουν εικοσαετή παραγραφή υπέρ του Δημοσίου, η οποία εκκινεί από την επομένη ημέρα της τελευταίας πραγματικής συναλλαγής από τους δικαιούχους καταθέτες.

Η δυνατότητα συμψηφισμού του προϊόντος της κατάθεσης με ανταξιώσεις της Τράπεζας κατά του Πελάτη και μόνον κατόπιν εγγράφου δηλώσεώς της, περιερχομένης σε αυτόν, στη δηλωθείσα από τον Πελάτη διεύθυνση- διέπεται από τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

Ως προς την εγγύηση των καταθέσεων εφαρμόζονται οι διατάξεις του Ν. 4370/2016 «Συστήματα Εγγύησης Καταθέσεων (ενσωμάτωση Οδηγίας 2014/49/ΕΕ), Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.

Τέλος, η παρούσα σύμβαση λήγει (τόσο αυτή, όσο και η παρεπομένη, τήρησης λογαριασμού, οπότε και λύεται η όλη συμβατική σχέση) για όσους λόγους ορίζονται στο νόμο και ιδίως, σε περίπτωση αντίθετης συμφωνίας των μερών, σε περίπτωση παρέλευσης του χρόνου διαρκείας που τυχόν συμφωνήθηκε ή συνάγεται από τις περιστάσεις και σε περίπτωση καταγγελίας της από οποιοδήποτε μέρος.

Συμφωνείται εδώ ιδιαίτερος λόγος καταγγελίας από την Τράπεζα, σε περίπτωση παράβασης από τον Πελάτη, για οποιαδήποτε αιτία, του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου των καταθέσεων, ή του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και για τις ευρωπαϊκές και διεθνείς οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις ή για λόγους που σχετίζονται με απάτη ή μη τήρησης των όρων της παρούσας ή σε περίπτωση που από το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ή και από απόφαση της Τράπεζας διακόπτεται η προσφορά του συγκεκριμένου είδους κατάθεσης. Σε κάθε περίπτωση λύσης της όλης συμβατικής σχέσης, τα συμβαλλόμενα εδώ μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να συμπράξουν άμεσα για την πλήρη εκκαθάριση και τελική περάτωση αυτής (= εξόφληση του λογαριασμού - απόδοση του προϊόντος της κατάθεσης κλπ).

1.3.2. Ο Πελάτης δηλώνει ότι αποδέχεται ο λογαριασμός του να πιστώνεται με τα χρηματικά ποσά των εντολών μεταφοράς πίστωσης ή εμβασμάτων, βάσει και των όρων και προϋποθέσεων που αναφέρονται στη σύμβαση-πλαίσιο.

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΗΣ ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΑΝΟΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

2.1. Προς το σκοπό της λογιστικής παρακολούθησης όσων απαιτήσεων προκύπτουν εκατέρωθεν μεταξύ των μερών από την κύρια σύμβαση κατάθεσης, συνάπτεται μεταξύ των μερών και παρεπομένη σύμβαση ανοίγματος – τήρησης και λειτουργίας λογαριασμού κατάθεσης, στον οποίον και καταχωρίζονται οι σχετιζόμενες με την κατάθεση, πιστωτικές και χρεωστικές κινήσεις (καταθέσεις, αναλήψεις, πιστώσεις και χρεώσεις τόκων, εξόδων, συμψηφιζομένων απαιτήσεων κλπ). Ειδικότερα η παρούσα σύμβαση κατάθεσης παρακολουθείται μέσω λογαριασμού, ο αριθμός του οποίου αναγράφεται στο έντυπο αίτησης της παρούσας.

2.2. Ο λογαριασμός κατάθεσης αποτελεί τμήμα των εμπορικών βιβλίων της Τράπεζας και για το λόγο αυτό, κάθε απόσπασμα που εμφανίζει την ακριβή κίνηση του λογαριασμού αποτελεί ακριβές απόσπασμα από τα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας και παρέχει πλήρη απόδειξη γι' αυτόν, επιτρεπομένης όμως της ανταπόδειξης. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών ισχύουν τα οριζόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο.

2.3. Ο Πελάτης, ανάλογα με το είδος του καταθετικού λογαριασμού που τηρεί, ενημερώνεται για τη συνολική και από οποιαδήποτε αιτία κίνηση του λογαριασμού του (αναλήψεις/καταθέσεις μετρητών, χρεώσεις λόγω χρήσεως

συνδεδεμένης χρεωστικής κάρτας, εντολές πληρωμής κλπ), περιοδικά, στα χρονικά διαστήματα που ορίζονται στη σύμβαση-πλαίσιο και ανάλογα με τον τρόπο ενημέρωσης που επέλεξε στο έντυπο αίτησης της παρούσας, ως εξής:

2.3.1. Με αποστολή έγχαρτων μηχανογραφικών αντιγράφων του λογαριασμού του Πελάτη, στη διεύθυνση επικοινωνίας ή κατοικίας που ο Πελάτης υπ' ευθύνη του έχει δηλώσει στην Τράπεζα. Ως ημερομηνία παραλαβής του αντιγράφου λογαριασμού από τον Πελάτη θεωρείται κατά τεκμήριο, η 30η ημέρα από την ημερομηνία ταχυδρομικής αποστολής του εκάστοτε αντιγράφου λογαριασμού, επιτρεπομένης ανταπόδειξης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει δηλώσει ότι επιθυμεί να παραλαμβάνει έγχαρτο μηχανογραφικό αντίγραφο του λογαριασμού του από το Κατάστημα, ως ημερομηνία παραλαβής του θεωρείται κατά τεκμήριο η 20η ημέρα του επόμενου μήνα από τη χρονική περίοδο που αφορά το αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού, επιτρεπομένης ανταπόδειξης.

2.3.2. Με την έκδοση ηλεκτρονικών αντιγράφων του λογαριασμού του Πελάτη, μέσω της υπηρεσίας Internet Banking της Τράπεζας σύμφωνα με τους όρους χρήσης της υπηρεσίας i-statements της Τράπεζας. Ως ημερομηνία παραλαβής του αντιγράφου λογαριασμού από τον Πελάτη θεωρείται, κατά τεκμήριο, η 20η ημέρα του επόμενου μήνα από τη χρονική περίοδο που αφορά το αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού, επιτρεπομένης όμως και εδώ ανταπόδειξης.

2.4. Σε περίπτωση έκδοσης από την Τράπεζα και παράδοσης στο δικαιούχο της κατάθεσης και του λογαριασμού, βιβλιαρίου τραπεζικής κατάθεσης, αυτό αποτελεί ιδιωτικό έγγραφο και παρέχει πλήρη απόδειξη για όσες κινήσεις αναγράφονται σε αυτό με μηχανική απεικόνιση, επιτρεπομένης όμως κάθε ανταπόδειξης από τον Πελάτη. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών και αναγράφονται στο βιβλιάριο, ισχύουν τα οριζόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο.

2.5. Καταχωρίσεις στο βιβλιάριο τραπεζικής κατάθεσης αναγνωρίζονται από την Τράπεζα και τη δεσμεύουν, εφόσον στο γραμμάτιο είσπραξης υφίσταται η προβλεπόμενη εκτύπωση του ισχύοντος μηχανογραφικού συστήματος της Τράπεζας, ή, σε περιπτώσεις OFF-LINE διαδικασίας, εφόσον υπάρχουν η σφραγίδα και η υπογραφή του υπαλλήλου, ο οποίος διενήργησε τη συναλλαγή.

2.6. Αναλήψεις ή καταθέσεις με νόμιμα δικαιολογητικά και παραστατικά, που έχει υπογράψει ο Πελάτης (ή οι νόμιμοι αντιπρόσωποι, εκπρόσωποι) είναι ισχυρές, ακόμη και εάν δεν έχουν τυχόν καταχωρηθεί οι σχετικές συναλλαγές στο βιβλιάριο τραπεζικής κατάθεσης.

2.7. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει το βιβλιάριο τραπεζικής κατάθεσης όποτε του ζητείται (όπως και στην περίπτωση λήξης της σχετικής συναλλακτικής σχέσης και του σχετικού λογαριασμού, προκειμένου αυτό να ακυρωθεί). Ο Πελάτης υπέχει όσες υποχρεώσεις (ενδεικτικά, χρήσης, φύλαξης, ειδοποίησης της Τράπεζας κλπ), σχετικά με το μέσο πληρωμής (π.χ. βιβλιάριο τραπεζικής κατάθεσης) που χρησιμοποιεί, αναφέρονται στη σύμβαση-πλαίσιο.

3. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Πέραν των παραπάνω Γενικών Όρων, για το εδώ επιλεχθέν είδος κατάθεσης και λογαριασμού, και συμπληρωματικά προς όσα αναφέρονται στη σύμβαση-πλαίσιο, ισχύουν και τα εξής:

3.1. Καταθέσεις Ταμιευτηρίου σε Ευρώ και Ξένο Νόμισμα

3.1.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. κοινωφελούς ή μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

3.1.2. Η κατάθεση αποδίδεται με τους τόκους της σε πρώτη ζήτηση.

3.1.3. Η κατάθεση εκτοκίζεται με τα εκάστοτε ισχύοντα επιτόκια.

3.1.4. Για το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.1.2.).

3.1.5. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται όπως ορίζεται στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2., 1.1.3. και 1.1.4.).

3.2. Καταθέσεις Όψεως σε Ευρώ και Ξένο Νόμισμα

3.2.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι φυσικά πρόσωπα – επαγγελματίες και νομικά πρόσωπα που κατοικούν (ή εδρεύουν) ή όχι στην Ελλάδα.

3.2.2. Η κατάθεση αποδίδεται με τους τόκους της σε πρώτη ζήτηση.

3.2.3. Ο τόκος υπολογίζεται ως εξής:

Εφόσον οι καταθέσεις είναι έντοκες σε ευρώ, με επιτόκιο διαπραγματεύσιμο μεταξύ των μερών με την επιφύλαξη των αναφερομένων στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2, 1.1.3.). Εφόσον οι καταθέσεις είναι σε ξένο νόμισμα, με τα εκάστοτε ισχύοντα επιτόκια με την επιφύλαξη των αναφερομένων στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2 και 1.1.3).

Για το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.1.2.).

3.2.4. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται όπως ορίζεται στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2., 1.1.3. και 1.1.4.).

3.2.5. Αναφορικά με τη χορήγηση (ή μη) στον Πελάτη μπλοκ επιταγών, ισχύουν τα εξής:

- Η Τράπεζα δικαιούται να μην χορηγήσει επιταγές σε Πελάτη, αν κατά την -δίκαιη και δυνάμενη να αιτιολογηθεί, εφόσον τούτο της ζητηθεί- κρίση της συντρέχει περίπτωση κακής χρήσης τους εκ μέρους του ή η κίνηση του λογαριασμού του παρουσιάζει προβλήματα ή αν ο αιτούμενος αριθμός επιταγών είναι δυσανάλογος σε σχέση με την κίνηση του λογαριασμού, ή αν ο Πελάτης εμφανίζεται με δυσμενή στοιχεία στα αρχεία της «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.»

ή ύστερα από αξιολόγηση τυχόν άλλων στοιχείων που είναι καταχωρημένα αναφορικά με τον Καταθέτη στα αρχεία της «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.» ή σε κάθε περίπτωση που η Τράπεζα εύλογα δεν θεωρεί σκόπιμη τη χορήγηση επιταγών.

- Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος:
- παραλαμβάνοντας τα στελέχη των επιταγών να ελέγχει την πληρότητά τους, διαφορετικά αυτή τεκμαίρεται από την υπογραφή του στην σχετική απόδειξη παραλαβής.
- να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο τις επιταγές που του χορηγεί η Τράπεζα, διαφορετικά η Τράπεζα δεν έχει υποχρέωση να πληρώνει τις τυχόν εμφανιζόμενες διαφορετικές επιταγές και δεν υπέχει οποιαδήποτε ευθύνη για τις συνέπειες από τη μη πληρωμή τους. Είναι δυνατή η εκτύπωση του ονοματεπωνύμου ή της επωνυμίας του πελάτη στα στελέχη των επιταγών με την εκάστοτε προβλεπόμενη επιβάρυνση (σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο της Τράπεζας).
- να φυλάσσει κατά τρόπο ασφαλή τα στελέχη των επιταγών που η Τράπεζα κάθε φορά του χορηγεί, να αποτρέπει την κατοχή τους από μη δικαιούχους και να ειδοποιεί την Τράπεζα με κάθε τρόπο σε κάθε περίπτωση διαπιστούμενης απ' αυτόν κλοπής ή απώλειας, έστω και μιας μόνον επιταγής.
- να επιστρέφει τις τυχόν αχρησιμοποίητες επιταγές στην Τράπεζα με τη λήξη της μεταξύ τους σχέσης, καθώς και στις περιπτώσεις που προβλέπονται από τις νομοθετικές ή νομισματικές ρυθμίσεις.
- σε περίπτωση που θα εμφανιστούν περισσότερες από μία επιταγές ή εντολές πληρωμής σε μία δεδομένη ημέρα και τα υπάρχοντα διαθέσιμα κεφάλαια δεν επαρκούν για την πληρωμή όλων, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πληρώσει κατά την -δίκαιη και δυνάμενη να αιτιολογηθεί, εφόσον τούτο της ζητηθεί- κρίση της οποιαδήποτε ή οποιεσδήποτε απ' αυτές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία έκδοσής τους.
- αν ο Πελάτης εκδώσει ακάλυπτη επιταγή:
  - αποδέχεται ότι ο λογαριασμός του θα χρεώνεται με κόστος επανεπεξεργασίας ακάλυπτης επιταγής (σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας) (η είσπραξη θα γίνεται ανά μήνα, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού την 1η εργάσιμη ημέρα μετά την 5η ημέρα του επόμενου μήνα από αυτόν κατά τον οποίο εμφανίστηκε η ακάλυπτη επιταγή)
  - η Τράπεζα μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση και κλείσει το λογαριασμό του και να ζητήσει αμέσως να της επιστραφούν οι αχρησιμοποίητες επιταγές.
- σε περίπτωση που ο Πελάτης για οποιοδήποτε λόγο, επιθυμεί να μην πληρωθεί μια επιταγή που ο ίδιος έχει εκδώσει, είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει άμεσα με έγγραφη δήλωσή του την Υπηρεσία Καταθέσεων του Καταστήματος όπου τηρείται ο λογαριασμός του. Η Τράπεζα, όμως, δεν είναι υποχρεωμένη να λάβει υπ' όψη της την ανάκληση και εν πάση περιπτώσει δεν ευθύνεται για την πληρωμή μιας τέτοιας επιταγής πριν λάβει την ειδοποίηση αυτή ή πριν περάσει η προθεσμία, που ορίζει το άρθρο 32 του Νόμου 5960/1933 «περί επιταγής».

3.3. Καταθέσεις Λογαριασμού «Business BASIC»

3.3.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι νομικά πρόσωπα που εδρεύουν ή όχι στην Ελλάδα.

3.3.2. Η κατάθεση αποδίδεται με τους τόκους της σε πρώτη ζήτηση.

3.3.3. Η κατάθεση εκτοκίζεται με τα εκάστοτε ισχύοντα επιτόκια.

3.3.4. Για το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.1.2.).

3.3.5. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται όπως ορίζεται στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2., 1.1.3. και 1.1.4.).

3.3.6. Αναφορικά με τη χορήγηση (ή μη) στον Πελάτη μπλοκ επιταγών, ισχύουν τα ανωτέρω οριζόμενα (όρος 3.2.5)

3.3.7. Ο Πελάτης υποχρεούται σε καταβολή μηνιαίου κόστους παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, το οποίο καλύπτει συγκεκριμένες υπηρεσίες.

3.3.8. Για το ακριβές ύψος του εν λόγω κόστους και την προνομιακή τιμολόγηση σε προβλεπόμενες υπηρεσίες, ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.2.2.)

3.3.9. Το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών εισπράττεται ανά μήνα, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού την 1η εργάσιμη ημέρα μετά την 5η ημέρα του επόμενου μήνα.

3.3.10. Σε περίπτωση που δεν επαρκεί το υπόλοιπο του λογαριασμού για να πληρωθεί το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, θα χρεώνεται το ποσό που υπάρχει στο λογαριασμό και το υπόλοιπο θα δεσμεύεται και θα εισπράττεται μόλις βρεθεί επαρκές υπόλοιπο.

3.3.11. Για το μήνα ανοίγματος του λογαριασμού ή μετατροπής υφιστάμενου λογαριασμού σε αυτόν, ο Πελάτης δε χρεώνεται με κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών.

3.3.12. Το έξοδο χορήγησης μπλοκ επιταγών εισπράττεται, ανά μήνα, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού την 1η εργάσιμη ημέρα μετά την 5η ημέρα του επόμενου μήνα.

3.3.13. Όλες οι λειτουργικές και συναλλακτικές παροχές του λογαριασμού καθώς και τα συναφή ζητήματα τιμολόγησης αναφέρονται αναλυτικά στην προσυμβατική ενημέρωση που έχει λάβει και αποδεχθεί ο Πελάτης.

3.3.14. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι καταθέσεων όψεως σε ευρώ (ανωτέρω υπό 3.2.).

3.4. Καταθέσεις Λογαριασμού «Business PRESTIGE» / «Business ELITE»

3.4.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι νομικά πρόσωπα που εδρεύουν ή όχι στην Ελλάδα.

3.4.2. Η κατάθεση αποδίδεται με τους τόκους της σε πρώτη ζήτηση.

3.4.3. Η κατάθεση εκτοκίζεται με τα εκάστοτε ισχύοντα επιτόκια.

3.4.4. Για το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.1.2.).

3.4.5. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται όπως ορίζεται στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2., 1.1.3. και 1.1.4.).

3.4.6. Αναφορικά με τη χορήγηση (ή μη) στον Πελάτη μπλοκ επιταγών, ισχύουν τα ανωτέρω οριζόμενα (όρος 3.2.5)

3.4.7. Ο Πελάτης υποχρεούται σε καταβολή ετήσιου κόστους παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, το οποίο καλύπτει συγκεκριμένες υπηρεσίες.

3.4.8. Για το ακριβές ύψος του εν λόγω κόστους καθώς και για την προνομιακή τιμολόγηση σε προβλεπόμενες υπηρεσίες, ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.2.2.).

3.4.9 Το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών εισπράττεται με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού την 1η εργάσιμη ημέρα μετά την 5η ημέρα του επόμενου του ανοίγματος του λογαριασμού μήνα (για το έτος που άνοιξε ο λογαριασμός) και την 1η εργάσιμη ημέρα μετά την 5η ημέρα του Ιανουαρίου κάθε έτους (για τα επόμενα έτη). Σε περίπτωση που ο Πελάτης εξοφλήσει το λογαριασμό κατά τη διάρκεια του έτους, δεν επιστρέφεται το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών που έχει εισπραχθεί.

3.4.10 Σε περίπτωση που δεν επαρκεί το υπόλοιπο του λογαριασμού για να πληρωθεί το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, θα χρεώνεται το ποσό που υπάρχει στο λογαριασμό και το υπόλοιπο θα δεσμεύεται και θα εισπράττεται μόλις βρεθεί επαρκές υπόλοιπο.

3.4.11 Σε περίπτωση που ο Πελάτης ανοίξει τον λογαριασμό κατά τη διάρκεια του έτους, το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών καθώς και ο αριθμός των χορηγούμενων επιταγών που καλύπτονται από αυτό θα προσαρμόζονται ανάλογα με το χρονικό διάστημα.

3.4.12 Για το μήνα ανοίγματος του λογαριασμού, ο Πελάτης, δε χρεώνεται με κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών.

3.4.13 Το έξοδο χορήγησης μπλοκ επιταγών εισπράττεται, ανά μήνα, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού την 1η εργάσιμη ημέρα μετά την 5η ημέρα του επόμενου μήνα.

3.4.14 Όλες οι λειτουργικές και συναλλακτικές παροχές του λογαριασμού καθώς και τα συναφή ζητήματα τιμολόγησης αναφέρονται αναλυτικά στην προσυμβατική ενημέρωση που έχει λάβει και αποδεχθεί ο Πελάτης.

3.5. Καταθέσεις «Διαχειριστικός Όψεως»

3.5.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι φυσικά και νομικά πρόσωπα.

3.5.2. Η κατάθεση αποδίδεται με τους τόκους της σε πρώτη ζήτηση.

3.5.3. Ο τόκος υπολογίζεται (εφόσον οι καταθέσεις αυτές είναι έντοκες, με επιτόκιο διαπραγματεύσιμο μεταξύ των μερών) με την επιφύλαξη των αναφερομένων στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όρος 1.1.3.). Για το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.1.2.). Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται όπως ορίζεται στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2., 1.1.3. και 1.1.4.).

3.5.4. Ο Πελάτης υποχρεούται σε καταβολή μηνιαίου παγίου, το οποίο καλύπτει μέχρι το εκάστοτε καθοριζόμενο από την Τράπεζα ανώτατο όριο συναλλαγών ανά μήνα χωρίς χρέωση και τη χορήγηση καρνέ επιταγών απεριόριστα (το ύψος του παγίου και το ανώτατο μηνιαίο όριο συναλλαγών αναγράφονται στο εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας).

3.5.5. Οι συναλλαγές που υπερβαίνουν το ανώτατο μηναίο όριο χρεώνονται με ένα εφάπαξ ποσό ανά συναλλαγή (που αναγράφεται στο εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας).

3.5.6. Το μηνιαίο πάγιο, το κόστος των πέραν του καθορισμένου μηνιαίου ορίου συναλλαγών καθώς και η προμήθεια του μηνιαίου αντιγράφου κίνησης λογαριασμού (εφόσον έχει υποβληθεί σχετική αίτηση από τον Πελάτη) εισπράττονται ανά μήνα, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού την 1η εργάσιμη ημέρα μετά την 5η ημέρα του επόμενου μήνα.

Σημειώνεται ότι:

Στις συναλλαγές που καλύπτονται από το μηναίο πάγιο περιλαμβάνονται οι εγχρήματες συναλλαγές στο γκισέ, οι συναλλαγές χρέωσης επιταγών ή κατάθεσης προϊόντος επιταγής, οι συμψηφιστικές συναλλαγές που διενεργούνται στο γκισέ. Τιμολόγιο που τυχόν προβλέπεται για επιμέρους συναλλαγές π.χ. χρέωση του λογαριασμού για έκδοση εντολής, εφαρμόζεται όπως ισχύει.

Από τις εν λόγω συναλλαγές εξαιρούνται (δεν συνυπολογίζονται) εκείνες που διενεργούνται μέσω ATMs, EFT/POS, Internet και Phone Banking, Σύστημα Ηλεκτρονικών Πιστώσεων (Σ.Η.Π.), Σύστημα Εξυπηρέτησης Παγίων Υποχρεώσεων (Σ.Ε.Π.Υ.), λοιπών ηλεκτρονικών συστημάτων, οι συναλλαγές: πίστωσης προϊόντος μισθοδοσίας, χρέωσης λογαριασμού με σκοπό την τοποθέτηση σε επενδυτικά προϊόντα καταχώρησης τόκων, ακύρωσης/διόρθωσης αντιλογισμού εγγραφής.

3.5.7. Συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω εναλλακτικών δικτύων πριμοδοτούνται με εφάπαξ ποσό ανά συναλλαγή και συμψηφίζουν το ως άνω μηνιαίο πάγιο μέχρις εξάντλησής του (το τιμολόγιο που τυχόν προβλέπεται για επιμέρους συναλλαγές εναλλακτικών δικτύων εφαρμογής όπως ισχύει).

Για τον μήνα ανοίγματος του λογαριασμού δεν χρεώνεται μηνιαίο πάγιο ούτε κόστος συναλλαγών.

Στις πριμοδοτούμενες συναλλαγές περιλαμβάνονται εξαντλητικά οι ακόλουθες:

- συναλλαγές μέσω εναλλακτικών δικτύων: ATMs, Internet/Phone/Mobile Banking, οι οποίες κινούν το λογαριασμό (μεταβάλλουν το υπόλοιπό του). Ειδικότερα: αναλήψεις, καταθέσεις, μεταφορές (εμβάσματα) πληρωμές, επενδύσεις (χρέωση λογαριασμού που αφορά: πώληση μετοχών και προεγγραφή), μαζικές χρεώσεις, μαζικές πιστώσεις
- συναλλαγές χρέωσης/πίστωσης του λογαριασμού «Διαχειριστικός Όψεως» μέσω συστήματος παγίων εντολών (Σ.Ε.Π.Υ., Σ.Π.Η.Κ), που διενεργούνται είτε από το δικαιούχο του λογαριασμού (χρεώνεται ο λογαριασμός του για να πληρώσει υποχρέωσή του) είτε από τρίτο (πιστώνεται ο λογαριασμός «Διαχειριστικός Όψεως» με βάση πάγια εντολή που έχει δώσει τρίτος)
- συναλλαγές χρέωσης του λογαριασμού «Διαχειριστικός Όψεως» του πελάτη καθώς και οι συναλλαγές πίστωσης λογαριασμού «Διαχειριστικός Όψεως» του δικαιούχου μέσω συστήματος Ηλεκτρονικών Πιστώσεων
- συναλλαγές χρέωσης του λογαριασμού «Διαχειριστικός Όψεως» του πελάτη καθώς και συναλλαγές πίστωσης λογαριασμού «Διαχειριστικός Όψεως» δικαιούχου μέσω συστήματος ΕΘΝΟCREDITS
- χρέωση λογαριασμού «Διαχειριστικός Όψεως» του πελάτη για πληρωμή μισθοδοσίας
- επιστροφή φόρου εισοδήματος
- εντολές μελλοντικής χρέωσης για πληρωμή ΦΠΑ/ΙΚΑ/ΤΕΒΕ

3.5.8. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι καταθέσεων όψεως σε ευρώ (ανωτέρω υπό 3.2.)

3.6. Καταθέσεις Πολιτικών Κομμάτων/ Συνασπισμών Κομμάτων/Νομικών Προσώπων που λειτουργούν από αυτά ως κέντρα ερευνών/μελετών/διοργάνωσης προγραμμάτων επιμόρφωσης

3.6.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι πολιτικά κόμματα ή συνασπισμοί κομμάτων ή νομικά πρόσωπα που λειτουργούν από τα πολιτικά κόμματα ή συνασπισμούς κομμάτων ως κέντρα ερευνών και μελετών καθώς και για τη διοργάνωση προγραμμάτων επιμόρφωσης των στελεχών τους.

3.6.2. Η κατάθεση αποδίδεται με τους τόκους της σε πρώτη ζήτηση.

3.6.3. Για το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.1.2.).

3.6.4. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι καταθέσεων ταμιευτηρίου, όψεως σε ευρώ και των λογαριασμών Business BASIC, Business PRESTIGE και Business ELITE (ανωτέρω υπό 3.1., 3.2., 3.3. και 3.4. αντίστοιχα), ανάλογα με τη μορφή κατάθεσης που επιλέγει ο Πελάτης.

3.6.5. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι θα χρησιμοποιήσει το λογαριασμό για διακίνηση εσόδων και δαπανών του σε συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις που καθιερώνονται από τον Ν. 3023/2002. Επιπλέον, ο Πελάτης δηλώνει υπεύθυνα ότι θα παρακολουθεί τα έσοδα που πιστώνονται στον εν λόγω λογαριασμό από τον ίδιο ή/και από τρίτους ώστε να μην πραγματοποιούνται πιστώσεις οι οποίες απαγορεύονται από τον Ν.3023/2002, όπως ισχύει και το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και να μην υπερβαίνουν τα όρια που προβλέπονται στον Ν.3023/2002.

3.6.6. Ο Πελάτης δηλώνει υπεύθυνα ότι με τον εν λόγω λογαριασμό δεν πραγματοποιείται υπέρβαση του ανώτατου αριθμού των τριών λογαριασμών, ή των δύο λογαριασμών στην περίπτωση των νομικών προσώπων που λειτουργούν από τα πολιτικά κόμματα ή συνασπισμούς κομμάτων ως κέντρα ερευνών και μελετών καθώς και για τη διοργάνωση προγραμμάτων επιμόρφωσης των στελεχών τους, οι οποίοι επιτρέπεται να τηρούνται σύμφωνα με τον Ν.3023/2002, όπως ισχύει, σε πιστωτικά ιδρύματα.

3.7. Καταθέσεις Στεγαστικού Ταμιευτηρίου σε Ευρώ και Ξένο Νόμισμα

3.7.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. κοινωφελούς ή μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

3.7.2. Η κατάθεση εκτοκίζεται με τα εκάστοτε ισχύοντα επιτόκια.

3.7.3. Για το ακριβές ύψος του επιτοκίου και του τυχόν ελάχιστου ποσού αρχικής κατάθεσης ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί όπως ορίζεται ανωτέρω (όρος 1.1.2.).

3.7.4. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται όπως ορίζεται στους Γενικούς Όρους Καταθέσεων (όροι 1.1.2., 1.1.3. και 1.1.4.).

3.8. Ειδικές καταθέσεις όψεως B2B Μελών ΣΕΠΠΠ

3.8.1. Δικαιούχοι της ειδικής αυτής κατάθεσης όψεως είναι μέλη του Συνεταιρισμού Επαγγελματιών Πρακτόρων Παιγνιδιών Πρόγνωσης (Σ.Ε.Π.Π.Π.).

3.8.2. Οι ειδικοί όροι αυτής της κατάθεσης περιλαμβάνονται σε Πρόσθετη Πράξη μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας.

3.9. Όψεως Συμβολαιακής

3.9.1. Δικαιούχοι της ειδικής αυτής κατάθεσης όψεως είναι νομικά πρόσωπα δικαιούχοι του προϊόντος Overdraft Συμβολαιακής.

3.9.2. Οι ειδικοί όροι αυτής της κατάθεσης περιλαμβάνονται σε Πρόσθετη Πράξη μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας.

3.10. **Καταθέσεις Λογαριασμών Απλός Όψεως αποπληρωμών πιστοδοτήσεων**

3.10.1. Δικαιούχοι της κατάθεσης είναι νομικά πρόσωπα – πιστοδοτούμενοι πελάτες.

3.10.2. Η παρούσα μορφή κατάθεσης και λογαριασμού χρησιμοποιείται αποκλειστικά για πληρωμές των χρηματοδοτήσεων του Πελάτη (κάλυψη αποπληρωμών επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων) και οι δικαιούχοι του λογαριασμού πρέπει να ταυτίζονται πλήρως με τους δανειολήπτες/ πιστοδοτούμενους. Ειδικότερα για τις χρηματοδοτήσεις μέσω Σύμβασης Ανοιχτού Αλληλόχρεου Λογαριασμού, η αποπληρωμή αφορά μόνο σε έξοδα, τόκους και δόσεις κεφαλαίου με συμφωνημένη αποπληρωμή σε καθορισμένες ημερομηνίες (τακτής λήξης).

3.10.3. Η κατάθεση είναι άτοκη και αποδίδεται σε πρώτη ζήτηση.

3.10.4. Ο λογαριασμός χρεώνεται μόνο:

- μέσω της αυτόματης μηχανογραφικής ροής πληρωμής των χρηματοδοτήσεων του Πελάτη στην ημερομηνία λήξης δόσης
- από την Τράπεζα ::
  - ✓ για πρόωρη αποπληρωμή δόσης, εξόφληση δανείου
  - ✓ με την προμήθεια ή/και έξοδα εισερχόμενης μεταφοράς πίστωσης από άλλη Τράπεζα
- από τον Πελάτη μόνο για μεταφορά σε άλλον δικό του λογαριασμό εντός της Τράπεζας

3.10.5. Ο λογαριασμός δεν μπορεί να πιστωθεί με προϊόν χρηματοδότησης.

3.10.6. Δεν παρέχεται η δυνατότητα χορήγησης καρνέ επιταγών.

3.10.7. Κατά τα λοιπά – και με την εξαίρεση της χορηγήσεως καρνέ επιταγών - ισχύουν οι όροι καταθέσεων όψεως σε ευρώ (ανωτέρω υπό 3.2).

II. ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ DEBIT MASTERCARD BUSINESS

4. ΟΡΟΙ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ DEBIT MASTERCARD BUSINESS

4.1. Η Κάρτα – Χορήγηση – Φύλαξη

4.1.1. Η Κάρτα έχει διττό χαρακτήρα κάρτας αυτόματης συναλλαγής και χρεωστικής κάρτας και επιτρέπει στον Πελάτη να πραγματοποιεί δια μέσου του εξουσιοδοτημένου από αυτόν Κατόχου: α) Συναλλαγές όλο το 24ωρο, όλες τις ημέρες του έτους, μέσω του δικτύου των μηχανημάτων αυτόματης συναλλαγής (ΑΤΜ) της Τράπεζας και του διατραπεζικού δικτύου ΔΙΑΣΝΕΤ στο εσωτερικό και μέσω των ΑΤΜ με το σήμα Mastercard στο εξωτερικό, β) Αγορές αγαθών ή υπηρεσιών στις επιχειρήσεις με το σήμα Mastercard που διαθέτουν μηχανήματα EFT/POS, στο εσωτερικό και το εξωτερικό, γ) Συναλλαγές από απόσταση, μέσω διαδικτύου ή μετά από τηλεφωνική-ταχυδρομική παραγγελία, σε επιχειρήσεις που φέρουν το σήμα Mastercard και αποδέχονται την Κάρτα ως μέσο πληρωμής, με χρέωση του Κύριου λογαριασμού του άρθρου 4.3.1. πιο κάτω, δ) Ανέπαφες («contactless») συναλλαγές, όπως περιγράφονται στο άρθρο 4.6.4. πιο κάτω, σε επιχειρήσεις που διαθέτουν ειδικές συσκευές αποδοχής τέτοιων συναλλαγών (Contactless EFT/POS), ε) πάγιες ή μη εντολές για την εξόφληση περιοδικών ή μεμονωμένων υποχρεώσεών του, με χρέωση του Κύριου λογαριασμού του άρθρου 4.3.1. πιο κάτω, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο. Η Κάρτα, τόσο κατά την αρχική της έκδοση, όσο και κατά την αντικατάσταση ή ανανέωσή της, αποστέλλεται στον Πελάτη με απλό ταχυδρομείο στη διεύθυνση επικοινωνίας που έχει δηλώσει ή, εφ' όσον η Τράπεζα υλοποιήσει σχετική υπηρεσία, παραδίδεται στον Πελάτη στο Κατάστημα στο οποίο υποβάλλεται η αίτηση χορήγησής της. Σε περίπτωση αποστολής της Κάρτας με άλλο τρόπο, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Κατόχου, ο τελευταίος επιβαρύνεται με τα έξοδα αποστολής. Η Κάρτα αποστέλλεται/παραδίδεται απενεργοποιημένη και ενεργοποιείται από τον Κάτοχο σε οποιοδήποτε ΑΤΜ της Τράπεζας με χρήση του Προσωπικού Αριθμού Αναγνώρισης (P.I.N. – Personal Identification Number) του άρθρου 4.2 πιο κάτω, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη. Εάν ο Κάτοχος δεν προβεί στην ενεργοποίηση της Κάρτας του εντός έξι (6) το πολύ μηνών από την έκδοσή της, η Τράπεζα δύναται να ακυρώσει την Κάρτα.

4.1.2. Η Κάρτα, στην οποία είναι αποτυπωμένη η επωνυμία ή ο διακριτικός τίτλος του Πελάτη και τα στοιχεία του Κατόχου, ανήκει και παραμένει στην κυριότητα της Τράπεζας. Ο Πελάτης και μόνο αυτός αποκτά το δικαίωμα χρήσης της Κάρτας δια μέσου του Κατόχου για τους οποίους (Πελάτη και Κάτοχο) πληρούνται οι προϋποθέσεις πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας και διαμόρφωσης οικονομικού/συναλλακτικού προφίλ τους, σύμφωνα με τους όρους κατοχής και χρήσης που ισχύουν κάθε φορά. Η μεταβίβαση της Κάρτας καθώς επίσης και κάθε μορφής εκχώρησης του δικαιώματος της κατοχής και της χρήσης της σε οποιοδήποτε τρίτο απαγορεύεται αυστηρά.

4.1.3. Ο Κάτοχος, κάθε φορά που παραλαμβάνει την Κάρτα, είναι υποχρεωμένος να την υπογράψει στον ειδικό γι'αυτό το σκοπό χώρο πριν προβεί σε οποιαδήποτε συναλλαγή και τόσο ο ίδιος όσο και ο Πελάτης ευθύνονται από την στιγμή της παραλαβής για την τήρηση των όρων της παρούσας και για την τυχόν μη νόμιμη ή αντισυμβατική χρήση της Κάρτας.

4.1.4. Ο Κάτοχος, γνωρίζοντας ότι η Κάρτα ισοδυναμεί ουσιαστικά με χρήμα, υποχρεούται να τη φυλάσσει σε ασφαλές μέρος και να τη διατηρεί σε καλή κατάσταση για την ομαλή λειτουργία της.

4.2. Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (P.I.N.)

4.2.1. Η Τράπεζα χορηγεί επίσης στον Κάτοχο Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (P.I.N. –– Personal Identification Number), ο οποίος ισοδυναμεί με την υπογραφή του. Ο αριθμός αυτός είναι αυστηρά προσωπικός και ο Κάτοχος, ο οποίος μπορεί να τον αντικαταστήσει οποτεδήποτε με άλλον της επιλογής του σε οποιοδήποτε ΑΤΜ της Τράπεζας (ή όπου του ανακοινώσει η Τράπεζα στο μέλλον), ακολουθώντας τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη του ΑΤΜ, υποχρεούται να τον απομνημονεύει, να μην τον αναγράφει, ούτε συγκεκαλυμένα, στην Κάρτα του ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο, να καλύπτει το πληκτρολόγιο του ΑΤΜ ή του EFT/POS κατά τη χρήση της Κάρτας, να μην τον ανακοινώνει και να μην τον χορηγεί σε τρίτα πρόσωπα και γενικά να φροντίζει να μην διαρρεύσει σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο. Η φύλαξη του PIN σε οποιαδήποτε αναγνώσιμη μορφή συνιστά βαριά αμέλεια εκ μέρους του Κατόχου. Ο PIN παράγεται ηλεκτρονικά κάτω από απόλυτα ελεγχόμενες συνθήκες ασφάλειας που καθιστούν παντελώς αδύνατη την αναπαραγωγή του και γνωστοποιείται στον Κάτοχο με έναν από τους τρόπους που περιγράφονται στο έντυπο παράδοσης της Κάρτας του. Ο PIN χρησιμοποιείται μόνο σε συνδυασμό με την Κάρτα στην οποία αντιστοιχεί.

4.3. Σύνδεση της Κάρτας με Καταθετικό Λογαριασμό / Όρια Συναλλαγών

4.3.1. Προϋπόθεση για τη χρήση της Κάρτας είναι η σύνδεσή της με έναν ή περισσότερους καταθετικούς λογαριασμούς, τους οποίους τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα και των οποίων είναι δικαιούχος και για τους οποίους πληρούνται οι προϋποθέσεις πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας του, της ταυτότητας του νομίμου εκπροσώπου και του πραγματικού του δικαιούχου και διαμόρφωσης οικονομικού/συναλλακτικού του προφίλ. Ο αριθμός του/των λογαριασμού/ών δηλώνεται στη συνημμένη αίτηση για τη χορήγηση της Κάρτας. Ένας από τους λογαριασμούς αυτούς ορίζεται από τον Πελάτη ως Κύριος Λογαριασμός. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας την αλλαγή συνδεδεμένου/ων λογαριασμού/ών, ορίζοντας και στην περίπτωση αυτή έναν λογαριασμό ως Κύριο.

4.3.2. Η Τράπεζα δύναται να ορίζει Όρια Ημερήσιων Συναλλαγών, εντός των οποίων επιτρέπεται η χρήση της Κάρτας και τα οποία γνωστοποιεί στον Πελάτη και στον Κάτοχο κατά τη χορήγησή της. Σε περίπτωση μεταβολής των Ορίων Ημερήσιων Συναλλαγών, η Τράπεζα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη και τον Κάτοχο είτε μέσω της ενημέρωσης που λαμβάνει ο Πελάτης για τον καταθετικό του λογαριασμό είτε με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.

4.3.3. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να ζητήσει τη μεταβολή των Ορίων Ημερήσιων Συναλλαγών του από την Τράπεζα, η οποία αποφασίζει σχετικά κατά την κρίση της.

4.4. Συναλλαγές σε ΑΤΜ στο Εσωτερικό

4.4.1. Ο Κάτοχος μπορεί μέσω του δικτύου των ΑΤΜ της Τράπεζας, να πραγματοποιεί για λογαριασμό του Πελάτη, με χρήση της Κάρτας σε συνδυασμό με τον PIN μία σειρά από συναλλαγές, από οποιονδήποτε καταθετικό λογαριασμό του άρθρου 4.3.1. πιο πάνω, όπως ανάληψη μετρητών μέσα στα εκάστοτε καθοριζόμενα όρια, κατάθεση μετρητών και επιταγών της Τράπεζας, ερώτηση υπολοίπου, μεταφορά ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό, πληρωμές λογαριασμών και δόσεων, καθώς και κάθε άλλη συναλλαγή με τους όρους και προϋποθέσεις που ανακοινώνει κάθε φορά η Τράπεζα. Μέσω του διατραπεζικού δικτύου ΔΙΑΣΝΕΤ, ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί αναλήψεις μετρητών και ερωτήσεις υπολοίπου από τον κύριο και έναν ακόμη λογαριασμό του Πελάτη, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ανακοινώνονται κάθε φορά από την Τράπεζα.

4.4.2. **Ανάληψη.** Το ημερήσιο όριο ανάληψης κατά τη διάρκεια του 24ώρου, δεν μπορεί να υπερβεί το ποσό που έχει γνωστοποιήσει η Τράπεζα στον Πελάτη, αθροιστικά για όλους τους λογαριασμούς που συνδέονται με την Κάρτα. Αναλήψεις μετρητών μπορούν να γίνουν μόνο σε ακέραια πολλαπλάσια του ευρώ. Η ανάληψη μετρητών από τα ΑΤΜ του δικτύου της Τράπεζας δεν επιβαρύνεται με έξοδα. Η ανάληψη μετρητών καθώς και η συναλλαγή ερώτησης υπολοίπου μέσω του διατραπεζικού δικτύου ΔΙΑΣΝΕΤ επιβαρύνεται με το εκάστοτε σε ισχύ κόστος διατραπεζικής συναλλαγής. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr.

4.4.3. **Κατάθεση.** Ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί στα ΑΤΜ που είναι εγκατεστημένα στα Καταστήματα της Τράπεζας, καθώς και σε επιλεγμένα ΑΤΜ που είναι εγκατεστημένα εκτός χώρων των Καταστημάτων της Τράπεζας (off site), καταθέσεις μετρητών σε χαρτονομίσματα και επιταγών επί της Τράπεζας, σε λογαριασμό του Πελάτη συνδεδεμένο με την Κάρτα, χωρίς χρήση φακέλου, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη του ΑΤΜ. Τα χρήματα που κατατίθενται καταμετρώνται αυτόματα και πιστώνονται στον καταθετικό λογαριασμό τη στιγμή της κατάθεσης.

4.4.4. Τα στοιχεία κάθε συναλλαγής με Κάρτα στα ATMs καταγράφονται και τηρούνται στη μνήμη του ηλεκτρονικού υπολογιστή της Τράπεζας και απεικονίζονται στις αποδείξεις που εκδίδονται από τα ATMs, αποτελούν δε πλήρη απόδειξη για τις συναλλαγές αυτές, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών από τον Πελάτη και τον Κάτοχο ισχύουν τα οριζόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο. Μετά την χρήση της Κάρτας ο Κάτοχος υποχρεούται να φυλάσσει την απόδειξη που εκδίδει το ΑΤΜ.

4.4.5. Η Τράπεζα δύναται να διακόπτει τη λειτουργία των ΑΤΜ λόγω βλάβης ή για τεχνικούς ή άλλους λόγους ή για λόγους προστασίας του Πελάτη και του Κατόχου, καθώς και να αναστέλλει τη χρήση της Κάρτας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 13 της παρούσας.

4.4.6. Ο Κάτοχος έχει ενημερωθεί ότι, για λόγους προστασίας και ασφάλειας των συμβαλλομένων και των συναλλαγών, λαμβάνει χώρα βιντεοσκόπηση των συναλλαγών του στα ΑΤΜ της Τράπεζας ή άλλων Τραπεζών, καθώς και για τη μαγνητοφώνηση των τηλεφωνικών του συνδιαλέξεων με την Τράπεζα στις περιπτώσεις δήλωσης κλοπής, υπεξαίρεσης μη εγκεκριμένης χρήσης ή απώλειας της Κάρτας ή του PIN του.

4.5. Συναλλαγές σε ΑΤΜ και σε POS Τραπεζών στο Εξωτερικό

4.5.1. Στο εξωτερικό ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί αναλήψεις μετρητών από τον κύριο λογαριασμό του Πελάτη, μέσω των ΑΤΜ και των POS Τραπεζών με το διεθνές σήμα Mastercard, σύμφωνα με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις τυχόν επιβαρύνσεις που ανακοινώνει στον Πελάτη κάθε φορά η Τράπεζα και τις τυχόν αποφάσεις των αρμοδίων Αρχών. Επίσης, ο Κάτοχος μπορεί να πραγματοποιεί σε ΑΤΜ εξωτερικού συναλλαγές ερώτησης υπολοίπου, επιφυλασσόμενης της Τράπεζας να ανακοινώσει στο μέλλον και τη δυνατότητα διενέργειας και άλλων συναλλαγών. Οι συναλλαγές σε ΑΤΜ και POS Τραπεζών εξωτερικού επιβαρύνονται με έξοδα. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr.

Σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής δεσμεύεται κατά τη στιγμή της διενέργειάς της πλέον ποσοστού 2% για τυχόν συναλλαγματική διαφορά, το οποίο ποσοστό αποδεσμεύεται εν όλω ή εν μέρει κατά την εκκαθάριση και χρέωση της συναλλαγής στο λογαριασμό του Πελάτη. Το ισότιμο της ανάληψης σε Ευρώ για τη χρέωση του λογαριασμού υπολογίζεται με βάση την τιμή που ορίζει ο διεθνής οργανισμός Mastercard International, κατά την ημερομηνία και ώρα επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής. Ο Πελάτης μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιεί ο ως άνω διεθνής οργανισμός μέσω της ιστοσελίδας αυτού (https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html) στην οποία διατίθεται ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής. Έχοντας υπ' όψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς, η ισοτιμία που εφαρμόζεται κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής, ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ισχύει κατά το χρόνο πραγματοποίησής της.

4.6. Συναλλαγές σε Επιχειρήσεις

4.6.1. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να συναλλάσσεται για την κάλυψη επαγγελματικών του δαπανών με χρήση της Κάρτας δια του Κατόχου, ο οποίος μπορεί να τη χρησιμοποιεί ως μέσο πληρωμής είτε στο εσωτερικό, μέσω του κυρίου λογαριασμού (ή ενός ακόμη συνδεδεμένου με την Κάρτα λογαριασμού του Πελάτη, εφ'όσον υποστηρίζεται λειτουργικά από το συγκεκριμένο EFT/POS), είτε στο εξωτερικό μέσω του κύριου λογαριασμού του Πελάτη, στις νόμιμες συναλλαγές του με τις επιχειρήσεις που έχουν αναρτημένο το σήμα Mastercard και τη δέχονται ως μέσο πληρωμής (επιχειρήσεις), υποχρεούμενος σε απόδειξη της ταυτότητάς του με οποιοδήποτε νόμιμο τρόπο, εφ'όσον του ζητηθεί.

4.6.2. Τα στοιχεία που είναι απαραίτητο να χορηγηθούν από τον Κάτοχο προκειμένου να θεωρηθεί εξουσιοδοτημένη η συναλλαγή με την Κάρτα και να εκτελεσθεί είναι τα ακόλουθα κατά περίπτωση: α) στις επιχειρήσεις που διαθέτουν φυσικά σημεία πώλησης, με την επιφύλαξη του άρθρου 4.6.4. πιο κάτω για τις ανέπαφες συναλλαγές, η πληκτρολόγηση του PIN στα μηχανήματα EFT/POS ή η υπογραφή των αποδείξεων που εκδίδονται από τα μηχανήματα EFT/POS, β) στα ειδικά τερματικά που απαιτούν εισαγωγή της Κάρτας από τον ίδιο τον Κάτοχο (π.χ. αυτόματοι πωλητές), η εισαγωγή της Κάρτας στο τερματικό, γ) μέσω διαδικτύου (με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον όρο 6.3. πιο κάτω) ή μετά από τηλεφωνική-ταχυδρομική παραγγελία, η καταχώριση ή παροχή των ακόλουθων στοιχείων της Κάρτας που ζητούνται κατά περίπτωση: i. Αριθμού Κάρτας, ii. Ημερομηνίας λήξης της Κάρτας, iii. Ονοματεπωνύμου Κατόχου Κάρτας, iv. Τριψήφιου κωδικού επαλήθευσης (CVC2/CVV2), v. Κάθε άλλου στοιχείου που απαιτείται ή θα απαιτηθεί βάσει των πρωτοκόλλων ασφαλείας που εφαρμόζονται από το διεθνή οργανισμό Mastercard, δ) σε περίπτωση πάγιας εντολής πληρωμής, η έγγραφη εξουσιοδότηση του Κατόχου προς τον δικαιούχο και κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται, εφ'όσον στο λογαριασμό του Πελάτη υπάρχει επαρκές υπόλοιπο τουλάχιστον ίσο με το ποσό της συναλλαγής. Με την κατά τα παραπάνω πληκτρολόγηση ή υπογραφή ή εισαγωγή Κάρτας ή παροχή στοιχείων ή εντολή, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να εξοφλεί αντ'αυτού και για λογαριασμό του το αντίτιμο των νόμιμων συναλλαγών που κατά τα παραπάνω πραγματοποίησε στις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάχθηκε. Για κάθε συναλλαγή στα EFT/POS, εφ' όσον είναι τεχνικά εφικτό, εκδίδεται γραπτή επιβεβαίωση των εντολών του Πελάτη. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών από τον Πελάτη και τον Κάτοχο ισχύουν τα οριζόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο.

4.6.3. Για τις συναλλαγές αγοράς αγαθών ή παροχής υπηρεσιών στο διαδίκτυο σε πιστοποιημένες στις υπηρεσίες Mastercard Identity Check ή Mastercard SecureCode επιχειρήσεις, ο Κάτοχος υποχρεούται να κάνει χρήση της υπηρεσίας ασφαλών συναλλαγών Mastercard Identity Check της Τράπεζας, οι όροι της οποίας περιλαμβάνονται στο Παράρτημα της παρούσας που αποτελεί ενιαίο όλο και αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

4.6.4. Ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιήσει την παρεχόμενη από την Κάρτα δυνατότητα διενέργειας ανέπαφων συναλλαγών, για την εξόφληση του αντιτίμου νόμιμων συναλλαγών του ανεξαρτήτως ποσού. Η ανέπαφη συναλλαγή διενεργείται εφόσον ο Κάτοχος κρατήσει την Κάρτα μπροστά από το ειδικό μηχάνημα αποδοχής (Contactless EFT/POS), μέχρι το σύστημα να την αναγνωρίσει και να καταγράψει τη συναλλαγή. Εφόσον το ύψος της ανέπαφης συναλλαγής υπερβαίνει το ποσό που έχει γνωστοποιηθεί στον Πελάτη και στον Κάτοχο κατά την υποβολή της αίτησης έκδοσης της Κάρτας ή στην επιστολή παράδοσης της Κάρτας ως όριο (εφεξής «Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN»), απαιτείται από τον Κάτοχο η πληκτρολόγηση του PIN ή η υπογραφή της απόδειξης που εκδίδεται από τα Contactless EFT/POS για την έγκριση και ολοκλήρωσή της.

Ο Πελάτης, πραγματοποιώντας ανέπαφες συναλλαγές εντός του Ορίου Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN μέσω του Κατόχου, εγκρίνει και αποδέχεται, χωρίς την πληκτρολόγηση του PIN του, την εκάστοτε πραγματοποιηθείσα κατά τα ως άνω προβλεπόμενα συναλλαγή και εξουσιοδοτεί την Τράπεζα ανέκκλητα να χρεώνει την Κάρτα με την ονομαστική αξία της συγκεκριμένης συναλλαγής και να εξοφλεί για λογαριασμό του την επιχείρηση. Για τις λοιπές ανέπαφες συναλλαγές άνω του Ορίου Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN, ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 4.6.2.α πιο πάνω.

Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πραγματοποίηση ανέπαφων συναλλαγών και στο εξωτερικό. Στις περιπτώσεις αυτές, το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN ενδέχεται να διαμορφώνεται σε διαφορετικό ύψος από αυτό που έχει κοινοποιηθεί στον Πελάτη και στον Κάτοχο κατά την υποβολή της αίτησης έκδοσης της Κάρτας ή στην επιστολή παράδοσης της Κάρτας, ανάλογα με τη χώρα στην οποία ο Κάτοχος πραγματοποιεί τη συναλλαγή. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος οφείλουν να μεριμνούν για την ενημέρωσή τους ως προς το Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN που ισχύει στη χώρα στην οποία επιθυμούν να διενεργηθεί συναλλαγή, πριν τη διενέργειά της.

Σε όλες τις επιχειρήσεις που διαθέτουν ειδικά μηχανήματα αποδοχής (Contactless EFT/POS), ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει να κάνει χρήση της Κάρτας με τον τρόπο που χρησιμοποιείται στις υπόλοιπες επιχειρήσεις, δηλαδή με την εισαγωγή της στο EFT/POS και την πληκτρολόγηση του PIN ή την υπογραφή της απόδειξης που εκδίδει το μηχάνημα EFT/POS.

Για τις συναλλαγές κάτω του Ορίου Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN τίθεται όριο συνολικού ποσού συναλλαγών, το σημερινό ύψος του οποίου αναφέρεται στην επιστολή παράδοσης της Κάρτας, άνω του οποίου η επόμενη κάτω του Ορίου Ανέπαφη Συναλλαγή θα απορρίπτεται, και για να επιτραπεί πάλι συναλλαγή κάτω του Ορίου Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN, θα πρέπει να προηγηθεί υποχρεωτικά πετυχημένη συναλλαγή με χρήση PIN σε EFT/POS ή σε ATM του δικτύου της Τράπεζας.

4.6.5. Η χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη γίνεται την ημέρα εκκαθάρισης της συναλλαγής, η οποία είτε συμπίπτει είτε είναι μεταγενέστερη της ημέρας πραγματοποίησης της συναλλαγής.

4.6.6. Εφ' όσον ο Κάτοχος πραγματοποιήσει με την Κάρτα του συναλλαγή σε συνάλλαγμα, αυτή επιβαρύνεται με έξοδα. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr Σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής δεσμεύεται κατά τη στιγμή της διενέργειάς της πλέον ποσοστού 2% για τυχόν συναλλαγματική διαφορά, το οποίο ποσοστό αποδεσμεύεται εν όλω ή εν μέρει κατά την εκκαθάριση και χρέωση της συναλλαγής στο λογαριασμό του Πελάτη. Η αξία της συναλλαγής μετατρέπεται σε ΕΥΡΩ με βάση την τιμή που ορίζει ο διεθνής οργανισμός Mastercard International, κατά την ημερομηνία και ώρα επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής. Ο Πελάτης μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιεί ο ως άνω διεθνής οργανισμός μέσω της ιστοσελίδας αυτού (https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html) στην οποία διατίθεται ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής. Έχοντας υπ' όψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς, η ισοτιμία που εφαρμόζεται κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής, ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ισχύει κατά το χρόνο πραγματοποίησής της.

4.6.7. Η Κάρτα είναι μέσο εξόφλησης του τιμήματος νόμιμης συναλλαγής, το οποίο όπως και τους λοιπούς όρους αυτής, ο Πελάτης έχει συμφωνήσει πριν και ανεξάρτητα από την χρήση της. Η Τράπεζα δεν συνδέεται κατ' ανάγκη συμβατικά με τις επιχειρήσεις για τους σκοπούς της παρούσας και σε κάθε περίπτωση δεν συνδέεται κατ' αποκλειστικότητα και δεν αναλαμβάνει καμία υποχρέωση προς τον Πελάτη για τυχόν αθέτηση εκπλήρωσης ή μη ακριβή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων, ούτε και για οποιαδήποτε συμβατική ή εξωσυμβατική ζημία του, ώστε ο Πελάτης δεν δικαιούται να προβάλει έναντι της Τράπεζας οποιαδήποτε σχετική ένσταση ή απαίτηση, εκτός εάν ο νόμος ή όσα προβλέπονται στη σύμβαση – πλαίσιο ορίζουν διαφορετικά. Εάν η επιχείρηση εκδώσει για οποιονδήποτε λόγο υπέρ του Πελάτη πιστωτικό σημείωμα, η Τράπεζα θα πιστώσει με το ισόποσο το λογαριασμό του Πελάτη, μόνο όταν το παραπάνω σημείωμα προσκομισθεί στην Τράπεζα.

4.7. Επιβαρύνσεις

4.7.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στην Τράπεζα ετήσια συνδρομή για κάθε Κάρτα που κατ' αίτησή του εκδίδεται. Προς το σκοπό αυτό, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα, να χρεώνει χωρίς ειδοποίησή του, τον εκάστοτε πρωτεύοντα (κύριο) λογαριασμό κάθε Κάρτας, με το ποσό που αντιστοιχεί στην ετήσια συνδρομή κάθε Κάρτας, σύμφωνα με το εκάστοτε τιμολόγιο της Τράπεζας. Το ποσό της συνδρομής καθώς και οι λοιπές επιβαρύνσεις και έξοδα συναλλαγών με την Κάρτα που εκάστοτε ισχύουν, παρατίθενται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας το οποίο είναι διαθέσιμο στον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα συνεκτιμώντας τις συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, καθώς και σε περίπτωση αναπροσαρμογής των επιβαρύνσεων των διεθνών οργανισμών καρτών, να συμπληρώσει ή και να τροποποιήσει τις επιβαρύνσεις, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο τριάντα (30) ημέρες πριν την εφαρμογή τους, εφαρμοζομένων κατά τα λοιπά των οριζομένων στον όρο 4.9 πιο κάτω. Τυχόν τροποποίηση αναρτάται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr και παρατίθεται στο Τιμολόγιο εργασιών αυτής που είναι διαθέσιμο στον Πελάτη κατά τα άνω.

4.8. Ενημέρωση

4.8.1. Ο Πελάτης ενημερώνεται για τις συναλλαγές του στους καταθετικούς λογαριασμούς του με τους οποίος συνδέεται η Κάρτα, μέσω της εκάστοτε ενημέρωσης για τη κίνηση του καταθετικού λογαριασμού του που προβλέπεται στην αντίστοιχη σύμβαση και στη σύμβαση-πλαίσιο. Επίσης ο Πελάτης ενημερώνεται για τις κινήσεις της Κάρτας, μέσω των αποδείξεων που εκδίδονται από τα ATM και τα EFT/POS κατά περίπτωση. Εφόσον ο Πελάτης είναι εγγεγραμμένος χρήστης της υπηρεσίας Internet Banking της Τράπεζας, μέσω αυτής έχει πρόσβαση στις κινήσεις της Κάρτας του κατά

το τελευταίο τρίμηνο τις οποίες μπορεί να αποθηκεύει και να εκτυπώνει εφόσον το επιθυμεί. Επιπλέον ο Πελάτης δικαιούται κατόπιν αιτήματός του στην Τράπεζα να λαμβάνει ταχυδρομικά μηνιαίο εκκαθαριστικό σημείωμα στο οποίο θα περιλαμβάνονται αποκλειστικά οι κινήσεις και οι χρεώσεις της Κάρτας. Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής εκκαθαριστικού σημειώματος, ο Πελάτης επιβαρύνεται με την εκάστοτε χρέωση που προβλέπεται στο Τιμολόγιο Εργασιών της Τράπεζας. Κάθε συναλλαγή με την Κάρτα καταγράφεται στο μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας και οι σχετικές εγγραφές και οι εκτυπώσεις αυτών από το μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας συνιστούν πλήρη απόδειξη αναφορικά με τις εντολές του Κατόχου για τη διενέργεια των συναλλαγών, επιτρεπομένης όμως ανταπόδειξης. Ο Πελάτης οφείλει να παρακολουθεί την κίνηση των λογαριασμών του και να ειδοποιεί αμέσως την Τράπεζα σχετικά με μη εγκεκριμένες ή εσφαλμένες συναλλαγές, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο.

4.9. Τροποποίηση Όρων

4.9.1. Λόγω της αόριστης διάρκειας της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς συμπλήρωσης ή και τροποποίησης των όρων της παρούσας, για σπουδαίο λόγο. Η τροποποίηση συντελείται μόνο μετά από προηγούμενη, προ δύο (2) μηνών, γνωστοποίηση του περιεχομένου της στον Πελάτη, ο οποίος σε περίπτωση μη αποδοχής της τροποποίησης δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον όρο 4.14.4. της παρούσας. Η κατά τα παραπάνω γνωστοποίηση της τροποποίησης στον Πελάτη, μπορεί να γίνει είτε μέσω της ενημέρωσης του άρθρου 4.8 πιο πάνω είτε με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο κατά την κρίση της Τράπεζας. Ο Πελάτης αποδέχεται, ότι η Τράπεζα, στο πλαίσιο εκπλήρωσης των νομίμων υποχρεώσεων εξατομικευμένης ή μη ενημέρωσής του κατά τη λειτουργία της παρούσας σύμβασης, δικαιούται να κάνει χρήση και όλων των σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων μετάδοσης μηνυμάτων, όπως του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (στη δηλωθείσα από αυτόν διεύθυνση), sms, telefax ή και μαγνητοφωνημένης τηλεφωνικής συνομιλίας (μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Τράπεζας), χωρίς όμως να καταλογίζονται στην Τράπεζα ανυπαίτια γι' αυτή σφάλματα, περικοπές, καθυστερήσεις κλπ., κατά τη διαδικασία χρήσης των ανωτέρω μεθόδων ενημέρωσης. Η παράλειψη από τον Πελάτη να ανακοινώσει τις αντιρρήσεις του στην Τράπεζα εντός του χρονικού διαστήματος των δύο (2) μηνών από την κατά τα ανωτέρω γνωστοποίηση ή η χρήση της Κάρτας μετά την παρέλευση του πιο πάνω χρονικού διαστήματος, συνιστά ανεπιφύλακτη αποδοχή εκ μέρους του Πελάτη της σχετικής τροποποίησης.

4.10. Ισχύς – Ανανέωση

4.10.1. Κάθε Κάρτα έχει περιορισμένη χρονική ισχύ, μέχρι το τέλος του μήνα που είναι αποτυπωμένος στην Κάρτα. Εφόσον ο Πελάτης και ο Κάτοχος τηρούν τις διατάξεις της παρούσας σύμβασης και πληρούν τα κριτήρια της Τράπεζας, η Κάρτα ανανεώνεται περιοδικά. Η νέα Κάρτα αποστέλλεται απενεργοποιημένη με απλό ταχυδρομείο στον Πελάτη. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος υποχρεούνται να ειδοποιήσουν χωρίς καθυστέρηση την Τράπεζα σε περίπτωση που δεν θα λάβουν τη νέα Κάρτα μέχρι την λήξη ισχύος της παλαιάς. Εάν ο Πελάτης δεν επιθυμεί την ανανέωση της Κάρτας, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα, με συστημένη επιστολή, εξήντα (60) ημέρες πριν από τη λήξη της.

4.11. Απώλεια Κάρτας - Διαρροή PIN – Υποχρεώσεις και Ευθύνη του Πελάτη:

4.11.1. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος οφείλουν να μεριμνούν για την αποτελεσματική φύλαξη της Κάρτας και του PIN σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 4.1.2 έως 4.2 πιο πάνω. Τυχόν απώλεια ή κλοπή ή υπεξαίρεση της Κάρτας ή μη εγκεκριμένη χρήση της, πρέπει να γνωστοποιούνται χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στην Τράπεζα με κάθε πρόσφορο τρόπο και με έγγραφο. Σε περίπτωση τηλεφωνικής γνωστοποίησης αυτή καταγράφεται σε μαγνητικό μέσο. Η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Πελάτη και του Κατόχου σε διαρκή (24ωρη) βάση ειδική τηλεφωνική υπηρεσία: +30 210 4848484, για τη γνωστοποίηση της απώλειας, κλοπής, υπεξαίρεσης ή μη εγκεκριμένης χρήσης της Κάρτας και, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη ή του Κατόχου, τους παρέχει τα μέσα που απαιτούνται για να αποδείξουν εντός προθεσμίας 18 μηνών από τη γνωστοποίηση ότι πράγματι προέβησαν σ' αυτήν. Ο Πελάτης ουδεμία οικονομική συνέπεια φέρει για οποιαδήποτε χρήση της κάρτας μετά τη γνωστοποίηση, εκτός εάν ο ίδιος ή ο Κάτοχος ενήργησε με δόλο. Μέχρι τη γνωστοποίηση ο Πελάτης έχει πλήρη ευθύνη για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής που διενεργήθηκε με τη χρήση της απολεσθείσας, κλαπείσας ή υπεξαιρεθείσας Κάρτας, εκτός εάν η μη γνωστοποίηση οφείλεται σε ανωτέρα βία και για όσο χρόνο αυτή διαρκεί. Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι πολύ μικρή επιχείρηση με την έννοια του Νόμου 4537/2018 και της σύμβασης-πλαίσιο, η ευθύνη του περιορίζεται μέχρι του ποσού των 50€ για τις ζημίες που σχετίζονται με την διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες προκύπτουν από την χρήση της απολεσθείσας ή κλαπείσας Κάρτας ή από την υπεξαίρεσή της, εκτός εάν ο ίδιος ή ο Κάτοχος ενήργησε με δόλο είτε δεν τήρησε μία ή περισσότερες από τις υποχρεώσεις που υπέχει σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και ιδιαίτερα ως προς την ειδοποίηση της Τράπεζας και ως προς την ασφαλή φύλαξη της Κάρτας και του PIN από δόλο ή από βαρεία αμέλεια, οπότε ευθύνεται χωρίς περιορισμό. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος υποχρεούνται να προσφέρουν στην Τράπεζα κάθε δυνατή συνδρομή για τον περιορισμό των δυσμενών συνεπειών από την κατά τα παραπάνω κλοπή, απώλεια, υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας. Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο κλοπής ή απώλειας κάρτας ή/και διαρροής του PIN, η Τράπεζα, προβαίνει άμεσα στην ακύρωσή της. Εφ' όσον ο Πελάτης επιθυμεί να του χορηγηθεί νέα Κάρτα, οφείλει να υποβάλει εκ νέου αίτηση προς την Τράπεζα, καταβάλλοντας το τυχόν κόστος που προβλέπεται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας για την αντικατάσταση/επανέκδοση της Κάρτας.

4.12. Ευθύνη Πελάτη

4.12.1. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για κάθε πράξη ή παράλειψη του Κατόχου σχετικά με τη σύμβαση αυτή και τη χρήση της Κάρτας, ώστε δε δικαιούται να προβάλει κατά της Τράπεζας οποιαδήποτε ένσταση ή ισχυρισμό για τον περιορισμό της ευθύνης αυτής, άλλως παραιτείται ρητά από αυτούς και ιδίως από κάθε ένσταση σχετικά με την έκταση της αρμοδιότητας του Κατόχου και της εξουσιοδότησής του να εκπροσωπεί και να δεσμεύει τον Πελάτη.

4.12.2. Σε περίπτωση που ο Πελάτης για οποιονδήποτε λόγο πρόκειται να άρει την εξουσιοδότηση που έδωσε στον Κάτοχο, πρέπει να το γνωστοποιήσει αμέσως στην Τράπεζα με έγγραφο, του οποίου η παραλαβή να αποδεικνύεται και να

παραδώσει σε αυτήν την Κάρτα. Ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για τυχόν συναλλαγές που θα πραγματοποιηθούν με χρήση της Κάρτας μέχρι τη γνωστοποίηση και παράδοσή της σύμφωνα με τα παραπάνω.

4.13. Αναστολή Χρήσης της Κάρτας

4.13.1. Η Τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αναστείλει, να αρνηθεί ή να διακόψει τη χρήση της Κάρτας, για αντικειμ αιτιολογημένους λόγους σχετικούς με την ασφάλεια της Κάρτας ή την υπόνοια μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης α για λόγους σχετικούς με την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητας του Πελάτη ή/και του Κατόχου ή της διαμόρ του οικονομικού/συναλλακτικού του προφίλ ή για λόγους συμμόρφωσης με τις διεθνείς και ευρωπαικές οικονομικές κα εμπορικές κυρώσεις, όπως ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Στις περιπτώσεις α Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη ή/και τον Κάτοχο με οποιονδήποτε τρόπο κρίνει κατάλληλο, για την αναστολή της χρήσ Κάρτας και τους λόγους της αναστολής, εφ' όσον είναι εφικτό πριν την αναστολή της χρήσης της Κάρτας ή το αργότερο α μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται απ συναφές ευρωπαϊκό ή εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Εφ' όσον η ενημέρωση γίνει με τηλεφωνική επικο αυτή καταγράφεται για λόγους ασφαλείας σε μαγνητικό μέσο. Εφ' όσον πάψουν να υφίστανται οι λόγοι της αναστ Τράπεζα προβαίνει είτε στην άρση της είτε στην αντικατάσταση της Κάρτας με νέα.

4.14. Καταγγελία Σύμβασης – Ακύρωση Κάρτας

4.14.1. Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε εκ των όρων της παρούσας, που θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, όπως και σε περίπτωση σοβαρής επιδείνωσης της οικονομικής κατάστασης, της πιστοληπτικής ικανότητας ή της φερεγγυότητας του Πελάτη, καθώς και σε περίπτωση πτώχευσης, εκκαθάρισης κλπ., η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα με άμεση ισχύ και να ακυρώσει την Κάρτα, γνωστοποιώντας ταυτόχρονα την απόφασή της στον Πελάτη. Επίσης, η Τράπεζα δύναται να καταγγείλει άμεσα, αζημίως για την ίδια και χωρίς τήρηση προθεσμίας την παρούσα και να ακυρώσει την Κάρτα σε περίπτωση παραβίασης του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου και της εσωτερικής πολιτικής της Τράπεζας για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την πρόληψη και την καταστολή της απάτης και της δωροδοκίας καθώς και την αποτροπή της παροχής ή της απόπειρας παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών προς φυσικά ή νομικά πρόσωπα, πραγματικούς δικαιούχους ή/και χώρες/δικαιοδοσίες/γεωγραφικές περιοχές που υπόκεινται σε διεθνείς και ευρωπαϊκές οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις.

4.14.2. Η ισχύς της Κάρτας προϋποθέτει την ύπαρξη ενός τουλάχιστον κύριου λογαριασμού, ώστε σε περίπτωση που και αυτός κλείσει ή αποσυνδεθεί από την Κάρτα για οποιονδήποτε λόγο, η Τράπεζα δύναται να ακυρώσει την Κάρτα. Επίσης, η ισχύς της Κάρτας, προϋποθέτει την ύπαρξη ή/και απόδειξη της νόμιμης κάθε φορά εκπροσώπησης του Πελάτη.

4.14.3. Περαιτέρω, έχοντας υπ' όψη ότι η παρούσα σύμβαση είναι αόριστης διάρκειας, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να την καταγγείλει οποτεδήποτε, ειδοποιώντας προς τούτο εγγράφως τον Πελάτη δύο (2) μήνες πριν.

4.14.4. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση με έγγραφο προς την Τράπεζα, ακυρώνοντας ταυτόχρονα την Κάρτα, με τον τεμαχισμό της και την παράδοσή της σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας. Μέχρι την παράδοσή της κατά τα άνω, ο Πελάτης ευθύνεται πλήρως για τις συναλλαγές που διενεργήθηκαν με την Κάρτα.

4.14.5. Τυχόν καταγγελία της σύμβασης-πλαίσιο από τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη και σύμφωνα με τα εκεί οριζόμενα, επιφέρει και τη λήξη της παρούσας.

4.15. Πιστοποίηση και Επαλήθευση της ταυτότητας - Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

4.15.1. Για τους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη και του Κατόχου, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Η κάρτα χορηγείται κατόπιν συλλογής των απαιτούμενων επιβεβαιωτικών εγγράφων και εκπλήρωσης των προϋποθέσεων πιστοποίησης και επαλήθευσης των στοιχείων ταυτότητας του Πελάτη, του νομίμου εκπροσώπου και του πραγματικού του δικαιούχου και διαμόρφωσης οικονομικού/συναλλακτικού προφίλ του Πελάτη και του Κατόχου, όπως ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος είναι υποχρεωμένοι να γνωστοποιούν έγκαιρα στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των στοιχείων πιστοποίησης της ταυτότητάς τους, της ταυτότητας του νόμιμου εκπροσώπου και του πραγματικού δικαιούχου προσκομίζοντας τα απαραίτητα επιβεβαιωτικά έγγραφα. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος έχουν ενημερωθεί από την Τράπεζα με τρόπο σαφή και κατανοητό για την επεξεργασία των δεδομένων τους, το σκοπό της επεξεργασίας τους, τους αποδέκτες των δεδομένων καθώς και τα δικαιώματα που τους παρέχει το ισχύον θεσμικό πλαίσιο ενώ παράλληλα αναλαμβάνουν την υποχρέωση να ενημερώνουν εγκαίρως την Τράπεζα για τυχόν μεταβολή των προσωπικών τους δεδομένων. Για τη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη και του Κατόχου ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στο έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους οποίους έχει λάβει ο Πελάτης και ο Κάτοχος και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας. Περισσότερες πληροφορίες για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Εθνική Τράπεζα και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, αναφέρονται στη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.

4.16. Επικοινωνία

4.16.1. Ο Πελάτης πρέπει να ειδοποιεί με έγγραφο την Τράπεζα χωρίς καθυστέρηση σε κάθε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων που συνιστούν την ταυτότητα της νομικής του προσωπικότητας, όπως νομική μορφή, επωνυμία, διακριτικός

τίτλος, έδρα κλπ. Την ίδια υποχρέωση έχει ο Πελάτης απέναντι στην Τράπεζα σε κάθε περίπτωση αλλαγής στοιχείων του Κατόχου. Νόμιμη έδρα του Πελάτη θεωρείται αυτή που έχει δηλωθεί τελευταία, στην οποία και αποστέλλεται ή κοινοποιείται κάθε έγγραφο.

4.16.2. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος παρέχουν με την παρούσα ρητά και ανεπιφύλακτα τη συγκατάθεσή τους προς την Τράπεζα να επικοινωνεί μαζί τους οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, σε περίπτωση υπόνοιας διενέργειας αντικανονικής συναλλαγής με την Κάρτα, για επιβεβαίωση των στοιχείων τους. Η επικοινωνία αυτή γίνεται τηλεφωνικά, στα τηλέφωνα επικοινωνίας που έχουν δηλώσει ο Πελάτης και ο Κάτοχος και καταγράφεται για λόγους προστασίας αμφοτέρων.

4.17. Μερική Ακυρότητα – Δικαιώματα

4.17.1. Η τυχόν ακυρότητα ενός ή περισσότερων όρων της παρούσας, δεν θίγει το κύρος των υπολοίπων. Τυχόν καθυστέρηση της Τράπεζας να ασκήσει δικαίωμά της δεν μπορεί να εκληφθεί ή να ερμηνευθεί ως παραίτησή της από αυτό.

4.18. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών - Δωσιδικία – Εφαρμοστέο Δίκαιο

4.18.1. Για κάθε παράπονο ή διαφορά του Κατόχου έναντι της Τράπεζας αναφορικά με την κάρτα του, μπορεί ο πρώτος να απευθύνεται :

- είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων της Τράπεζας
- είτε στον Τομέα Client Contact της Εθνικής Τράπεζας:

- Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, www.nbg.gr,
- Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση customer.service@nbg.gr,
- Αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας: ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, Σοφοκλέους 2, 105 59 Αθήνα.

Αναλυτικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και τα στοιχεία επικοινωνίας της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr. Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν.

Περαιτέρω, για κάθε διαφορά ή διένεξη, ο Πελάτης έχει στη διάθεσή του ειδικές διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, απευθυνόμενος σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, (+30)2103376700 (διεθνείς κλήσεις), ιστοσελίδα: www.hobis.gr, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr. Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.

4.18.2. Κατά τόπον αρμόδια Δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφοράς που πηγάζει άμεσα ή έμμεσα από την εφαρμογή της παρούσας σύμβασης, ορίζονται είτε τα δικαστήρια τα οποία είναι αρμόδια κατά τον ΚΠολΔ (όπως του τόπου έδρας του Πελάτη ή του τόπου σύναψης της σύμβασης) είτε τα δικαστήρια της Αθήνας, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Όροι Χρήσης της Υπηρεσίας Ασφαλών Συναλλαγών Mastercard Identity Check

1.Περιγραφή της Υπηρεσίας

Η υπηρεσία Mastercard Identity Check της Εθνικής Τράπεζας, προσφέρει στον Κάτοχο της Κάρτας ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές του στο διαδίκτυο ελαχιστοποιώντας την πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης της Κάρτας του. Η χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check της Εθνικής Τράπεζας είναι δυνατή μόνο για συναλλαγές με την Κάρτα σε επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες στις υπηρεσίες Mastercard Identity Check και Mastercard SecureCode (εφεξής «πιστοποιημένη επιχείρηση» ή «πιστοποιημένες επιχειρήσεις»).

2.Πιστοποίηση

2.1. Κάθε φορά που ο Κάτοχος πραγματοποιεί αγορά στο διαδίκτυο με χρήση της Κάρτας, σε πιστοποιημένη επιχείρηση, αφού καταχωρήσει τον αριθμό, την ημερομηνία λήξης και το CVC2/CVV2 της Κάρτας, εμφανίζεται η οθόνη της υπηρεσίας Mastercard Identity Check, η οποία περιλαμβάνει στοιχεία για τη συγκεκριμένη αγορά, καθώς επίσης και δυνατότητα επιλογής του τρόπου με τον οποίο ο Κάτοχος θα λάβει τον Κωδικό μιας Χρήσης (One Time Password-OTP), ο οποίος απαιτείται για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει την αποστολή του OTP είτε στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει και είναι καταχωρημένος στα αρχεία της Τράπεζας ως τηλέφωνο επικοινωνίας ή ως «Κινητό τηλέφωνο αποστολής κωδικού μιας χρήσης (OTP)», είτε στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) που έχει δηλώσει και είναι καταχωρημένη στα αρχεία της Τράπεζας ως e-mail επικοινωνίας ή ως «e-mail αποστολής κωδικού μιας χρήσης (OTP)». Μετά την επιλογή του σημείου αποστολής του OTP, ο Κάτοχος θα πρέπει να επιλέξει 'Υποβολή' προκειμένου να δημιουργηθεί το OTP.

Στη συνέχεια, εμφανίζεται η επόμενη οθόνη της υπηρεσίας, στην οποία περιλαμβάνεται μέρος του παραπάνω αριθμού κινητού τηλεφώνου ή του e-mail στο οποίο έχει σταλεί το OTP, καθώς επίσης και το πεδίο στο οποίο πρέπει ο Κάτοχος να καταχωρίσει το OTP που έλαβε.

2.2. Σε περίπτωση που ο αριθμός κινητού τηλεφώνου ή το e-mail είναι λάθος ή εάν ο Κάτοχος αδυνατεί για τεχνικούς λόγους να λάβει το sms ή το e-mail, θα πρέπει είτε να πατήσει 'Πίσω' προκειμένου να επιστρέψει στην προηγούμενη οθόνη και να επιλέξει την εναλλακτική μέθοδο πιστοποίησης είτε να επιστρέψει στην ιστοσελίδα της επιχείρησης για να επιλέξει άλλον τρόπο πληρωμής, εφ' όσον παρέχεται.

2.3. Κάθε OTP που αποστέλλεται στον Κάτοχο είναι μοναδικό για τη συγκεκριμένη συναλλαγή που διενεργείται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια επόμενης συναλλαγής.

2.4. Μετά από το μέγιστο επιτρεπόμενο αριθμό προσπαθειών εισαγωγής έγκυρου OTP στην ιστοσελίδα της ίδιας ή άλλης πιστοποιημένης επιχείρησης, η Κάρτα δεν θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην υπηρεσία Mastercard Identity Check και ο Κάτοχος θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας.

2.5. Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού κινητού τηλεφώνου ή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, ο Κάτοχος πρέπει να δηλώσει τα νέα στοιχεία στην Τράπεζα μέσω οποιουδήποτε Καταστήματος ή μέσω της υπηρεσίας Internet Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήσης, και παράλληλα να προσκομίσει σ' ένα Κατάστημα της Τράπεζας τα σχετικά επιβεβαιωτικά έγγραφα από αξιόπιστες και ανεξάρτητες πηγές.

3.Ασφάλεια

3.1. Ο Κάτοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ασφαλή χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check. Δεν θα πρέπει να καταγράφει ή αποθηκεύει οποιονδήποτε OTP, ούτε συγκεκαλυμμένα ή κρυπτογραφημένα σε οποιοδήποτε μέσο ή να τον κοινοποιεί σε άλλο πρόσωπο.

3.2. Εάν ο Κάτοχος υποψιάζεται ή γνωρίζει ότι κάποιος άλλος μπορεί να χρησιμοποιεί ή έχει χρησιμοποιήσει το κινητό του τηλέφωνο ή το e-mail του ή έχει πρόσβαση ή γνωρίζει οποιονδήποτε OTP, πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με την Τράπεζα, στο τηλ. +30 210 4848484 (από το εξωτερικό).

3.3. Σε περίπτωση που ο Κάτοχος διαπιστώσει ότι διενεργήθηκαν μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές με τη χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check, υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα στα τηλέφωνα που αναφέρονται στον όρο 3.2. πιο πάνω.

3.4. Παράλειψη κάποιας ή κάποιων από τις ενέργειες που περιγράφονται στις προηγούμενες παραγράφους, συνιστά βαρεία αμέλεια εκ μέρους του Κατόχου, ώστε στην περίπτωση αυτή, διατηρεί την πλήρη ευθύνη για τυχόν διενέργεια μη εξουσιοδοτημένων συναλλαγών και την εξ αυτής ζημία του και υποχρεούται να εξοφλήσει το σύνολο των συναλλαγών που διενεργήθηκαν χωρίς κανέναν περιορισμό.

4.Χρήση Πληροφοριών

4.1. Η Τράπεζα δεσμεύεται να μην αποκαλύπτει καμία προσωπική πληροφορία του Κατόχου στις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στις υπηρεσίες Mastercard Identity Check ή Mastercard SecureCode

5.Τροποποιήσεις

Οι όροι της υπηρεσίας Mastercard Identity Check δύνανται να αναθεωρούνται από την Τράπεζα με σκοπό τη βελτίωση ή την αναβάθμιση της υπηρεσίας, οποτεδήποτε καθίσταται αναγκαίο, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του

Πελάτη και του Κατόχου. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος υποχρεούνται να επισκέπτονται την ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr σε τακτά χρονικά διαστήματα, προκειμένου να ενημερώνονται για τυχόν αναθεώρηση και επικαιροποίηση των όρων χρήσης της υπηρεσίας.

6.Αναστολή/Τερματισμός χρήσης της υπηρεσίας

6.1. Η Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει ή να τερματίσει τη χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check για λόγους ασφαλείας ή για άλλο σπουδαίο λόγο (όπως ενδεικτικά σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας, διακοπής της συνεργασίας της Τράπεζας με τους παρόχους της υπηρεσίας κλπ.), ενημερώνοντας τον Πελάτη και τον Κάτοχο μέσω της ιστοσελίδας της εγκαίρως πριν την αναστολή/τερματισμό, εκτός εάν συντρέχουν εξαιρετικές περιστάσεις που επιβάλουν την άμεση αναστολή/τερματισμό χρήσης της υπηρεσίας, οπότε η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Πελάτη και τον Κάτοχο αμέσως μετά.

6.2. Σε περίπτωση που η Κάρτα του Πελάτη παύσει για οποιοδήποτε λόγο να παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών (π.χ. λόγω απώλειας, κλοπής, καταγγελίας της σύμβασης κλπ), η συγκεκριμένη Κάρτα διαγράφεται από την υπηρεσία.

7.Ευθύνη

7.1. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται καθ'οιονδήποτε τρόπο για την ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών που ο Κάτοχος αγοράζει ή του παρέχονται από τις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται.

7.2. Επίσης η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για άμεσες ή έμμεσες, ζημίες ή απώλειες, όπως ενδεικτικά για φθορά ή καταστροφή του υπολογιστή ή της τηλεφωνικής υπηρεσίας ή για τυχόν ιούς που ενδέχεται να προσβάλουν τον εξοπλισμό του Κατόχου ή άλλα περιουσιακά του στοιχεία λόγω της πρόσβασής του στις ιστοσελίδες των επιχειρήσεων.

III. ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

5. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι παρόντες Όροι Σύμβασης Παροχής Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων αποτυπώνουν τους όρους συνεργασίας μεταξύ της ανώνυμης τραπεζικής εταιρίας με την επωνυμία «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.», που εδρεύει στην Αθήνα (Αιόλου 86) με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 237901000, νόμιμα εκπροσωπούμενης (και που κατωτέρω θα καλείται «η Τράπεζα») και του πελάτη της Τράπεζας (και που κατωτέρω θα καλείται «ο Πελάτης»). Ειδικά ως προς τους όρους και τις προϋποθέσεις διενέργειας πράξεων πληρωμών, εφαρμόζεται συμπληρωματικά και υπερισχύει η ήδη συναφθείσα μεταξύ των ιδίων συμβαλλομένων σύμβαση–πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών (εφεξής «σύμβαση-πλαίσιο»), η οποία διέπεται από τον Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15-5-2018).

5.1. Αντικείμενο της Σύμβασης

5.1.1. Τα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας (ενδεικτικά Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, εφεξής οι «Υπηρεσίες»), επιτρέπουν στον Πελάτη τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση όπως π.χ. πληροφόρηση σχετικά με την κίνηση των λογαριασμών του, μεταφορά χρηματικών ποσών, πληρωμές, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ενημέρωση/ειδοποίηση με αποστολή γραπτού μηνύματος στον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή με ειδοποίηση (push notification) στη συσκευή κινητού τηλεφώνου του Πελάτη ή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), πρόσβαση σε ηλεκτρονικά ειδοποιητήρια για τα τραπεζικά του προϊόντα (statements) κ.λπ. Η διενέργεια των τραπεζικών συναλλαγών από απόσταση γίνεται με χρήση ποικίλων τεχνολογικών υποδομών και μεθόδων, όπου ενδεικτικά αναφέρεται το διαδίκτυο (internet), το σταθερό τηλεφωνικό δίκτυο, τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, σε συνδυασμό με το Ηλεκτρονικό Μέσο του Πελάτη, που αναφέρεται στον όρο 2.1. πιο κάτω. Χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες Internet Banking της Τράπεζας, ο Πελάτης δύναται να κάνει χρήση παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμών σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο, προκειμένου να εκκινεί εντολές πληρωμής μέσω του τρίτου παρόχου, καθώς και παρόχου υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση–πλαίσιο, προκειμένου να ζητά πληροφορίες για τον/τους λογαριασμό/ούς του μέσω του τρίτου παρόχου.
Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών μέσω των διαθεσίμων κάθε φορά εναλλακτικών δικτύων σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ακολουθούν:
Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται και αναγνωρίζει ότι τα συστήματα που υποστηρίζουν τα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας είναι συνεχώς εξελισσόμενα, υποκείμενα σε μεταβολές και προσθήκες, χωρίς να εξαρτάται αποκλειστικά από οποιαδήποτε υφιστάμενη σήμερα τεχνολογία. Κατ' αναλογία λοιπόν, η Τράπεζα δικαιούται ενίοτε να μεταβάλει τα στοιχεία και τις παραμέτρους των υπηρεσιών των εναλλακτικών δικτύων όπως για παράδειγμα τον αριθμό και το είδος των συναλλαγών που προσφέρονται, τις απαιτήσεις του εξοπλισμού του Πελάτη, τις μεθόδους και τα συστήματα αναγνώρισης ή πιστοποίησης της ταυτότητας του Πελάτη κ.λπ. ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου.
5.1.2. Ειδικά ως προς τους όρους και τις προϋποθέσεις διενέργειας πράξεων πληρωμών εφαρμόζεται συμπληρωματικά και υπερισχύει η ήδη συναφθείσα σύμβαση-πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών (εφεξής «σύμβαση-πλαίσιο»), η οποία διέπεται από το Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α΄84/15.05.2018).

5.2. Πρόσβαση και χρήση των εναλλακτικών δικτύων

5.2.1. Η πρόσβαση στις Υπηρεσίες και η χρήση των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας από τον Πελάτη, πραγματοποιείται μέσω του Ηλεκτρονικού Μέσου του Πελάτη καθώς και κάθε άλλου πρόσφορου μέσου πρόσβασης (στο εξής «Ηλεκτρονικό Μέσο»), το οποίο θα συνδέεται στα Εναλλακτικά Δίκτυα με ευθύνη και έξοδα του Πελάτη. Στον όρο «Ηλεκτρονικό Μέσο» συμπεριλαμβάνεται

κάθε τηλεπικοινωνιακή, ψηφιακή ή ηλεκτρονική συσκευή, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, συσκευές σταθερών και κινητών τηλεφώνων, ταμπλέτες κ.λπ. Η εγκατάσταση στο Ηλεκτρονικό Μέσο του Πελάτη, λογισμικού (στο εξής «Λογισμικό») που απαιτείται για την πρόσβαση στις υπηρεσίες του Internet Banking της Τράπεζας θα γίνεται με αυτοματοποιημένο τρόπο, δηλαδή με την φόρτωση του Λογισμικού από την επίσημη ιστοσελίδα (webpage) της Τράπεζας www.nbg.gr (εφεξής «επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας») ή από επίσημα καταστήματα διάθεσης Λογισμικού (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά apple store, google play, windows phone store) και αφού ο Πελάτης έχει αποδεχθεί τους όρους χρήσης του Λογισμικού.
5.2.2. Το Λογισμικό και τα εξ' αυτού απορρέοντα δικαιώματα ανήκουν στην Τράπεζα, κατά πλήρη κυριότητα. Με την παρούσα, η Τράπεζα παραχωρεί στον Πελάτη άδεια να χρησιμοποιεί το Λογισμικό, σύμφωνα με το άρθρο 7 της παρούσας.
Η άδεια χρήσης του Λογισμικού, θα είναι μη αποκλειστική, προσωποπαγής, αμεταβίβαστη και ελευθέρως ανακλητή, θα παρέχεται προσωρινά στον Πελάτη, και θα διαρκεί μόνο για όσο διάστημα είναι απαραίτητο κάθε φορά για την χρήση των Υπηρεσιών που αναφέρονται στο άρθρο 1.1 της παρούσας, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης και με εκείνους που θα αναγράφονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας.
5.2.3. Η πρόσβαση του Πελάτη στις υπηρεσίες του Internet/Mobile/Phone Banking γίνεται κατά τις εκάστοτε ημέρες και ώρες που ανακοινώνει στον Πελάτη η Τράπεζα μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της (webpage) και υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει αποδεχθεί πλήρως τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Σύμβασης. Η Τράπεζα μπορεί να ανακαλεί και να αναστέλλει την πρόσβαση του Πελάτη στο Δίκτυο κατά τα ειδικώς οριζόμενα στο άρθρο 11.3.β. της σύμβασης-πλαισίου και στον όρο 8 της παρούσας.

5.2.4. Η πρόσβαση του Πελάτη στις υπηρεσίες του Internet/Mobile Banking της Τράπεζας πραγματοποιείται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Εθνικής Τράπεζας (www.nbg.gr), μέσω ειδικής εφαρμογής που διατίθεται από την Τράπεζα ή/και με ειδική εγγραφή μέσω εφαρμογών τρίτων με τους οποίους συνεργάζεται η Τράπεζα και είναι πιστοποιημένες από την Τράπεζα. Ο Πελάτης μπορεί να λαμβάνει γνώση των συνεργατών της Τράπεζας μέσω της λίστας που είναι αναρτημένη στην επίσημη ιστοσελίδα της. Ο Πελάτης υποχρεούται να πληκτρολογεί ο ίδιος την ηλεκτρονική διεύθυνση της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας στο οικείο πεδίο του προγράμματος/λογισμικού που χρησιμοποιεί για την πρόσβασή του στο διαδίκτυο (π.χ. Internet Browser) και υποχρεούται να μην επιχειρεί και να μην πραγματοποιεί πρόσβαση στις υπηρεσίες του Internet Banking της Τράπεζας με άλλο τρόπο, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μέσω συνδέσμων (links)/υπερσυνδέσμων (hyper links), μέσω μηχανών αναζητήσεως, μέσω e-mail ή άλλων μηνυμάτων/επιστολών κλπ.

5.2.5. Προκειμένου ο Πελάτης να μπορεί να έχει πρόσβαση στις Υπηρεσίες των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας, απαιτούνται τα **Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας** που του παρέχει η Τράπεζα, καθώς και κατά περίπτωση άλλα ή επιπλέον μέσα ταυτοποίησης που συμφωνούνται με την Τράπεζα, με σκοπό την ταυτοποίηση του Πελάτη ως νόμιμου χρήστη της υπηρεσίας. Για τους σκοπούς της παρούσας, ως Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας νοούνται το Όνομα Χρήστη (userid) που χορηγεί η Τράπεζα στον Πελάτη κατά την υπογραφή της παρούσας και ο Μυστικός Κωδικός Αναγνώρισης (Password) που ορίζει ο Πελάτης κατά την πρώτη σύνδεσή του στις Υπηρεσίες. Η συνδυασμένη εφαρμογή των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας του Πελάτη προσδιορίζει την ταυτότητά του, και επιφέρει τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του.
Η Τράπεζα ορίζει κατά την κρίση της, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της, τις συναλλαγές για την εκτέλεση των οποίων απαιτείται, επιπλέον της χρήσης των ανωτέρω Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας και η χρήση επιπρόσθετων μεθόδων ταυτοποίησης (στο εξής «**Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη**»). Η Ισχυρή Ταυτοποίηση του Πελάτη, διενεργείται με τη χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων, ανεξάρτητων μεταξύ τους, που αφορούν: i) γνώση (ενδεικτικά τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας που χορηγούνται στον Πελάτη), ii) κατοχή (ενδεικτικά η συσκευή του κινητού τηλεφώνου του Πελάτη στην οποία είναι εγκατεστημένη η εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας στην οποία η τελευταία του αποστέλλει κωδικό μιας χρήσης-OTP μέσω ειδοποίησης (push notification) ή η συσκευή κινητού τηλεφώνου του Πελάτη στην οποία η Τράπεζα του αποστέλλει κωδικό μίας χρήσης – OTP με γραπτό μήνυμα μέσω της εφαρμογής Viber ή με SMS (αν για οποιονδήποτε λόγο η αποστολή δεν είναι δυνατή μέσω της εφαρμογής Viber) για την εκτέλεση συναλλαγής), iii) κάποιο μοναδικό εγγενές χαρακτηριστικό του Πελάτη (ενδεικτικά το δακτυλικό του αποτύπωμα στο κινητό του τηλέφωνο ή αναγνώριση χαρακτηριστικών προσώπου).
Σε κάθε περίπτωση η μέθοδος Ισχυρής Ταυτοποίησης, καθώς και η διαδικασία διάθεσης των μέσων της στον Πελάτη θα γνωστοποιείται από την Τράπεζα μέσω σχετικής ανάρτησης στην επίσημη ιστοσελίδα της. Ο Πελάτης, γνωρίζοντας ότι η συνδυασμένη χρήση των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας και των τυχόν πρόσθετων μεθόδων ταυτοποίησης κατά περίπτωση, προσδιορίζουν την ταυτότητά του και επιφέρουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του, υποχρεούται να φυλάσσει με επιμέλεια τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας και τα λοιπά μέσα ταυτοποίησης που του χορηγεί η Τράπεζα για την πραγματοποίηση συναλλαγών, να τα διατηρεί απολύτως εμπιστευτικά και να μην τα χορηγεί σε τρίτους. Επίσης, οφείλει να μην κοινοποιεί σε οποιονδήποτε μυστικούς κωδικούς (π.χ. PIN, userid, Passwords, OTP), ούτε και σε εκπροσώπους της Τράπεζας, να μην τους αποθηκεύει, ούτε να τους χρησιμοποιεί εκτός των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας. Για λόγους ασφαλείας, ο Πελάτης πρέπει να αλλάζει τον Μυστικό Κωδικό Αναγνώρισης (password) ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ενώ η Τράπεζα παρέχει επιπλέον στο Πελάτη και την δυνατότητα αλλαγής του userid.
Προς άρση οιασδήποτε αμφισβήτησης, ρητώς συμφωνείται ότι για την τυχόν πρόσβαση στις Υπηρεσίες των Εναλλακτικών Δικτύων ή την Ισχυρή Ταυτοποίηση του Πελάτη μέσω του κωδικού ασφαλείας/προτύπου που δημιουργείται με χρήση εγγενούς χαρακτηριστικού του Πελάτη, ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί μόνο δικό του (προσωπικό) εγγενές χαρακτηριστικό. Οποιοδήποτε εγγενές χαρακτηριστικό βρίσκεται αποθηκευμένο σε συσκευή του Πελάτη, μπορεί να δώσει πρόσβαση στην εφαρμογή ή να ταυτοποιήσει ισχυρά τον Πελάτη. Εάν υπάρχουν άλλοι χρήστες που εγγενές τους χαρακτηριστικό είναι αποθηκευμένο στη συσκευή του Πελάτη, ο Πελάτης δεν θα πρέπει να ενεργοποιεί τη σχετική υπηρεσία.
Η Τράπεζα δεν λαμβάνει, καταγράφει, αναπαράγει, αποθηκεύει ή επεξεργάζεται με οποιονδήποτε τρόπο και σε κανένα στάδιο χρήσης της Υπηρεσίας τον κωδικό PIN ή τα εγγενή χαρακτηριστικά του Πελάτη (δακτυλικό αποτύπωμα-Touch id ή αναγνωριστικό προσώπου-Face id). Τα εν λόγω επιμέρους χαρακτηριστικά του Πελάτη, τηρούνται αποκλειστικά στη συσκευή του, δεν εξέρχονται από αυτή, δεν δημιουργούνται εφεδρικά αντίγραφα αυτών οπουδήποτε αλλού, και προστατεύονται αποκλειστικά στη συσκευή του Πελάτη, την οποία ο ίδιος χρησιμοποιεί για πρόσβασή του στις Υπηρεσίες των Εναλλακτικών Δικτύων.

5.2.6. Σε περίπτωση που ο Πελάτης κάνει χρήση παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμών προκειμένου να εκκινεί εντολές πληρωμής ή/και παρόχου υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού προκειμένου να ζητά πληροφορίες για τον/τους λογαριασμό/ούς του, η καταχώριση των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας γίνεται κατά τη διαδικασία ταυτοποίησης της Τράπεζας που περιγράφεται στην παρ. 2.5.

5.2.7. Μόλις ο Πελάτης αντιληφθεί ότι έχει απωλέσει τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας ή τα Ηλεκτρονικά Μέσα ή τα μέσα Ισχυρής Ταυτοποίησης ή ότι έχουν διαρρεύσει/κλαπεί/υπεξαιρεθεί σε/από τρίτα μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή ότι γίνεται αντικανονική ή και παράνομη χρήση αυτών, οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως και πάντως χωρίς υπαίτια καθυστέρηση την Τράπεζα τηλεφωνικώς και εγγράφως. Σε περίπτωση τηλεφωνικής γνωστοποίησης αυτή καταγράφεται σε μαγνητικό μέσο. Η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Πελάτη σε διαρκή (24ωρη) βάση ειδική τηλεφωνική υπηρεσία (30 210 4848484 για την παραπάνω γνωστοποίηση και, του παρέχει τα μέσα που απαιτούνται για να αποδείξει εντός προθεσμίας 18 μηνών από τη γνωστοποίηση ότι πράγματι προέβη σ' αυτήν.
Ως προς την ευθύνη του Πελάτη για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής ισχύουν τα ειδικώς οριζόμενα στο άρθρο 14 της σύμβασης-πλαίσιο.
5.2.8. Στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, οφείλει να γνωστοποιήσει στην Τράπεζα τον αριθμό Θέσεων Εργασίας (Θ.Ε.) καθώς και τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε συγκεκριμένη θέση (προφίλ Θέσης Εργασίας), μέσω των οποίων ο Πελάτης θα πραγματοποιεί την χρήση των Υπηρεσιών μέσω των εναλλακτικών δικτύων (στη συνέχεια Θέσεις Εργασίας), ώστε να του χορηγηθούν τα αντίστοιχα σε πλήθος Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας και να συμφωνηθεί η χρήση επιπρόσθετων μέσων ταυτοποίησης (π.χ. αριθμοί κινητών τηλεφώνων για την αποστολή OTP μέσω της εφαρμογής Viber ή με SMS (αν για οποιονδήποτε λόγο η αποστολή δεν είναι δυνατή μέσω της εφαρμογής Viber)ή συσκευές στις οποίες έχει εγκατασταθεί η εφαρμογή Mobile Banking και στις οποίες αποστέλλεται OTP με ειδοποίηση (push notification) ή έχουν αποθηκευτεί σε αυτές εγγενή χαρακτηριστικά του Πελάτη) προκειμένου να διενεργεί συναλλαγές από τις εν λόγω δηλωθείσες Θέσεις Εργασίας. Τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας αντιστοιχούν σε μία Θέση Εργασίας κάθε φορά, ενώ αντιστοιχίζονται μοναδικά και με τη μέθοδο Ισχυρής ταυτοποίησης. Ο Πελάτης θα επιλέξει σύμφωνα με τα δικά του κριτήρια και με αποκλειστική του ευθύνη τα φυσικά πρόσωπα στα οποία θα παραδώσει τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας καθώς και τα επιπλέον μέσα ταυτοποίησης, με τα οποία θα διενεργούν συναλλαγές στο όνομα και για λογαριασμό του μέσω των Θέσεων Εργασίας που ζήτησε από την Τράπεζα. Εάν για οποιοδήποτε λόγο ο Πελάτης δεν επιθυμεί την περαιτέρω χρήση συγκεκριμένης θέσης εργασίας, υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα εγγράφως ή μέσω των εναλλακτικών δικτύων εφόσον παρέχεται η συγκεκριμένη δυνατότητα, απαλλασσόμενης της Τράπεζας από κάθε ευθύνη για τυχόν ζημία που θα υποστεί ο Πελάτης λόγω μη έγκαιρης εκ μέρους του ενημέρωσης της Τράπεζας για την κατάργηση Θέσης Εργασίας.
Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει από την Τράπεζα να κάνει χρήση όλων των υπηρεσιών που προσφέρονται, μέχρι τη χρονική στιγμή υποβολής του σχετικού αιτήματός του. Για κάθε νέα Υπηρεσία εντασσόμενη μετά τη χρονική αυτή στιγμή, ενδέχεται, κατά την κρίση της Τράπεζας, να απαιτείται νέο αίτημα του Πελάτη, είτε με την κατάθεση συμπληρωματικής αίτησης, είτε μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων, εφόσον παρέχεται η συγκεκριμένη δυνατότητα.

5.2.9. Στο πλαίσια λειτουργίας και χρήσης των Υπηρεσιών που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση στον Πελάτη (Νομικό Πρόσωπο), ο Πελάτης αναγνωρίζει την πλήρη και αποκλειστική του ευθύνη έναντι της Τράπεζας για κάθε πράξη ή παράλειψη τρίτου προσώπου (φυσικού ή νομικού) που έχει διοριστεί από τον Πελάτη ως χρήστης των Θέσεων Εργασίας, η οποία (πράξη ή παράλειψη) καταλήγει σε παράβαση των όρων της παρούσας Σύμβασης ή των διατάξεων του Νόμου.

5.3. Εντολές Πελάτη – Ανέκκλητο και εκτέλεση αυτών – Υποχρεώσεις και ευθύνη των μερών

5.3.1 Για τις εντολές του Πελάτη, το ανέκκλητο και την εκτέλεση αυτών καθώς και για τις υποχρεώσεις και την ευθύνη των μερών ισχύουν τα ειδικώς οριζόμενα στη σύμβαση- πλαίσιο, ανάλογα με το είδος της εντολής/πράξης πληρωμής. Σε περίπτωση που για κάποια πράξη πληρωμής μέσω ειδικότερης υπηρεσίας των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας (όπως ενδεικτικά πληρωμή μέσω του ηλεκτρονικού πορτοφολιού « pay») προβλέπεται διαφορετικό αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης από τα οριζόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο, υπερισχύουν τα ειδικότερα οριζόμενα στους όρους χρήσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας.
Επιπροσθέτως συμφωνούνται τα ακόλουθα:

5.3.2. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, κατά την απόλυτη κρίση της οποτεδήποτε θεωρεί αυτό αναγκαίο να απαιτεί από τον Πελάτη την έγγραφη επιβεβαίωση των διαβιβασθεισών εντολών, η οποία θα φέρει την υπογραφή του ή του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του.

5.3.3. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε και για οποιοδήποτε λόγο να ζητήσει Αναστολή πρόσβασης στα Εναλλακτικά Δίκτυα, είτε απευθυνόμενος εγγράφως προς την Εθνική Τράπεζα – Διεύθυνση Digital Business, Θεσσαλονίκης 125, Μοσχάτο ΤΚ 18346, Αθήνα, είτε μέσω του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Τράπεζας, ακολουθώντας τη διαδικασία της ταυτοποίησής του από τον εκπρόσωπο της Τράπεζας, όπως αυτή προβλέπεται κάθε φορά από την τελευταία, οπότε η αναστολή της πρόσβασής του στα Εναλλακτικά Δίκτυα πραγματοποιείται αμέσως με τη δήλωσή του αυτή. Για την εκ νέου ενεργοποίηση του Πελάτη απαιτείται να ακολουθηθεί η ίδια διαδικασία μέσω της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, άλλως εγγράφως.

5.4. Υποχρεώσεις Πελάτη

5.4.1. Ο Πελάτης δηλώνει ότι εφόσον κάνει χρήση των Υπηρεσιών, θα κατέχει και θα διατηρεί το Ηλεκτρονικό Μέσο και το λογισμικό που είναι κατάλληλο για την πρόσβαση στο Δίκτυο ή Διαδίκτυο καθώς και ότι γνωρίζει εκ των προτέρων την λειτουργία τους έχοντας τις απαραίτητες γνώσεις που απαιτούνται γι' αυτό.

5.4.2. Ο Πελάτης υποχρεούται να κάνει καλή χρήση του Λογισμικού σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στην παρούσα Σύμβαση. Ειδικότερα, απαγορεύεται η αποθήκευση, η αναπαραγωγή, η αλλοίωση ή η με οποιονδήποτε τρόπο χρήση του Λογισμικού από τον Πελάτη για σκοπό διαφορετικό από αυτόν που ρητά περιγράφεται στην παρούσα, καθώς και η χρήση του Λογισμικού από τρίτα μη εξουσιοδοτημένα από τον Πελάτη (Νομικό Πρόσωπο) πρόσωπα.

5.4.3 Ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί όλα τα αναγκαία μέτρα ασφάλειας για να αποτρέπει την παράνομη χρήση των Ηλεκτρονικών Μέσων, του Λογισμικού, των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας (Password & userid), καθώς και των επιπλέον μέσων Ταυτοποίησης από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Επίσης, ο Πελάτης υποχρεούται να έχει εγκαταστήσει στο Ηλεκτρονικό του Μέσο τις πιο πρόσφατες συμβατές με το σύστημα της Τράπεζας ενημερωμένες εκδόσεις λογισμικών, προγραμμάτων, λειτουργικών

συστημάτων και εκδόσεις αντιβιοτικών προγραμμάτων και συναφών προγραμμάτων προστασίας δεδομένων και ηλεκτρονικών υπολογιστών (όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, antivirus, antispywear, firewalls κλπ.) και σε καμία περίπτωση να μην αποθηκεύει στο Ηλεκτρονικό Μέσο τα Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια Ασφαλείας, κωδικούς OTP, μη αναγνωρισμένα λογισμικά ή προγράμματα ή/και προγράμματα άνευ νομίμου άδειας. Επίσης, ο Πελάτης υποχρεούται να μην λαμβάνει υπόψη και να μην απαντάει σε τυχόν ηλεκτρονικά ή άλλα μηνύματα με τα οποία του ζητούνται προσωπικά στοιχεία, στοιχεία Ταυτοποίησης, Μυστικοί Κωδικοί Αναγνώρισης (Password) και κωδικοί χρήστη (userid).

5.4.4. Ο Πελάτης οφείλει να διαβάζει με προσοχή τις πληροφορίες και να ακολουθεί τις συστάσεις που θα περιέχονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών και του Δικτύου και συγκεκριμένα αποδέχεται ότι οποιαδήποτε παράλειψη ή/και αποτυχία εκ μέρους του να τηρήσει τις συνιστάμενες διαδικασίες ασφάλειας μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την παραβίαση της εμπιστευτικότητας πληροφοριών που αφορούν το άτομό του και την πραγματοποίηση από τρίτα πρόσωπα συναλλαγών μη εξουσιοδοτημένων από αυτόν.

5.4.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε ζημία της Τράπεζας και να καταβάλλει κάθε ποσό που τυχόν θα υποχρεωθεί η Τράπεζα να καταβάλλει δυνάμει δικαστικής αποφάσεως ή μη (περιλαμβανομένων δικαστικών εξόδων και δικηγορικών αμοιβών), λόγω παραβίασης πνευματικών δικαιωμάτων τρίτων ή κακής ή παράνομης χρήσης των Υπηρεσιών της παρούσας Σύμβασης.

5.4.6. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει κάθε προμήθεια στην Τράπεζα ή σε θυγατρική της εταιρεία για συναλλαγές των οποίων η διενέργεια πραγματοποιείται με προηγούμενη καταβολή προμήθειας ή αμοιβής που αναφέρεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας που είναι αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας, καθώς και στο διαδικτυακό της τόπο www.nbg.gr.
Η ολοκλήρωση των εν λόγω συναλλαγών προϋποθέτει την προηγούμενη καταβολή της απαιτούμενης προμήθειας με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού του Πελάτη. Η καταβαλλόμενη προμήθεια αφορά στην παροχή δυνατότητας χρήσης Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων. Η τυχόν προμήθεια για τη χρήση επιπλέον μέσων Ταυτοποίησης αναφέρεται στο Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών της Τράπεζας όπως αυτό έχει αναρτηθεί στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας.

5.4.7. Ο Πελάτης (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί έγκαιρα στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των στοιχείων πιστοποίησης της ταυτότητάς του, των νομίμων εκπροσώπων και των πραγματικών δικαιούχων ή και της διεύθυνσης κατοικίας ή έδρας και επικοινωνίας που δηλώθηκε από αυτόν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα επιβεβαιωτικά έγγραφα. Η πρόσβαση στα εναλλακτικά δίκτυα χορηγείται κατόπιν συλλογής των απαιτούμενων επιβεβαιωτικών εγγράφων και εκπλήρωσης των προϋποθέσεων πιστοποίησης και επαλήθευσης των στοιχείων ταυτότητας και διαμόρφωσης του οικονομικού/συναλλακτικού προφίλ του Πελάτη, όπως ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο και την εσωτερική πολιτική της Τράπεζας.

5.4.8. Ο Πελάτης (νομικό πρόσωπο) υποχρεούται να επιλέγει με προσοχή και με αποκλειστική δική του ευθύνη τα πρόσωπα που θα χρησιμοποιεί για την κάλυψη των Θέσεων Εργασίας μέσω των οποίων κάνει χρήση των Υπηρεσιών της παρούσας Σύμβασης, δηλώνει δε πως φέρει την απόλυτη και αποκλειστική ευθύνη έναντι της Τράπεζας και οιουδήποτε τρίτου για τυχόν πράξεις ή παραλείψεις των προσώπων αυτών.

5.4.9. Ο Πελάτης (νομικό πρόσωπο) γνωρίζει και αποδέχεται ότι με τη λήξη της νομιμοποίησης της εκπροσώπησής του στην Τράπεζα, διακόπτεται αμέσως η πρόσβαση όλων των Θέσεων Εργασίας στο Internet Banking. Για να συνεχιστεί απρόσκοπτα η χρήση του Internet Banking, θα πρέπει το νομικό πρόσωπο να φροντίζει να προσκομίζει έγκαιρα στο Κατάστημα Συνεργασίας του τα εκάστοτε ισχύοντα έγγραφα εκπροσώπησής του.

5.5. Καθήκον εχεμύθειας

5.5.1. Όλες οι πληροφορίες που διαβιβάζονται από τον Πελάτη στην Τράπεζα είναι εμπιστευτικές και η Τράπεζα οφείλει να τις χρησιμοποιεί με εχεμύθεια, και μόνο στο μέτρο που αυτό κρίνεται αναγκαίο στο πλαίσιο των παρεχομένων Υπηρεσιών. Ενδεικτικά η Τράπεζα θα δικαιούται να προβαίνει στην αποκάλυψη πληροφοριών σχετικά με τον Πελάτη στις παρακάτω περιπτώσεις:
α) όταν αυτό απαιτείται για την ολοκλήρωση της εκτέλεσης διαβιβασθείσας εντολής,
β) όταν αυτό επιβάλλεται βάσει του εθνικού ή/και του Ευρωπαϊκού νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου ή βάσει σχετικής απόφασης δημόσιας ή δικαστικής αρχής ή άλλης νομοθετικής ή κανονιστικής πράξης (Νόμου, Π.Δ., κλπ.) ή όταν επιβάλλεται από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές της Τράπεζας.
Το δικαίωμα αυτό της Τράπεζας έχει απεριόριστη ισχύ και μετά την λήξη ή την με οποιοδήποτε τρόπο λύση της παρούσας.

5.5.2. Το Λογισμικό και όλες οι πληροφορίες που εμπεριέχονται σ' αυτό, είναι εμπιστευτικά για τον Πελάτη, ο οποίος αναγνωρίζει την σπουδαιότητά τους για την Τράπεζα και δεσμεύεται να μην προβεί σε οποιαδήποτε αποκάλυψη ή με οποιοδήποτε τρόπο διάδοση σχετικά με αυτά σε τρίτα πρόσωπα.
Η υποχρέωση αυτή του Πελάτη έχει απεριόριστη ισχύ και μετά την λήξη ή την με οποιοδήποτε τρόπο λύση της παρούσας.

5.6 Ευθύνη Τράπεζας

5.6.1. Η Τράπεζα αναλαμβάνει να επιμελείται τη λειτουργία των Εναλλακτικών Δικτύων και να καταβάλλει κάθε δυνατή επιμέλεια προκειμένου να κατοχυρώσει και διαφυλάξει την ασφάλεια παροχής των Υπηρεσιών και ειδικότερα την ασφαλή πρόσβαση του Πελάτη στο Δίκτυο, τον περιορισμό τυχόν περιπτώσεων παράνομης χρήσης του Δικτύου από τρίτα μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα και την τήρηση του απορρήτου των πληροφοριών που αφορούν τον Πελάτη (υπό την επιφύλαξη του όρου 5.1 της παρούσας). Ωστόσο η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη εάν παρά την άσκηση της δέουσας από αυτήν επιμέλειας, παραβιασθεί η ασφαλής χρήση του Δικτύου ή το απόρρητο των πληροφοριών σχετικά με τον Πελάτη.

5.6.2. Σε περίπτωση που κάποιες πληροφορίες υπόκεινται ρητά σε ειδικές ρήτρες μη ευθύνης (disclaimers) ή κάποιες συναλλαγές σε ειδικούς όρους, η Τράπεζα θα προβαίνει σε ανάρτηση των ειδικών ρητρών και όρων σε εμφανές σημείο στο δικτυακό της χώρο, ώστε ο Πελάτης αποδέχεται ότι η χρήση των πληροφοριών ή η διενέργεια των συναλλαγών αυτών συνεπάγεται την εκ μέρους του αποδοχή αυτών των ρητρών ή όρων.

5.6.3. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για κάθε χρήση ηλεκτρονικού Εναλλακτικού Δικτύου αντίθετη στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ή τα χρηστά ήθη συμπεριλαμβανομένης της παράνομης πρόσβασης και χρήσης (ενδεικτικά μέσω phishing ή hacking). Στις περιπτώσεις αυτές, εκτός των τυχόν ποινικών ή και αστικών κυρώσεων, η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 10 και 11 πιο κάτω.

5.6.4. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε τυχόν ζημία του Πελάτη, οφειλόμενη σε δυσλειτουργία των Εναλλακτικών Δικτύων για λόγους που εκφεύγουν του ελέγχου της Τράπεζας, όπως ενδεικτικά η πτώση ή δυσλειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου κ.ά.

5.7. Δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας

5.7.1. Η Τράπεζα ή/και οι προμηθευτές της διατηρούν όλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας, τα σήματα, τους διακριτικούς τίτλους και γενικά κάθε διακριτικό γνώρισμα της Τράπεζας για τα προγράμματα Λογισμικού και τα εγχειρίδια που τα συνοδεύουν (η χρήση των οποίων παρέχεται στον Πελάτη από την Τράπεζα), τις επικοινωνιακές συνδέσεις, τα προγράμματα Λογισμικού, ως επίσης και οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας ή τεχνογνωσίας σε σχέση με τα ως άνω.

5.7.2. Η Τράπεζα, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης, παρέχει στον Πελάτη το μη αποκλειστικό και ανεκχώρητο δικαίωμα χρήσης των προϊόντων Λογισμικού που παρέχονται για την λήψη των υπηρεσιών της παρούσας Σύμβασης, του οποίου θα κάνει χρήση μόνο ο ίδιος.
Ο Πελάτης δεσμεύεται και αναγνωρίζει ότι σε καμιά περίπτωση μετά την λήξη της παρούσας Σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο, δεν θα κάνει χρήση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας της Τράπεζας ή τρίτων, η χρήση των οποίων παραχωρείται σ' αυτόν για την λήψη των Υπηρεσιών της παρούσας Σύμβασης.

5.8. Αναστολή πρόσβασης

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει, να αρνηθεί ή να διακόψει την πρόσβαση του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα, για αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους σχετικούς με την ασφαλή χρήση τους ή την υπόνοια μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης τους, ή για λόγους σχετικούς με την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητας του πελάτη, του νομίμου εκπροσώπου και του πραγματικού του δικαιούχου και της διαμόρφωσης οικονομικού/συναλλακτικού προφίλ και με τη συμμόρφωση με τις διεθνείς και ευρωπαϊκές οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο και την εσωτερική πολιτική της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή και για τους λόγους αυτής, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, εφόσον είναι δυνατόν προτού ανασταλεί η πρόσβαση ή, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από άλλη συναφή διάταξη της νομοθεσίας. Μόλις οι λόγοι της αναστολής πάψουν να υφίστανται, η Τράπεζα προβαίνει στην άρση της αναστολής.

5.9. Δηλώσεις Τράπεζας

5.9.1. Η Τράπεζα δηλώνει ότι το Λογισμικό πληροί τις προϋποθέσεις για τις οποίες έχει εγκατασταθεί στον Υπολογιστή με τον όρο ότι ο Πελάτης κάνει καλή χρήση αυτού (του Λογισμικού), σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Τράπεζας και βάσει των οδηγιών της.

5.9.2. Η Τράπεζα θα αποκαθιστά με δική της δαπάνη κάθε τυχόν βλάβη του Λογισμικού που συνδέεται με την χρήση του, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει ενεργήσει βάσει των οδηγιών της Τράπεζας και σύμφωνα με τις περιεχόμενες στο Λογισμικό προδιαγραφές.

5.10. Διάρκεια

5.10.1. Η ισχύς της παρούσας σύμβασης παύει:
- με την λήξη ισχύος του εκάστοτε χορηγηθέντος εκ μέρους της Τράπεζας Κωδικού χρήστη του Πελάτη (UserID),
- με τη λήξη της νομιμοποίησης της εκπροσώπησης του Πελάτη (νομικό πρόσωπο) στην Τράπεζα, εφόσον δεν προσκομίσει μέσα σε χρονικό διάστημα δέκα (10) ημερών από τη λήξη τα απαιτούμενα νομιμοποιητικά έγγραφα,
- με την κοινοποίηση έγγραφης καταγγελίας από οιονδήποτε των συμβαλλομένων με την τήρηση προθεσμίας ενός (1) μηνός, μετά την παρέλευση της οποίας η σύμβαση λύεται,
- με την κοινοποίηση έγγραφης καταγγελίας εκ μέρους της Τράπεζας κατά τα οριζόμενα στον όρο 11. πιο κάτω,
- με την καταγγελία της σύμβασης- πλαίσιο.

5.10.2. Τυχόν εντολές οι οποίες παραμένουν εκκρεμείς κατά τη διάρκεια της μηνιαίας προθεσμίας από τη στιγμή της καταγγελίας και μετά θα εκτελούνται κανονικά και σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης.

5.11. Καταγγελία

5.11.1. Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε την παρούσα Σύμβαση χωρίς τήρηση προθεσμίας, με την επέλευση ενός ή και περισσότερων εκ των παρακάτω γεγονότων:
α) εάν ο Πελάτης παραβιάσει οποιονδήποτε εκ των όρων της παρούσας Σύμβασης που συμφωνούνται όλοι ουσιώδεις.
β) εάν υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη έναντι της Τράπεζας από οποιαδήποτε αιτία ή άλλη Σύμβαση πιστωτικού περιεχομένου που ο Πελάτης έχει συνάψει με την Τράπεζα και ο Πελάτης δεν μπορεί να προβεί στην πλήρη και ολοσχερή εξόφλησή τους με τους νόμιμους τόκους, σε διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την σχετική ειδοποίηση της Τράπεζας προς το σκοπό αυτό.
γ) εάν ο Πελάτης κηρυχθεί σε κατάσταση πτωχεύσεως ή εάν κατατεθεί αίτηση πτωχεύσεως εναντίον του ή από τον ίδιο τον Πελάτη ή διαπιστωθεί ότι ο Πελάτης βρίσκεται σε κατάσταση αφερεγγυότητας ή ειδικότερα σε αδυναμία εκπλήρωσης των οικονομικών του υποχρεώσεων προς την Τράπεζα ή προς τρίτους.
δ) εάν η Τράπεζα σταματήσει για οποιοδήποτε λόγο να παρέχει τις αναφερόμενες στην παρούσα Σύμβαση Υπηρεσίες.
5.11.2. Η Τράπεζα δύναται να καταγγείλει άμεσα, αζημίως για την ίδια και χωρίς τήρηση προθεσμίας την παρούσα Σύμβαση και να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια θεωρεί κατάλληλη ή/και ενδεχομένως να ακυρώσει, να αρνηθεί ή να διακόψει την πρόσβαση του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα ή να διακόψει την επιχειρηματική της σχέση με τον Πελάτη σε περίπτωση παραβίασης του ισχύοντος

νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου και της εσωτερικής πολιτικής της Τράπεζας για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την πρόληψη και την καταστολή της απάτης και της δωροδοκίας καθώς και την αποτροπή της παροχής ή της απόπειρας παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών προς φυσικά ή νομικά πρόσωπα, το πρόσωπο του πραγματικού δικαιούχου ή/και προς χώρες/δικαιοδοσίες που υπόκεινται σε διεθνείς και ευρωπαϊκές οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις.

5.12. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

5.12.1. Για κάθε παράπονο ή διαφορά του Πελάτη έναντι της Τράπεζας, μπορεί να απευθύνεται :

- είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων της Τράπεζας
- είτε στον Τομέα Client Contact της Εθνικής Τράπεζας:

- Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, www.nbg.gr,
- Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση customer.service@nbg.gr,
- Αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας:

ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, Σοφοκλέους 2, 105 59 Αθήνα.

Αναλυτικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και τα στοιχεία επικοινωνίας της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr. Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν.

Περαιτέρω, για κάθε διαφορά ή διένεξη, ο Κάτοχος έχει στη διάθεσή του ειδικές διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, απευθυνόμενος σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ. (+30)2103376700 , ιστοσελίδα: www.hobis.gr, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ.Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr. Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr .

5.13. Γενικοί όροι

5.13.1. Όλα τα τυχόν έξοδα ή φόροι που συνδέονται με την παρούσα βαρύνουν τον Πελάτη ο οποίος υποχρεούται στην άμεση καταβολή τους, αμέσως μόλις ειδοποιηθεί από την Τράπεζα προς το σκοπό αυτό.

5.13.2 Η παρούσα Σύμβαση, όπως συμπληρώνεται από τη σύμβαση-πλαίσιο και από τυχόν όρους ειδικότερων υπηρεσιών, περιλαμβάνει την πλήρη συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για την πρόσβαση του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα της Τράπεζας. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί όρους της παρούσας, εφόσον συντρέχει ειδικός και σπουδαίος λόγος, μετά από προηγούμενη εξατομικευμένη ενημέρωση του Πελάτη, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο. Η εν λόγω ενημέρωση πραγματοποιείται τουλάχιστον 1 μήνα πριν την έναρξη ισχύος της τροποποίησης. Εάν ο Πελάτης δεν αποδέχεται την τροποποίηση, δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα μέχρι την ημερομηνία έναρξης της τροποποίησης. Ρητά συμφωνείται ότι τυχόν μεταβολές που σχετίζονται με τυχόν αναβάθμιση, εκσυγχρονισμό ή παραμετροποίηση συστημάτων της Τράπεζας ή τα στοιχεία και παραμέτρους των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των εναλλακτικών δικτύων και αναφέρονται ενδεικτικά στον όρο 5.1. της παρούσας, δεν συνιστούν τροποποίηση της παρούσας και ισχύουν αμέσως από τη γνωστοποίησή τους στον Πελάτη με ενημέρωσή του κατά τα άνω.

5.13.2. Ο Πελάτης δεν μπορεί να εκχωρήσει την παρούσα Σύμβαση ή οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωση που τυχόν συνδέεται με αυτήν, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Τράπεζας.
5.13.3. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη ότι θα χρησιμοποιεί την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του και τον αριθμό τηλεφώνου, που έχει δηλώσει στην Τράπεζα, προκειμένου αυτή να τον ενημερώνει για θέματα που άπτονται της παρούσας Σύμβασης αλλά και της γενικότερης συνεργασίας του με την Τράπεζα. Ο Πελάτης υποχρεούται να δηλώνει στην Τράπεζα τυχόν αλλαγή της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης καθώς και αριθμού τηλεφώνου και η Τράπεζα δεν ευθύνεται για την μη ενημέρωση του Πελάτη σε περίπτωση που εκείνος παραλείψει να γνωστοποιήσει εγγράφως την νέα αυτή διεύθυνση και τον νέο αυτό αριθμό τηλεφώνου του.
5.13.4. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη ότι για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών θα προβαίνει στη μαγνητοφώνηση της τηλεφωνικής επικοινωνίας του και κάθε τρίτου προστηθέντος του από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας καθώς και συμφωνεί ότι οι μαγνητοφωνήσεις αποτελούν πλήρη απόδειξη της επικοινωνίας του με την Τράπεζα, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

5.13.5. Κάθε συναλλαγή που διενεργείται από τον Πελάτη σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση θεωρείται συναλλαγή που πραγματοποιείται στην Ελλάδα, ακόμη και στην περίπτωση που η εντολή μεταβιβάζεται από απόσταση ή με άλλον τρόπο από το εξωτερικό.

5.13.6. Καθυστέρηση ή παράλειψη από την Τράπεζα να ασκήσει τα νόμιμα ή συμβατικά της δικαιώματα, σε καμία περίπτωση δεν συνιστά παραίτηση από τα δικαιώματα αυτά.

5.13.7. Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε από τους όρους της παρούσας κριθεί άκυρος, οι υπόλοιποι παραμένουν σε πλήρη ισχύ ως εάν ο άκυρος όρος δεν περιλαμβανόταν στην παρούσα εξ' αρχής.

5.14. Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

5.14.1. Για τους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα φυσικού προσώπου, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης ενημερώνεται από την Τράπεζα με τρόπο σαφή και κατανοητό για την επεξεργασία των δεδομένων του, το σκοπό της επεξεργασίας τους, τους αποδέκτες των δεδομένων καθώς και τα δικαιώματα που του παρέχει το ισχύον θεσμικό πλαίσιο ενώ παράλληλα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει εγκαίρως την Τράπεζα για τυχόν μεταβολή των προσωπικών του δεδομένων. Για τη συλλογή, τήρηση και την εν γένει επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη ισχύουν τα αναφερόμενα στη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα η οποία είναι διαθέσιμη στα Καταστήματα του Δικτύου και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr. Ο Πελάτης νομικό πρόσωπο αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει τα φυσικά πρόσωπα των οποίων προσωπικά δεδομένα ανακοινώνονται στην Τράπεζα στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης και να καθιστά διαθέσιμη προς τα πρόσωπα αυτά τη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της Τράπεζας, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.

5.15.1. Η παρούσα Σύμβαση και κάθε πρόσθετη πράξη ή παράρτημα αυτής αποτελούν μαζί με τη σύμβαση-πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών ενιαίο σύνολο και δεσμεύουν αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη.

V. ΣΥΜΒΑΣΗ – ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

6. ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

6.1. Η παρούσα σύμβαση, διεπόμενη από το Ελληνικό δίκαιο και προεχόντως από τις διατάξεις του Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α΄ 84/15.5.2018) για την ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών, ρυθμίζει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης της Τράπεζας προς τον Πελάτη και καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις και των δύο μερών όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών πληρωμών όπως αυτές ορίζονται κατωτέρω.

6.2. Ορισμοί

6.2.1. Ως *«υπηρεσίες πληρωμών»* νοούνται μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες επιχειρηματικές δραστηριότητες:

(α) υπηρεσίες που επιτρέπουν τις τοποθετήσεις μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών,

(β) υπηρεσίες που επιτρέπουν τις αναλήψεις μετρητών από λογαριασμό πληρωμών,

(γ) όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,

(δ) η 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, και συγκεκριμένα:

(i) η εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,

(ii) η εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο, και

(iii) η εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των παγίων εντολών,

(ε) η εκτέλεση πράξεων πληρωμής, στο πλαίσιο των οποίων τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό άνοιγμα για τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, και συγκεκριμένα:

(i) η εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,

(ii) η εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο, και

(iii) η εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των παγίων εντολών.

(στ) η έκδοση μέσων πληρωμής, δηλαδή κάθε εξατομικευμένης συσκευής και/ ή σειράς διαδικασιών που:

- έχει συμφωνηθεί μεταξύ του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και της Τράπεζας ως παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, και
- χρησιμοποιούνται από τον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για την εκκίνηση εντολής πληρωμής,

και/ή η αποδοχή πράξεων πληρωμής,

(ζ) οι υπηρεσίες εμβασμάτων, δηλαδή οι υπηρεσίες πληρωμών κατά τις οποίες:

- λαμβάνονται χρηματικά ποσά από πληρωτή, χωρίς να δημιουργείται λογαριασμός πληρωμών στο όνομα του πληρωτή ή του δικαιούχου, με μοναδικό σκοπό τη μεταφορά αντίστοιχου ποσού σε δικαιούχο ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που ενεργεί για λογαριασμό του δικαιούχου, και/ή
- αυτά τα χρηματικά ποσά λαμβάνονται για λογαριασμό του δικαιούχου και τίθενται στη διάθεσή του,

(η) «υπηρεσία εκκίνησης πληρωμής»: η υπηρεσία για την εκκίνηση εντολής πληρωμής (παρεχόμενη από τρίτο πάροχο στον Πελάτη) κατόπιν αιτήματος του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, σε σχέση με λογαριασμό πληρωμών που τηρείται στην Τράπεζα.

(θ) «υπηρεσία πληροφοριών λογαριασμού»: η σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (online) υπηρεσία (παρεχόμενη από τρίτο πάροχο στον Πελάτη) για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών στην Τράπεζα.

6.2.2. Ως «πράξη πληρωμής» νοείται: η πράξη, η εκκίνηση της οποίας διενεργείται από τον πληρωτή ή για λογαριασμό του ή από τον δικαιούχο και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου,

6.2.3. Ως *«σύστημα πληρωμών»* νοείται: σύστημα μεταφοράς χρηματικών ποσών, το οποίο διέπεται από επίσημες τυποποιημένες διαδικασίες και κοινούς κανόνες για την επεξεργασία, την εκκαθάριση και/ή το διακανονισμό πράξεων πληρωμής,

6.2.4. Ως «πληρωτής» νοείται: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο διατηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από αυτό τον λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής,

6.2.5. Ως *«δικαιούχος»* νοείται: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών τα οποία αποτελούν αντικείμενο της πράξης πληρωμής,

6.2.6. Ως «χρήστης υπηρεσιών πληρωμών» νοείται: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία πληρωμής ως πληρωτής, δικαιούχος ή και με τις δύο ιδιότητες,

6.2.7. Ως «λογαριασμός πληρωμών» νοείται: ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσοτέρων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής,

6.2.8. Ως *«άμεση χρέωση»* νοείται: η υπηρεσία πληρωμών με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του πληρωτή, όταν η εκκίνηση της πράξης πληρωμής διενεργείται από το δικαιούχο βάσει της συγκατάθεσης του πληρωτή:

- προς τον δικαιούχο ή
- προς τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή
- προς τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ίδιου του πληρωτή.

6.2.9 Ως *«καταναλωτής»* νοείται*:* το φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά την παρούσα σύμβαση παροχής υπηρεσιών πληρωμών, δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς.

6.2.10 Ως «πολύ μικρή επιχείρηση» νοείται: η επιχείρηση η οποία, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, εμπίπτει στην έννοια του άρθρου 2 παρ. 9 του Ν. 2251/1994 (Α'/191).

6.2.11 Ως *«μεταφορά πίστωσης»* νοείται: η υπηρεσία πληρωμών για την πίστωση λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου με πράξη πληρωμής ή σειρά πράξεων πληρωμής από λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή, μέσω του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που τηρεί τον λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή, βάσει εντολής του πληρωτή.

6.2.12 Ως «*εντολή πληρωμής*» νοείται: η οδηγία εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου προς τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με την οποία του ζητείται να εκτελέσει μια πράξη πληρωμής,

6.2.13 Ως *«τοποθέτηση μετρητών»* νοείται: η υπηρεσία που περιγράφεται στον όρο 6.3.5 της παρούσας.

6.2.14 Ως *«μέσο πληρωμών»* νοείται: εξατομικευμένη συσκευή και/ή σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που χρησιμοποιείται για την εκκίνηση εντολής πληρωμής,

6.2.15 Ως *«αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης»* νοείται: ο συνδυασμός γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζει στον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών και τον οποίο πρέπει να διαβιβάσει ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για τη βέβαιη ταυτοποίηση άλλου χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και/ή του λογαριασμού πληρωμών του τελευταίου για μια πράξη πληρωμής.

6.2.16 Ως *«ημερομηνία αξίας»* νοείται: το χρονικό σημείο αναφοράς που χρησιμοποιεί η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, για τον υπολογισμό των τόκων επί των χρηματικών ποσών που χρεώνεται ή πιστώνεται ένας λογαριασμός πληρωμών,

6.2.17 Ως *«σταθερό μέσο»* νοείται: το μέσο που επιτρέπει στον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών να αποθηκεύει τις πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά κατά τρόπο, ώστε να συνεχίζει να έχει πρόσβαση σε αυτές μελλοντικά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και να αναπαράγει αυτούσιες τις αποθηκευμένες πληροφορίες,

6.2.18 Ως «*χρηματικά ποσά*» νοούνται: τραπεζογραμμάτια και κέρματα, λογιστικό ή ηλεκτρονικό χρήμα κατά την έννοια της παραγράφου 1 του άρθρου 10 του Ν. 4021/2011, όπως ισχύει,

6.2.19 Ως *«συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς»* νοείται: η συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιείται ως βάση για τον υπολογισμό κάθε ανταλλαγής νομισμάτων και η οποία καθίσταται διαθέσιμη από την Τράπεζα ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό,

6.2.20 Ως «επιτόκιο αναφοράς» νοείται: το επιτόκιο που χρησιμοποιείται ως βάση για τον υπολογισμό των τόκων και το οποίο προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό, την οποία να μπορούν να ελέγξουν αμφότερα τα μέρη της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών,

6.2.21 Ως *«ταυτοποίηση»* νοείται: η διαδικασία που επιτρέπει στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών να επαληθεύει την ταυτότητα χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή την εγκυρότητα χρήσης συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφάλειας του χρήστη,

6.2.22 Ως «*εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφάλειας*» νοούνται: εξατομικευμένα στοιχεία που παρέχει ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών σε χρήστη υπηρεσιών πληρωμών με σκοπό την ταυτοποίηση,

6.2.23 Ως *«εργάσιμη ημέρα»* νοείται: η ημέρα κατά την οποία ο σχετικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή ή ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου που συμμετέχει στην εκτέλεση πράξης πληρωμής ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως απαιτείται για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής,

6.2.24 Ως *«κράτος μέλος»* νοείται: κάθε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και κάθε άλλο κράτος που έχει κυρώσει τη συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (Ε.Ο.Χ.),

6.2.25 Ως *«τρίτες χώρες»* νοούνται: οι λοιπές, πέραν των κρατών μελών, χώρες.

6.2.26 Ως «πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού» νοείται: ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ο οποίος παρέχει και τηρεί λογαριασμό πληρωμών για πληρωτή.

6.2.27 Ως *«πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής»* νοείται *:* ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής, σύμφωνα με την περίπτωση ζ΄ του στοιχείου 3 του άρθρου 4 του Ν. 4537/2018.

6.2.28 Ως *«πάροχος υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού»* νοείται*:* ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού, σύμφωνα με την περίπτωση η΄ του στοιχείου 3 του άρθρου 4 του Ν. 4537/2018.

6.2.29 Ως *«ισχυρή ταυτοποίηση πελάτη»* νοείται*:* η ταυτοποίηση με βάση τη χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων που αφορούν γνώση (στοιχείο το οποίο μόνο ο χρήστης υπηρεσίας πληρωμών γνωρίζει), κατοχή (στοιχείο το οποίο μόνο ο χρήστης κατέχει) και κάποιο μοναδικό εγγενές χαρακτηριστικό του (στοιχείο το οποίο ο χρήστης είναι), στοιχεία τα οποία είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους, ως προς το ότι η παραβίαση του ενός δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία των υπολοίπων και η διαδικασία της οποίας είναι σχεδιασμένη κατά τρόπο που να προστατεύεται η εμπιστευτικότητα των δεδομένων ταυτοποίησης.

6.3.α. Η παρούσα σύμβαση εφαρμόζεται σε πράξεις ή υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται στην Ελλάδα στα νομίσματα που παρατίθενται στο Δελτίο Τιμών Συναλλάγματος της Τράπεζας, όπως αυτό είναι αναρτημένο στην διαδικτυακή σελίδα και στα Καταστήματα της Τράπεζας.

Συγκεκριμένα:

6.3.α.1. Οι όροι της παρούσας που αφορούν στη διαφάνεια των όρων και τις απαιτήσεις ενημέρωσης που διέπουν τις

υπηρεσίες πληρωμών και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών, εφαρμόζονται **σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε νόμισμα κράτους μέλους,** όταν τόσο ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή όσο και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ή ο μοναδικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για την πράξη πληρωμής βρίσκονται εντός των κρατών μελών, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα

6.3.α.2. Οι όροι της παρούσας που αφορούν στη διαφάνεια των όρων και τις απαιτήσεις ενημέρωσης που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών (εκτός από τους όρους 6.3.1.4.α., 6.3.1.4.β., 6.3.2.6., 6.3.3.3., 6.3.4.4. και 6.3.5.) και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών (εκτός από τους όρους 6.3.1.3.β., 6.3.2.4., 6.3.1.4.α., 6.3.1.4.β., 6.3.2.6., 6.3.4.3. και 6.3.5.) εφαρμόζονται σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα κράτους μέλους, όταν τόσο ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή όσο και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ή ο μοναδικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για την πράξη πληρωμής, βρίσκονται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα.

6.3.α.3. Οι όροι της παρούσας που αφορούν στη διαφάνεια των όρων και τις απαιτήσεις ενημέρωσης που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών (εκτός από τους όρους 6.3.1.4.α., 6.3.1.4.β., 6.3.2.6., 6.3.3.3., 6.3.4.4. και 6.3.5.) και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών (εκτός από τους όρους 6.3.1.3.β., 6.3.1.4.α., 6.3.2.4., 6.3.2.6, 6.3.4.3., 6.13.α), 6.13.β), 6.13.γ), 6.19 και 6.20) εφαρμόζονται **σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε όλα τα νομίσματα** όταν μόνο ο ένας από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών βρίσκεται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα.

6.3.β. Το παρόν κείμενο συμφωνίας διέπει τις υπηρεσίες:

6.3.β.1. Εντολή Μεταφοράς πίστωσης από λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό, συμπεριλαμβανομένων των πληρωμών υποχρεώσεων που αφορούν σε τρέχουσες διεθνείς συναλλαγές, όπως αυτές προβλέπονται από τις διατάξεις των Π.Δ.96/1993 και 104/1994 (όπως ισχύουν) και πληρωμές που διενεργούνται στο πλαίσιο του διεθνούς εμπορίου αγαθών / υπηρεσιών ή συνδέονται με αυτό.

6.3.β.2. Πίστωση Κεφαλαίων από μεταφορά από άλλον λογαριασμό

6.3.β.3. Πληρωμές Υποχρεώσεων σε Τρίτους

6.3.β.4. Πληρωμές Υποχρεώσεων με Άμεση Χρέωση

6.3.β.5. Τοποθετήσεις μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών

6.3.β.6. Ανάληψη μετρητών από λογαριασμό πληρωμών

Υπηρεσίες Πληρωμών που προσφέρει η Τράπεζα και διέπονται από την παρούσα σύμβαση

6.3.1. <u>Εντολή Μεταφοράς πίστωσης από λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό</u>

Χρήση της υπηρεσίας πληρωμών

Η Τράπεζα κατόπιν αίτησης του Πελάτη της και κατά την απόλυτη διακριτική ευχέρειά της, δύναται να αναλαμβάνει την μεταφορά κεφαλαίων από τον λογαριασμό του Πελάτη της σε άλλο λογαριασμό του ιδίου Πελάτη ή άλλου προσώπου, εντός της ίδιας ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμής χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) ή τρίτη χώρα. Σε περίπτωση που ο λογαριασμός υποδοχής τηρείται στην Τράπεζα η πράξη ολοκληρώνεται με ευθύνη της Τράπεζας, ενώ σε αντίθετη περίπτωση, τα κεφάλαια τίθενται στη διάθεση του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής του δικαιούχου με αντίστοιχη ειδοποίησή του για τις λεπτομέρειες της πράξης μέσω ειδικού μηνύματος (Εντολή Πληρωμής). Η πράξη αυτή μπορεί να γίνεται και με καταβολή μετρητών μέχρι ορισμένου ορίου που θέτει η Τράπεζα και το ανακοινώνει στο τιμολόγιο εργασιών της.

6.3.1.1. Ο Πελάτης, προκειμένου να εκτελεστούν ορθά οι εντολές πληρωμής του στο πλαίσιο της υπηρεσίας Εντολή Μεταφοράς πίστωσης από λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό, οφείλει να παρέχει το ονοματεπώνυμο/επωνυμία και την πλήρη διεύθυνση του δικαιούχου όπου απαιτείται, καθώς και το νόμισμα, το ποσό, τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου και τον αριθμό λογαριασμού του δικαιούχου. Εφόσον η πληρωμή αφορά τράπεζα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο αριθμός λογαριασμού θα πρέπει να προσκομίζεται σε μορφή IBAN (International Bank Account Number/Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού). Ειδικότερα, αν η εντολή πληρωμής αφορά σε εισαγωγές / παραλαβές από το εξωτερικό θα πρέπει να παρέχονται επιπλέον πληροφορίες που αφορούν στη χώρα προέλευσης και στον κωδικό συνδυασμένης ονοματολογίας του εμπορεύματος ή της υπηρεσίας. Σε περίπτωση που δεν προσκομίζονται τα στοιχεία σε αυτή τη μορφή, προκύπτουν επιπλέον έξοδα επεξεργασίας (το ύψος των οποίων αναφέρεται στο αναρτημένο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας), και ενδέχεται να μην είναι δυνατή η εκτέλεση της πράξης.

Συμφωνείται ρητά ότι ο αριθμός λογαριασμού σε μορφή IBAN (International Bank Account Number/Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού) αποτελεί το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης. Το προηγούμενο εδάφιο εφαρμόζεται και στις περιπτώσεις που, στο πλαίσιο της υπηρεσίας «Εντολή Μεταφοράς πίστωσης από λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό», ο Πελάτης έχει παράσχει στην Τράπεζα, πέραν του IBAN, και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο/πληροφορία για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής.

Σε τυχόν περίπτωση κατά την οποία δεν απαιτείται για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής η προσκόμιση από τον Πελάτη του αριθμού λογαριασμού σε μορφή IBAN (International Bank Account Number/Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού), συμφωνείται ρητά ότι αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης αποτελεί κατά περίπτωση, ο αριθμός λογαριασμού (σε μορφή εκτός IBAN) σε συνδυασμό με τη πληρώτρια Τράπεζα, ή ο αριθμός κάρτας, ή ο αριθμός τηλεφώνου, ή ο ΑΦΜ του δικαιούχου. Τυχόν διαφορετικά αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης μπορούν να καθορίζονται σε ξεχωριστές συμβάσεις ειδικών προϊόντων.

Συμφωνείται ρητά ότι σε τυχόν περίπτωση κατά την οποία δεν απαιτείται για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής η προσκόμιση από τον Πελάτη του αριθμού λογαριασμού σε μορφή IBAN (International Bank Account Number/Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού), αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης δύνανται να αποτελέσουν, είτε μεμονωμένα, είτε συνδυαστικά, τα στοιχεία που ο Πελάτης παρείχε για την ορθή εκτέλεση της εντολής.

Για την αποφυγή τυχόν καθυστερήσεων στην ολοκλήρωση της συναλλαγής που μπορεί να προκύψουν, κατόπιν ερωτημάτων από την τράπεζα του δικαιούχου ή τις ενδιάμεσες τράπεζες που παρεμβάλλονται στην αλυσίδα πληρωμών, ο Πελάτης θα πρέπει, όπου απαιτείται να παρέχει πληροφορίες ως προς την πλήρη διεύθυνση του δικαιούχου (οδός, αριθμός, πόλη, χώρα, Τ.Κ), και το σκοπό της μεταφοράς πίστωσης.

Ο Πελάτης γνωρίζει το ισχύον νομοθετικό και θεσμικό πλαίσιο που διέπει τις πράξεις πληρωμών που αφορούν στο διεθνές εμπόριο το οποίο προϋποθέτει την εκ μέρους του προηγούμενη εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεών του και αποδέχεται ότι η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη έχει έναντι αυτού για την εκ μέρους του παράβαση τυχόν σχετικών φορολογικών υποχρεώσεών του. Επιπροσθέτως, ο Πελάτης αποδέχεται ότι ευθύνεται έναντι της Τράπεζας και δεσμεύεται να την αποζημιώσει για κάθε ζημία της που ήθελε προκληθεί από μη εκπλήρωση φορολογικών υποχρεώσεων του Πελάτη και ενδεικτικά, για επιβολή φόρων, τελών προστίμων ή και άλλων κυρώσεων εξαιτίας παράβασης αυτών.

6.3.1.2. α) Ο Πελάτης-πληρωτής δίνει τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της πράξης με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα και με το κανάλι επικοινωνίας του κάθε φορά με την Τράπεζα:

- Με πρωτότυπο έγγραφο κατάλληλα υπογεγραμμένο, εφόσον η πράξη γίνεται σε κατάστημα της Τράπεζας. Για μεταφορές μεταξύ λογαριασμών εντός Τράπεζας στο κατάστημα, αρκεί η υπογραφή του Πελάτη στο παραστατικό της συναλλαγής. Η υπογραφή του Πελάτη μπορεί να δοθεί στο κατάστημα με ηλεκτρονική μορφή (e-signature).
- Χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα ταυτοποίησης που περιγράφονται στις εξειδικευμένες συμβάσεις σε εναλλακτικά κανάλια (Π.χ. PIN και κάρτα στο ATM, user ID - password και χρήση OTP στο e-banking, κλπ).
- Η συγκατάθεση για την εκτέλεση μιας πράξης πληρωμής μπορεί επίσης να παρέχεται μέσω παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμών. Το δικαίωμα του Πελάτη-πληρωτή να χρησιμοποιήσει έναν πάροχο υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμών δεν εφαρμόζεται όταν ο λογαριασμός πληρωμών δεν είναι προσβάσιμος ηλεκτρονικά.

β) Η ανάκληση της εντολής μεταφοράς πίστωσης γίνεται με αντίστοιχο τρόπο, όπως και η εντολή ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας, αλλά έχει τους παρακάτω περιορισμούς:

- Η εντολή είναι ανέκκλητη μετά τη λήψη της από την Τράπεζα, εκτός αν ισχύουν τα παρακάτω:

- Εάν η Τράπεζα δεν έχει εκτελέσει την εντολή, αυτή μπορεί να ανακληθεί.
- Αν η Τράπεζα έχει εκτελέσει την εντολή, η Τράπεζα θα πρέπει να έλθει σε επαφή για να λάβει τη συγκατάθεση είτε από τον δικαιούχο, εάν πρόκειται για πληρωμή στην ίδια, ή από τον άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών σε διαφορετική περίπτωση. Εφόσον συμφωνήσει η άλλη πλευρά μπορεί να γίνει ακύρωση της αρχικής πράξης, με την εκτέλεση ουσιαστικά μιας αντίστροφης πληρωμής. Η ακύρωση μπορεί, σε αυτή τη περίπτωση, να δημιουργήσει επιπλέον έξοδα της Τράπεζας που θα πρέπει να τα επιβαρυνθεί ο Πελάτης και τα οποία ορίζονται κάθε φορά στο αναρτημένο τιμολόγιο της Τράπεζας ή/και του άλλου παρόχου υπηρεσιών πληρωμής, που θα πρέπει να τα επιβαρυνθεί ο Πελάτης.
- Όταν διενεργείται εκκίνηση πράξης πληρωμής από πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, ο πληρωτής δεν ανακαλεί την εντολή πληρωμής ύστερα από τη χορήγηση της συγκατάθεσής του στον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής να διενεργήσει την εκκίνηση της πράξης πληρωμής. Στην περίπτωση αυτή ο πληρωτής θα πρέπει να ακολουθήσει διαδικασία αιτήματος ανάκλησης.

γ) Παρόμοια με την ανωτέρω διαδικασία ανάκλησης της εντολής μεταφοράς εφαρμόζεται και σε περίπτωση μεταβολής οποιουδήποτε στοιχείου της εντολής μεταφοράς (π.χ. αλλαγή επωνυμίας δικαιούχου κλπ.).

Το ύψος των εξόδων για την ανάκληση και τη μεταβολή στοιχείου της εντολής αναγράφεται στο αναρτημένο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας.

6.3.1.3. α. Ως χρόνος λήψης εντολής πληρωμής συμφωνείται ο χρόνος κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει την εντολή πληρωμής, αν είναι εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα (αν δεν είναι εργάσιμη, λογίζεται ως χρόνος λήψης η επόμενη εργάσιμη ημέρα). Προκειμένου η εντολή να εκτελεστεί εντός των χρονικών περιθωρίων που δεσμεύεται η Τράπεζα, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλλει την εντολή του, σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Στις πράξεις μέσω καταστήματος, θα πρέπει να προσκομίσει την εντολή του μέσα στο επίσημο ωράριο συναλλαγών, το οποίο είναι αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας. Για εντολές μεταφοράς σε άλλη τράπεζα, η προσκόμιση εκτός του επισήμου ωραρίου θεωρείται ισοδύναμη με την προσκόμιση την επόμενη εργάσιμη.
- Σε περίπτωση που η εντολή μεταφοράς σε άλλη τράπεζα δίνεται από εναλλακτικό κανάλι, η υποβολή της εντολής μετά τις 5μμ εργάσιμης ημέρας, θεωρείται ισοδύναμη με την υποβολή της την επόμενη εργάσιμη. Σε περίπτωση που υπάρχουν για τον Πελάτη ειδικοί όροι συνεργασίας, για την εκ μέρους του ανάθεση στην Τράπεζα συγκεκριμένων εργασιών, οι ειδικότεροι αυτοί όροι αποτελούν προσάρτημα της σχετικής σύμβασης για όσο χρονικό διάστημα οι ειδικοί όροι βρίσκονται σε ισχύ.

6.3.1.3. β. Η μεταφορά γίνεται για το πλήρες ποσό, χωρίς αφαίρεση επιβαρύνσεων όλων των εμπλεκομένων με την εκτέλεσή της παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, από την Τράπεζα, στις περιπτώσεις που αναφέρονται στον όρο 6.3.α.1 της παρούσας.

Στην περίπτωση μεταφοράς που δεν εμπίπτει στον όρο 6.3.α.1. της παρούσας όταν υπάρχει μεσολάβηση τρίτων τραπεζών για την ολοκλήρωσή της, ενδέχεται να υπάρξει επιβάρυνση του δικαιούχου με πρόσθετα έξοδα ή/και χρεώσεις από τρίτη τράπεζα. Τα έξοδα αυτά διαφέρουν ανά τράπεζα, νόμισμα και ποσό μεταφοράς, καθώς διαμορφώνονται από την τιμολογιακή πολιτική κάθε τράπεζας και δεν είναι σε όλες τις περιπτώσεις εκ των προτέρων γνωστά στην Τράπεζα. Τυχόν έξοδα ή/και χρεώσεις των τρίτων τραπεζών στην περίπτωση αυτή επιβαρύνουν τον δικαιούχο.

6.3.1.3. γ. Αν η Τράπεζα αρνηθεί να εκτελέσει εντολή πληρωμής, η άρνηση και, αν είναι δυνατόν, οι λόγοι της άρνησης, καθώς και η διαδικασία αποκατάστασης των τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, γνωστοποιούνται στον Πελάτη, εκτός αν αυτό απαγορεύεται από άλλη διάταξη, με έναν από τους τρόπους που ορίζονται στα άρθρα 6.6.γ και 6.7 της παρούσας σύμβασης. Η Τράπεζα θα κάνει κάθε προσπάθεια για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής, αλλά εάν αυτό δεν είναι εφικτό θα επικοινωνεί με τον Πελάτη χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα στην Τράπεζα στοιχεία επικοινωνίας μαζί του.

Η Τράπεζα μπορεί να επιβάλλει εύλογη επιβάρυνση για άρνηση εκτέλεσης εντολής πληρωμής που είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη. Η προαναφερόμενη επιβάρυνση, που θα ισχύει με δίμηνη δημόσια προαναγγελία της, θα εμφανίζεται στο αναρτημένο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας.

6.3.1.4. α. Για πράξεις πληρωμής που:

- ❖ είναι σε ευρώ,
- ❖ ή είναι στο νόμισμα κράτους μέλους εκτός της ζώνης ευρώ,
- ❖ ή απαιτούν μόνο μία μετατροπή νομίσματος μεταξύ του ευρώ και του επίσημου νομίσματος κράτους μέλους εκτός της ζώνης ευρώ, εφόσον η απαιτούμενη μετατροπή νομίσματος πραγματοποιείται στο κράτος μέλος εκτός της ζώνης του ευρώ και, στην περίπτωση διασυνοριακών πράξεων πληρωμών, η διασυνοριακή μεταφορά πραγματοποιείται σε ευρώ,

η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του **πληρωτή** (Πελάτη), πιστώνει το λογαριασμό του **παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου** με το ποσό της πληρωμής το αργότερο **έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας** από την ημέρα λήψης της εντολής, που προβλέπεται στον όρο 6.3.1.3.α. της παρούσας σύμβασης. Η προθεσμία αυτή μπορεί να παραταθεί κατά μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για τις πράξεις πληρωμής των οποίων η έναρξη διενεργείται σε έντυπη μορφή.

β. Για πράξεις πληρωμών που δεν εμπίπτουν στις υπό 6.3.1.4.α. περιπτώσεις ο Πελάτης και η Τράπεζα συμφωνούν ότι όταν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του **πληρωτή** (Πελάτη), παραλαμβάνει εντολή του πληρωτή, πιστώνει το λογαριασμό του **παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου** με το ποσό της πληρωμής, το αργότερο **έως το τέλος της δεύτερης εργάσιμης ημέρας** από την ημέρα λήψης της εντολής, που προβλέπεται στον όρο 6.3.1.3.α. της παρούσας σύμβασης.

γ. Η ημερομηνία αξίας για την χρέωση του λογαριασμού του πληρωτή (Πελάτη) δεν μπορεί να είναι προγενέστερη του χρονικού σημείου κατά το οποίο γίνεται η χρέωση του εν λόγω λογαριασμού πληρωμών με το ποσό της πράξης πληρωμής.

δ. Οι χρεώσεις των λογαριασμών του Πελάτη για την εκτέλεση μεταφορών πίστωσης εκτελούνται άμεσα, εκτός εάν έχει επιλεγεί από τον Πελάτη μεταχρονολογημένη εκτέλεση. Στην περίπτωση όμως αυτή ο Πελάτης – πληρωτής είναι υπεύθυνος για την ύπαρξη επαρκούς διαθέσιμου υπολοίπου στον λογαριασμό του την ημερομηνία εκτέλεσης και σε περίπτωση μη επάρκειας η πράξη του δεν θα εκτελεστεί. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα δεν ενημερώνει τον Πελάτη-πληρωτή για τη μη πληρωμή, αλλά αυτή προκύπτει από την έλλειψη σχετικής εγγραφής στο αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού του.

6.3.1.5. α. Όλα τα παραπάνω υπό 6.3.1.3 και 6.3.1.4 ισχύουν εφόσον δεν υφίσταται ανάγκη περαιτέρω επεξεργασίας πριν την ολοκλήρωση της εντολής μεταφοράς πίστωσης από λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό, όπως:

- Έλεγχοι που απαιτούνται, με σκοπό τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τους κανόνες των διεθνών και ευρωπαϊκών οικονομικών και εμπορικών κυρώσεων.
- Έρευνα των στοιχείων της εντολής μεταφοράς χρηματικού ποσού σε σχέση με την προέλευση και τον προορισμό των κεφαλαίων.
- Έλεγχοι που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τους κανόνες που διέπουν την εποπτεία και τον έλεγχο τυχερών παιγνίων.
- Έλεγχοι από την Τράπεζα ή ανταποκρίτριά της που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της πρόληψης νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς και της πρόληψης απατών.

β. Για τις ως άνω περιπτώσεις, ενδέχεται να καθυστερήσει ή να μην εκτελεστεί η πληρωμή, εφόσον κρίνεται από ενδιάμεσο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ότι η συναλλαγή αξιολογείται ως μη αποδεκτού κανονιστικού κινδύνου.

6.3.2. <u>Πίστωση Κεφαλαίων μετά από μεταφορά από άλλον λογαριασμό</u>

Χρήση της υπηρεσίας πληρωμών

Η Τράπεζα κατόπιν λήψης εντολής πληρωμής, είτε από Πελάτη της, είτε από άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμής και αφού λάβει στη διάθεση της τα αντίστοιχα κεφάλαια, αναλαμβάνει την πίστωση του λογαριασμού του δικαιούχου. Η Τράπεζα μπορεί να διαθέτει τα κεφάλαια στο δικαιούχο σε μετρητά μέχρι ενός ορισμένου ορίου.

6.3.2.1 Ο Πελάτης για να μπορέσει να δεχθεί κεφάλαια στο λογαριασμό του από μεταφορά, θα πρέπει να ανακοινώσει στον πληρωτή του τον αριθμό λογαριασμού του σε μορφή IBAN, τα πλήρη στοιχεία του (ονοματεπώνυμο/ επωνυμία, διεύθυνση), καθώς και τον κωδικό BIC της Τράπεζας (ETHNGRAA, απαιτείται για πίστωση κεφαλαίων από χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης). Ο Πελάτης μπορεί να λάβει τον αριθμό λογαριασμού του σε μορφή IBAN (International Bank Account Number/Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού), είτε απευθυνόμενος σε οποιοδήποτε κατάστημα, ή από το αντίγραφο κίνησης λογαριασμού του (ή από το βιβλιάριο), ή από τη διαδικτυακή σελίδα της Τράπεζας. Σε περίπτωση που δεν διαβιβάζονται στον πληρωτή τα στοιχεία σε αυτή τη μορφή (IBAN & BIC όπου απαιτείται), πιθανόν να προκύψουν επιπλέον έξοδα επεξεργασίας, ή να μην είναι δυνατή η εκτέλεση της πράξης.

Συμφωνείται ρητά ότι ο αριθμός λογαριασμού σε μορφή IBAN (International Bank Account Number/Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού) αποτελεί το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης. Το προηγούμενο εδάφιο εφαρμόζεται και στις περιπτώσεις που, στο πλαίσιο της υπηρεσίας «Πίστωση Κεφαλαίων μετά από μεταφορά από άλλον λογαριασμό», η εντολή πληρωμής που λαμβάνει η Τράπεζα περιλαμβάνει, πέραν του IBAN, και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο/πληροφορία για την εκτέλεσή της.

. Σε τυχόν περίπτωση κατά την οποία δεν απαιτείται για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής η προσκόμιση από τον Πελάτη του αριθμού λογαριασμού σε μορφή IBAN (International Bank Account Number/Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού), συμφωνείται ρητά ότι αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης αποτελεί κατά περίπτωση, ο αριθμός λογαριασμού (σε μορφή εκτός IBAN), ή ο αριθμός κάρτας.

6.3.2.2. α) Η μη υποβολή έγγραφης άρνησης της υπέρ αυτού πίστωσης από τον Πελάτη εντός 2 μηνών, από την ημερομηνία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής, αποτελεί αποδοχή της πράξης.

β) Η έγγραφη άρνηση της πίστωσης αποτελεί ουσιαστικά εντολή επιστροφής της πληρωμής στον αρχικό εντολέα. Σε αυτή την περίπτωση το ποσό της εντολής θα επιστραφεί μειωμένο κατά τα έξοδα της Τράπεζας.

6.3.2.3. Η συμφωνηθείσα από τα μέρη ημέρα για την εκτέλεση μιας εντολής πληρωμής υπέρ δικαιούχου είναι η εργάσιμη ημέρα όπου ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του πληρωτή προσκομίζει την εντολή του στην Τράπεζα που αποτελεί τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του δικαιούχου της πράξης πληρωμής (αν δεν είναι εργάσιμη, λογίζεται ως χρόνος λήψης η επόμενη εργάσιμη ημέρα). Η εκτέλεση της εντολής αυτής δεν μπορεί να γίνει νωρίτερα από την προσδιορισμένη στην εντολή πληρωμής, ημερομηνία. Η προαναφερθείσα πολιτική εφαρμόζεται στην εκτέλεση εντολής πληρωμής σε οποιοδήποτε νόμισμα κι εάν αυτή εκφράζεται.

6.3.2.4. Η μεταφορά γίνεται για το πλήρες ποσό, χωρίς αφαίρεση επιβαρύνσεων όλων των εμπλεκομένων με την εκτέλεσή της παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, από την Τράπεζα, στις περιπτώσεις που αναφέρονται στον όρο 6.3.α.1. της παρούσας.

Εντούτοις, η Τράπεζα, όταν ενεργεί ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου αφαιρεί τη χρέωσή της (η οποία εμφανίζεται στο αναρτημένο τιμολόγιο της Τράπεζας) από το μεταφερόμενο ποσό. Στην περίπτωση αυτή, το πλήρες ποσό της πράξης πληρωμής και οι επιβαρύνσεις εμφαίνονται χωριστά στις πληροφορίες που παρέχονται στον δικαιούχο σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης.

Στην περίπτωση μεταφοράς που δεν εμπίπτει στον όρο 6.3.α.1. της παρούσας όταν υπάρχει μεσολάβηση τρίτων τραπεζών για την ολοκλήρωσή της, ενδέχεται να υπάρξει επιβάρυνση του δικαιούχου με πρόσθετα έξοδα ή/και χρεώσεις από την τρίτη τράπεζα. Τα έξοδα αυτά διαφέρουν ανά τράπεζα, νόμισμα και ποσό μεταφοράς, καθώς διαμορφώνονται από την τιμολογιακή πολιτική κάθε τράπεζας και δεν είναι σε όλες τις περιπτώσεις εκ των προτέρων γνωστά στην Τράπεζα. Τυχόν έξοδα ή/και χρεώσεις των τρίτων τραπεζών στην περίπτωση αυτή επιβαρύνουν τον δικαιούχο, μειώνοντας το τελικό ποσό της πληρωμής.

6.3.2.5. Αν η Τράπεζα αρνηθεί να εκτελέσει εντολή πληρωμής, η άρνηση και, αν είναι δυνατόν, οι λόγοι της άρνησης, καθώς και η διαδικασία αποκατάστασης των τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, γνωστοποιούνται στον Πελάτη, εκτός αν αυτό απαγορεύεται από άλλη σχετική διάταξη, με έναν από τους τρόπους που ορίζονται στους όρους 6.6.γ. και 6.7 της παρούσας σύμβασης. Η Τράπεζα θα κάνει κάθε προσπάθεια για την εκτέλεση της εντολής πληρωμής, αλλά εάν αυτό δεν είναι εφικτό θα επικοινωνεί με τον Πελάτη χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα στην Τράπεζα στοιχεία επικοινωνίας μαζί του.

Η Τράπεζα μπορεί να επιβάλλει εύλογη επιβάρυνση για άρνηση εκτέλεσης εντολής πληρωμής που είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη. Η προαναφερόμενη επιβάρυνση, που θα ισχύει με δίμηνη δημόσια προαναγγελία της, θα εμφανίζεται στο αναρτημένο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας.

6.3.2.6. Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του **δικαιούχου** (Πελάτη), όταν η εντολή έρχεται από άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, καθιστά διαθέσιμο το ποσό της πράξης πληρωμής στο δικαιούχο **αμέσως μόλις ο λογαριασμός της πιστωθεί με το ποσό της πράξης πληρωμής** από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών**,** όταν από την πλευρά της Τράπεζας: α) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή β) υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ του ευρώ και νομίσματος κράτους μέλους ή μεταξύ δυο νομισμάτων κρατών μελών**.**

Στις περιπτώσεις του αμέσως προαναφερόμενου εδαφίου του παρόντος όρου 6.3.2.6., αν το ποσό της πράξης πληρωμής παραλήφθηκε από την Τράπεζα:

i) Έως τη λήξη του επισήμου ωραρίου συναλλαγών των καταστημάτων της Τράπεζας (Δευτέρα έως Παρασκευή 14:00), η Τράπεζα καθιστά διαθέσιμο το ποσό της πράξης πληρωμής στο δικαιούχο **αμέσως μόλις ο λογαριασμός της πιστωθεί με το ποσό της πράξης πληρωμής** από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών (δηλαδή με ημερομηνία διαθεσιμότητας και ημερομηνία αξίας αυθημερόν) και

ii) Μετά τη λήξη του επισήμου ωραρίου συναλλαγών των καταστημάτων της Τράπεζας (Δευτέρα έως Παρασκευή 14:00), η Τράπεζα καθιστά διαθέσιμο το ποσό της πράξης πληρωμής στο δικαιούχο **την επόμενη εργάσιμη ημέρα** (δηλαδή, με ημερομηνία διαθεσιμότητας επόμενης εργάσιμης ημέρας, αλλά με ημερομηνία αξίας την ημερομηνία της εντολής πληρωμής)**.**

Όταν η Τράπεζα είναι πάροχος τόσο του πληρωτή όσο και του δικαιούχου, τότε το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στο δικαιούχο με ημερομηνία εκτοκισμού και διαθεσιμότητα αυθημερόν, στην περίπτωση που ληφθεί η εντολή από την Τράπεζα μέσω καταστήματος έως τη λήξη του ωραρίου συναλλαγών, ενώ στην περίπτωση που ληφθεί η εντολή από την Τράπεζα μέσω εναλλακτικού καναλιού, έως τις 23:59 της ίδιας ημέρας (εκτός εκτάκτων περιπτώσεων), όταν από την

πλευρά της Τράπεζας: α) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή β) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ του ευρώ και νομίσματος κράτους μέλους ή μεταξύ δυο νομισμάτων κρατών μελών.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, όταν υπάρχει μετατροπή νομίσματος χώρας μη κράτους μέλους, η ημερομηνία αξίας για τη πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου είναι η δεύτερη εργάσιμη ημέρα από την ως άνω ημερομηνία.

6.3.2.7. α. Όλα τα παραπάνω υπό 6.3.2.6 ισχύουν εφόσον δεν υφίσταται ανάγκη περαιτέρω επεξεργασίας πριν την ολοκλήρωση της εντολής μεταφοράς πίστωσης, όπως:

- Μη ύπαρξη πληροφόρησης για το εάν τα κεφάλαια είναι διαθέσιμα στην Τράπεζα (Cover).
- Αλληλογραφία (Investigation), με την τράπεζα του πληρωτή ή άλλο ενδιάμεσο πάροχο που εμπλέκεται στην αλυσίδα της πληρωμής λόγω ελλείψεων στο περιεχόμενο του μηνύματος της εντολής πληρωμής ή άλλα προβλήματα στη σύνταξή του.
- Ελέγχων που απαιτούνται, με σκοπό τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τους κανόνες των διεθνών και ευρωπαϊκών οικονομικών και εμπορικών κυρώσεων.

- Έρευνας των στοιχείων της εντολής μεταφοράς πίστωσης σε σχέση με την προέλευση και τον προορισμό των κεφαλαίων και λήψης μέτρων, περιλαμβανομένων, ενδεικτικά, αυξημένων μέτρων δέουσας επιμέλειας.
- Έλεγχοι από την Τράπεζα ή ανταποκρίτριά της που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της πρόληψης νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, συμμόρφωσης με τις ευρωπαϊκές και διεθνείς οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις, καθώς και της πρόληψης απατών.

β. Για τις ως άνω περιπτώσεις, ενδέχεται να καθυστερήσει ή να μην εκτελεστεί η πληρωμή, εφόσον κρίνεται ότι η συναλλαγή αξιολογείται ως μη αποδεκτού κινδύνου κανονιστικής φύσεως. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα υποχρεούται να παρέχει στοιχεία αναφορικά με την πληρωμή στο πλαίσιο έρευνας που δύναται να πραγματοποιήσει άλλη εμπλεκόμενη τράπεζα, βάσει του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου.

6.3.3. Πληρωμές Υποχρεώσεων σε Τρίτους

Χρήση της υπηρεσίας πληρωμών

Ο Πελάτης - πληρωτής προσέρχεται σε κατάστημα ή χρησιμοποιεί εναλλακτικό κανάλι της Τράπεζας για να καταβάλει οφειλή του σε τρίτο – δικαιούχο με τον οποίο έχει έλθει σε συμφωνία η Τράπεζα. Παραδείγματα είναι η πληρωμή ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, αλλά και ΦΠΑ, ή εισφοράς ΙΚΑ κλπ.

6.3.3.1. Η ταυτοποίηση του δικαιούχου γίνεται με επιλογή από λίστα με εταιρείες ή οργανισμούς ή δημόσιους φορείς που η Τράπεζα έχει έλθει σε συμφωνία. Η ταυτοποίηση της οφειλής του υπόχρεου απέναντι στο δικαιούχο γίνεται με χρήση κωδικού(ων) (αριθμοί, σύμβολα, γράμματα ή/και συνδυασμός αυτών), για παράδειγμα, στην περίπτωση πληρωμής ΟΤΕ, αναφέρει ή εισάγει τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής. Προβλέπεται επίσης σε κάποιες περιπτώσεις η ταυτοποίηση τόσο του δικαιούχου όσο και της οφειλής με τη χρήση του «Ενιαίου Κωδικού Πληρωμής».

Συμφωνείται ρητά ότι ο συνδυασμός των ως άνω στοιχείων (δικαιούχος-κωδικός), που παρέχει ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών στην Τράπεζα αποτελεί το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης. Το προηγούμενο εδάφιο εφαρμόζεται και στις περιπτώσεις που, στο πλαίσιο της υπηρεσίας «Πληρωμές Υποχρεώσεων σε Τρίτους», η εντολή πληρωμής που λαμβάνει η Τράπεζα περιλαμβάνει, πέραν των προαναφερόμενων στοιχείων, και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο/πληροφορία για την εκτέλεσή της, τα οποία όμως τυχόν στοιχεία/πληροφορίες δεν αποτελούν αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης.

6.3.3.2. α. Ο Πελάτης-πληρωτής συναινεί για την εκτέλεση της πράξης με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας του κάθε φορά με την Τράπεζα:

- Με πρωτότυπο έγγραφο κατάλληλα υπογεγραμμένο, εφόσον η πράξη γίνεται σε Κατάστημα της Τράπεζας. Η υπογραφή του Πελάτη μπορεί να δοθεί στο κατάστημα με ηλεκτρονική μορφή (e-signature)
- Χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα ταυτοποίησης που περιγράφονται στις εξειδικευμένες συμβάσεις σε εναλλακτικά κανάλια (Π.χ. PIN και κάρτα στο ATM, user ID - password και χρήση OTP στο e-banking, κλπ)
- Η συγκατάθεση για την εκτέλεση μιας πράξης πληρωμής μπορεί επίσης να παρέχεται μέσω παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμών. Το δικαίωμα του Πελάτη-πληρωτή να χρησιμοποιήσει έναν πάροχο υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμών δεν εφαρμόζεται όταν ο λογαριασμός πληρωμών δεν είναι προσβάσιμος ηλεκτρονικά.

β. Η ανάκληση της εντολής μεταφοράς γίνεται με αντίστοιχο τρόπο, όπως και της εντολής, ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας, αλλά έχει τους παρακάτω περιορισμούς:

- Εάν η εντολή δεν έχει ακόμα εκτελεστεί, δηλαδή δεν έχει αποδοθεί η πίστωση στον δικαιούχο, η Τράπεζα μπορεί να ακυρώσει άμεσα την αρχική εντολή.
- Σε αντίθετη περίπτωση, συνήθως ο πληρωτής θα πρέπει να έλθει σε επαφή με το δικαιούχο για επίλυση του προβλήματος. Σε περιορισμένες όμως περιπτώσεις υπάρχει συμφωνία Τράπεζας και δικαιούχου για την δυνατότητα επιστροφής ακόμα και μετά την εκτέλεση. Η εν λόγω υπηρεσία μπορεί να επιβαρύνει με έξοδα τον Πελάτη, σύμφωνα με το ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας.
- Όταν διενεργείται εκκίνηση πράξης πληρωμής από πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ή από τον δικαιούχο ή μέσω αυτού, ο πληρωτής δεν ανακαλεί την εντολή πληρωμής ύστερα από τη χορήγηση της συγκατάθεσής του στον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής να διενεργήσει την εκκίνηση της πράξης πληρωμής ή μετά από την παραχώρηση της συγκατάθεσης του να εκτελεσθεί η πράξη πληρωμής προς το δικαιούχο. Στην περίπτωση αυτή ο πληρωτής θα πρέπει να ακολουθήσει διαδικασία αιτήματος ανάκλησης.

6.3.3.3. Οι χρονικές προθεσμίες μεταφοράς της πίστωσης στο δικαιούχο αποτελούν αντικείμενο συμφωνίας ανάμεσα στην Τράπεζα και στο δικαιούχο ή τα συστήματα εκκαθάρισης και δεν ξεπερνούν τη μια εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πληρωμή γίνεται σε νόμισμα κράτους μέλους, σε δικαιούχο σε χώρα κράτους μέλους και υποβάλλονται εντός του επίσημου ωραρίου συναλλαγών των Καταστημάτων.

6.3.3.4. Οι χρεώσεις των λογαριασμών του Πελάτη για την εκτέλεση πληρωμών υποχρεώσεων σε τρίτους εκτελούνται άμεσα, εκτός εάν έχει επιλεγεί από τον Πελάτη μεταχρονολογημένη εκτέλεση. Στην περίπτωση όμως αυτή ο Πελάτης – πληρωτής είναι υπεύθυνος για την ύπαρξη επαρκούς διαθέσιμου υπολοίπου στον λογαριασμό του την ημερομηνία εκτέλεσης και σε περίπτωση μη επάρκειας η πράξη του δεν θα εκτελεστεί. Στη περίπτωση αυτή, η Τράπεζα δεν ενημερώνει τον Πελάτη-πληρωτή για τη μη πληρωμή, αλλά αυτή προκύπτει από την έλλειψη σχετικής εγγραφής στο αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού του.

Εάν ο Πελάτης εκκίνησε εντολή πληρωμής, η εκτέλεση της οποίας αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου, όσον αφορά στην πίστωση του ποσού πληρωμής και τη διαθεσιμότητα αυτού, ως χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής θεωρείται η συμφωνηθείσα ημέρα. Εάν η συμφωνηθείσα ημέρα δεν είναι εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα, η εντολή πληρωμής που λαμβάνεται θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Στην περίπτωση που Πελάτης εκκίνησε εντολή πληρωμής, η εκτέλεση της οποίας αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου, ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών μπορεί να ανακαλέσει εντολή πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της συμφωνηθείσας ημέρας.

6.3.4. <u>Πληρωμές Υποχρεώσεων με Άμεση Χρέωση</u>

Χρήση της υπηρεσίας πληρωμών

Ο Πελάτης-πληρωτής εξουσιοδοτεί το δικαιούχο, ή την Τράπεζα να χρεώνει τον λογαριασμό πληρωμών του, για κάλυψη υποχρεώσεων του, με ειδική ανάθεση (Mandate).

Η ανάθεση μπορεί να αφορά μία ή επαναλαμβανόμενες χρεώσεις. Στη συνέχεια ο δικαιούχος πριν την προσυμφωνημένη ημερομηνία οφειλής παρουσιάζει στην Τράπεζα την απαίτησή του με την μορφή εντολής χρέωσης (collection). Η Τράπεζα στην καθορισμένη από τον δικαιούχο ημερομηνία πληρωμής χρεώνει τον λογαριασμό του πληρωτή και πιστώνεται ο λογαριασμός του δικαιούχου. Η συνηθισμένη χρήση της υπηρεσίας πληρωμών «Πληρωμές Υποχρεώσεων με Άμεση Χρέωση» αφορά στην πληρωμή λογαριασμών οργανισμών κοινής ωφελείας (π.χ. ηλεκτρικό ρεύμα, τηλέφωνο, ύδρευση κλπ.), αλλά μπορεί να αφορά και πληρωμή επαγγελματικών υποχρεώσεων. Ο πληρωτής, που είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση, έχει δικαίωμα επιστροφής των χρημάτων του, υπό τις προϋποθέσεις που ορίζονται στους όρους 6.19 και 6.20 της παρούσης.

6.3.4.1. Ο Πελάτης για να μπορέσει να χρησιμοποιήσει τον λογαριασμό του, για πληρωμή υποχρεώσεων μέσω άμεσων χρεώσεων, θα πρέπει να ανακοινώσει στο δικαιούχο της πληρωμής τον αριθμό λογαριασμού του σε μορφή IBAN και τα πλήρη στοιχεία του (ονοματεπώνυμο/ επωνυμία, διεύθυνση). Ο Πελάτης μπορεί να λάβει τον αριθμό λογαριασμού του σε μορφή IBAN, είτε απευθυνόμενος σε οποιοδήποτε κατάστημα, ή από το αντίγραφο κίνησης λογαριασμού του, ή από το βιβλιάριο, ή από τη διαδικτυακή σελίδα της Τράπεζας. Η ανακοίνωση των στοιχείων γίνεται σε ειδική φόρμα ανάθεσης (Mandate) που του διαβιβάζει για συμπλήρωση ο δικαιούχος και ο Πελάτης συμπληρώνει, υπογράφει και υποβάλλει πίσω στον δικαιούχο-πιστωτή (Creditor Mandate Flow-CMF). Επιπρόσθετα, στις περιπτώσεις προϊόντων B2B (Business to Business/Από Επιχείρηση σε Επιχείρηση) ο πελάτης/πληρωτής θα πρέπει να ανακοινώσει ενυπόγραφα την ανάθεση του και στην Τράπεζα πριν από την εκτέλεση των χρεώσεων. Ο Πελάτης επίσης μπορεί σε συμφωνία με συγκεκριμένους δικαιούχους να δώσει την ανάθεση του κατευθείαν στην Τράπεζα (Debtor Mandate Flow-DMF). Σε κάθε περίπτωση αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης θεωρείται ο συνδυασμός του IBAN του πληρωτή, ο κωδικός δικαιούχου και ο κωδικός αναφοράς ανάθεσης.

6.3.4.2. α. Η εντολή πληρωμής είναι ανέκκλητη μετά τη διαβίβασή της στο δικαιούχο ή μετά από την παραχώρηση της συγκατάθεσης του πληρωτή προς το δικαιούχο να εκτελεστεί η πράξη πληρωμής.

β. Η συγκατάθεση για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής δίδεται από τον Πελάτη με τη διαδικασία που περιγράφεται στον όρο 6.3.4.1.

Ο Πελάτης-πληρωτής μπορεί (με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων επιστροφής χρηματικών ποσών) να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής το αργότερο ως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση των χρηματικών ποσών.

Όταν η έναρξη της πράξης πληρωμής διενεργείται από το δικαιούχο ή μέσω αυτού και σε περίπτωση άμεσης χρέωσης, μετά το χρονικό όριο που ορίζεται στην αμέσως παραπάνω παράγραφο, δηλαδή μετά το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση των χρηματικών ποσών, για την ανάκληση της εντολής πληρωμής απαιτείται επίσης και η συμφωνία του δικαιούχου.

Το ύψος των εξόδων για την ανάκληση ανάθεσης (mandate) αναγράφεται στο αναρτημένο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας.

Σε κάθε περίπτωση ο πληρωτής έχει δικαίωμα να απευθυνθεί στην Τράπεζα και να δηλώσει άρνηση της επόμενης άμεσης χρέωσης, ή πλήρη ανάκληση συγκεκριμένης ανάθεσης.

6.3.4.3. Οι χρονικές προθεσμίες λήψης των εντολών χρέωσης αποτελούν αντικείμενο συμφωνίας ανάμεσα στην Τράπεζα και τους δικαιούχους ή τα συστήματα εκκαθάρισης. Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή (Πελάτη), καθιστά διαθέσιμο το ποσό της πράξης πληρωμής στο δικαιούχο ή στην τράπεζα του δικαιούχου, την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού του πληρωτή. Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου (Πελάτη), μεταβιβάζει εντολή πληρωμής η οποία εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω του δικαιούχου στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε με το δικαιούχο καθιστώντας δυνατή την τακτοποίησή της, όσον αφορά την άμεση χρέωση, κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία.

6.3.4.4. Η Τράπεζα εκτελεί τις χρεώσεις των λογαριασμών την καθορισμένη από τον δικαιούχο ημερομηνία πληρωμής. Εάν κατά την καθορισμένη από τον δικαιούχο ημερομηνία πληρωμής δεν υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο (τουλάχιστον ισόποσο της οφειλής πλέον των τυχόν προβλεπόμενων προμηθειών και εξόδων) η εντολή χρέωσης επιστρέφεται στο δικαιούχο ως απλήρωτη. Η Τράπεζα δεν ενημερώνει τον Πελάτη-πληρωτή για τη μη πληρωμή, αλλά αυτή προκύπτει από την έλλειψη σχετικής εγγραφής στο αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού του.

6.3.4.5. Ο Πελάτης- πληρωτής μπορεί συμπληρωματικά να θέτει επιπλέον όρους που αφορούν στην χρέωση, όπως, όρια ποσών χρέωσης ανά ανάθεση, ημερομηνία λήξης ανάθεσης, περιοδικότητα, περιορισμούς σε δικαιούχους που μπορούν να εξυπηρετούνται. Οι εν λόγω τυχόν επιπλέον όροι πρέπει υποχρεωτικά να γνωστοποιούνται εγγράφως στην Τράπεζα.

6.3.4.6 Ο Πελάτης-πληρωτής ενημερώθηκε ότι η Τράπεζα, βάσει των κανονιστικών της υποχρεώσεων, πραγματοποιεί ελέγχους στο πλαίσιο της πρόληψης νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, συμμόρφωσης με τις ευρωπαϊκές και διεθνείς οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις, καθώς και της πρόληψης απατών και λαμβάνει τα κατά περίπτωση απαιτούμενα μέτρα συμπεριλαμβανομένων των μέτρων αυξημένης δέουσας επιμέλειας.
Επίσης, ο Πελάτης-πληρωτής ενημερώθηκε ότι η Τράπεζα υποχρεούται να παρέχει στοιχεία αναφορικά με την πληρωμή στο πλαίσιο έρευνας που δύναται να πραγματοποιήσει άλλη εμπλεκόμενη τράπεζα, βάσει του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου.

6.3.5. <u>Τοποθετήσεις Μετρητών σε Λογαριασμό Πληρωμών</u>

Όταν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος είναι καταναλωτής υπό την έννοια του όρου 6.2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση υπό την έννοια του όρου 6.2.10. της παρούσας, τοποθετεί μετρητά σε λογαριασμό πληρωμών τηρούμενο στην Τράπεζα, στο νόμισμα του εν λόγω λογαριασμού, η Τράπεζα διασφαλίζει ώστε το ποσό να καθίσταται διαθέσιμο αμέσως μετά από τη λήψη του ποσού με την αντίστοιχη ημερομηνία αξίας, εφόσον δεν υφίσταται λόγος δέσμευσης του ποσού βάση του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου. Αν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι καταναλωτής υπό την έννοια του όρου 6.2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση υπό την έννοια του όρου 6.2.10. της παρούσας, το ποσό καθίσταται διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήψη του, εφόσον δεν υφίσταται λόγος δέσμευσης του ποσού βάση του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου.

6.3.6 <u>Αναλήψεις Μετρητών από Λογαριασμό Πληρωμών</u>

Όταν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών, αναλαμβάνει μετρητά από λογαριασμό πληρωμών τηρούμενο στην Τράπεζα, η Τράπεζα μεριμνά ώστε η ημερομηνία αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών να μην είναι προγενέστερη του χρόνου κατά τον οποίο γίνεται η χρέωση του εν λόγω λογαριασμού με το ποσό της πράξης πληρωμής.

Γενικοί όροι πληρωμών

Χρεώσεις, επιτόκια και συναλλαγματικές ισοτιμίες

6.4. Οι επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης στην Τράπεζα περιλαμβάνονται στο τιμολόγιο της Τράπεζας και είναι αναρτημένες σε εμφανείς θέσεις στα Καταστήματα της Τράπεζας, καθώς και στο διαδικτυακό της τόπο www.nbg.gr

6.5. Τα σχετικά με το επιτόκιο του λογαριασμού πληρωμών, και ειδικότερα αναφορικά με το ποσοστό αυτού, τον τρόπο διακύμανσης και αναπροσαρμογής του και τη διαδικασία της σχετικής ενημέρωσης του Πελάτη, αναφέρονται σε ειδικά σημεία στις επιμέρους σχετικές συμβάσεις μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη.

Σχετικά με τις συναλλαγματικές ισοτιμίες ισχύουν τα εξής:

Εάν το νόμισμα της πληρωμής είναι διαφορετικό από το νόμισμα του λογαριασμού, προκύπτει μετατροπή την οποία αναλαμβάνει η Τράπεζα να εκτελέσει.

- Εάν το ποσό της μετατροπής είναι μικρότερο του ισοτίμου των 12.500€ η μετατροπή γίνεται με βάση τις τιμές δελτίου που επίσημα ανακοινώνει η Τράπεζα. Οι τιμές αυτές είναι διαθέσιμες από τα Καταστήματα της Τράπεζας, από την διαδικτυακή σελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr), καθώς επίσης γίνονται γνωστές στον ημερήσιο Τύπο.
- Εάν το ποσό της μετατροπής ξεπερνά το ισότιμο των 12.500€, προσφέρεται ειδική τιμή σε συμφωνία με τον Πελάτη. Η μέθοδος υπολογισμού είναι τμήμα της συγκεκριμένης συμφωνίας.

Σε κάθε περίπτωση μετατροπής, ο Πελάτης επιβαρύνεται με ειδική προμήθεια, όπως αναφέρεται στο τιμολόγιο της Τράπεζας.

Επικοινωνία & Ενημέρωση

6.6. Η Τράπεζα παρέχει αμελλητί στον Πελάτη-πληρωτή μετά από τη χρέωση του λογαριασμού του ή μετά από τη λήψη της εντολής πληρωμής όλες τις ακόλουθες πληροφορίες:

- στοιχείο αναφοράς που επιτρέπει στον Πελάτη-πληρωτή να ταυτοποιήσει κάθε πράξη πληρωμής και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν το δικαιούχο,

- το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του πληρωτή ή στο νόμισμα που χρησιμοποιείται για την εντολή πληρωμής,

- το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και, ανάλογα με την περίπτωση, την ανάλυση των ποσών των επιβαρύνσεων αυτών ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλλει ο Πελάτης-πληρωτής,

- όπου απαιτείται, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε στην πράξη πληρωμής από την Τράπεζα, και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος, και

- την ημερομηνία αξίας για τη χρέωση ή την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής.

6.6.α. Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη-δικαιούχο αμελλητί μετά από την εκτέλεση της πράξης πληρωμής όλες τις ακόλουθες πληροφορίες:

- τα στοιχεία αναφοράς που επιτρέπουν στον Πελάτη-δικαιούχο να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και τον πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάζεται με την πράξη πληρωμής,

- το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο πιστώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη-δικαιούχου,

- το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και, ανάλογα με την περίπτωση, την ανάλυση των ποσών των επιβαρύνσεων αυτών, ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλλει ο Πελάτης-δικαιούχος,

- όπου απαιτείται, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε στην πράξη πληρωμής από την Τράπεζα, και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος, και

- την ημερομηνία αξίας για την πίστωση

6.6.β. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στους όρους 6.6 και 6.6.α. της παρούσας παρέχονται από την Τράπεζα στον Πελάτη με εύκολα κατανοητή διατύπωση, στην ελληνική γλώσσα, με σαφή και εύληπτη μορφή, εγγράφως σε έντυπο ή σε άλλο σταθερό μέσο, και δωρεάν άπαξ κάθε τρείς μήνες. Ο Πελάτης μπορεί να απαιτεί οι πληροφορίες που αναφέρονται στον όρο 6.6 της παρούσας να παρέχονται ή να καθίστανται διαθέσιμες περιοδικά μία φορά τον μήνα, ατελώς και εγγράφως σε έντυπο ή σε άλλο σταθερό μέσο, που επιτρέπει στον Πελάτη να αποθηκεύει και να αναπαράγει αυτούσιες τις πληροφορίες.

6.6.γ. Ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τις πράξεις πληρωμών είτε από τα καταστήματα της Τράπεζας, είτε από αλληλογραφία που του αποστέλλεται, είτε με χρήση των εναλλακτικών καναλιών της Τράπεζας (Internet Banking, Phone Banking, ATM). Σε περίπτωση χρήσης των εναλλακτικών καναλιών, απαιτείται η χρήση ειδικού τεχνικού εξοπλισμού που προβλέπουν οι ειδικές επιμέρους συμβάσεις του Πελάτη με την Τράπεζα.

6.7. Οι πληροφορίες κίνησης των λογαριασμών είναι διαθέσιμες από τα καταστήματα μέσα στο επίσημο ωράριο συναλλαγών, το οποίο είναι αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας, καθώς και από τα εναλλακτικά κανάλια (Internet Banking, Phone Banking, ATM) 24 ώρες το εικοσιτετράωρο. Οι πληροφορίες της κίνησης είναι διαθέσιμες άμεσα μετά την πραγματοποίηση τους.

Ο Πελάτης ενημερώνεται για την κίνηση του λογαριασμού πληρωμών του εναλλακτικά ως εξής:

- Μέσω μηνιαίου ηλεκτρονικού αντίγραφου κίνησης λογαριασμού με χρήση internet banking για τους λογαριασμούς για τους οποίους προβλέπεται η έκδοσή του
- Μέσω τριμηνιαίου ή μηνιαίου αντιγράφου κίνησης λογαριασμού στη διεύθυνση επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο Πελάτης ή στο Κατάστημα τήρησης του λογαριασμού, για τους λογαριασμούς για τους οποίους προβλέπεται η έκδοση αντιγράφου κίνησης
- Με ενημέρωση του βιβλιαρίου του που μπορεί να γίνεται σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.

Επίσης ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει:

- Εκτύπωση κίνησης του λογαριασμού του από οποιοδήποτε κατάστημα σε κάθε χρονική στιγμή μέσα στο επίσημο ωράριο συναλλαγών, το οποίο είναι αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας
- Πλήρη εκτύπωση των στοιχείων συγκεκριμένης πράξης από οποιοδήποτε κατάστημα. Σε περίπτωση που πράξεις γίνονται στο κατάστημα με αίτηση του Πελάτη, τα πλήρη στοιχεία της πράξης πληρωμής αναφέρονται στο παραστατικό που παραδίδεται. Σε περίπτωση που η πράξη δεν γίνεται με φυσική παρουσία του Πελάτη (π.χ. λήψη εισερχόμενης πίστωσης στον λογαριασμό, ή άμεση χρέωση), η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Πελάτη τα πλήρη στοιχεία της πράξης εκ των υστέρων μόλις τα ζητήσει ο Πελάτης.

Επιπλέον, εάν ο Πελάτης κάνει χρήση των αντιστοίχων υπηρεσιών, μπορεί να πληροφορείται για την κίνηση του λογαριασμού του μέσω:

- Internet Banking, κάνοντας χρήση της διαδικτυακής εξυπηρέτησης της Τράπεζας
- Phone Banking, κάνοντας χρήση των τηλεφωνικών υπηρεσιών της Τράπεζας
- ATM κάνοντας χρήση της κάρτας και του PIN που του έχει προμηθεύσει η Τράπεζα.

6.8. Η γλώσσα επικοινωνίας είναι η ελληνική.

6.9. Ο Πελάτης δικαιούται να λαμβάνει, ανά πάσα στιγμή, κατόπιν αιτήματός του, τους συμβατικούς όρους της παρούσας σύμβασης-πλαισίου, καθώς και πληροφορίες και όρους του άρθρου 52 του Ν. 4537/2018 σε έντυπη μορφή ή σε άλλο σταθερό μέσο.

Μέτρα ασφαλείας και τα διορθωτικά μέτρα

6.10. α. Ο Πελάτης οφείλει να φυλάσσει με επιμέλεια τα μέσα πληρωμών που του χορηγεί η Τράπεζα για την πραγματοποίηση πράξεων πληρωμής (για παράδειγμα κάρτες, συσκευές κωδικών μιας χρήσης κλπ.) και να τα χρησιμοποιεί σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση τους. Επίσης, οφείλει να μην κοινοποιεί σε οποιονδήποτε μυστικούς κωδικούς (π.χ. PIN & Passwords), ακόμα και σε εκπροσώπους της Τράπεζας, και οφείλει μόλις παραλάβει το μέσο πληρωμών να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την ασφαλή φύλαξη των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας. Αναλυτικές οδηγίες για τα μέτρα ασφαλούς φύλαξης των μέσων πληρωμών και τους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση τους, περιγράφονται στις εξειδικευμένες συμβάσεις που αφορούν τα εξειδικευμένα συναλλακτικά κανάλια.

β. Ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί χωρίς υπαίτια καθυστέρηση την Τράπεζα μόλις αντιληφθεί κλοπή, απώλεια, υπεξαίρεση, χρήση από μη δικαιούχο ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών. Ο τρόπος με τον οποίο ο Πελάτης ειδοποιεί την Τράπεζα για την απώλεια των σχετικών μέσων πληρωμών (π.χ. κάρτα, συσκευές κωδικών μιας χρήσης κλπ.) και η ασφαλής διαδικασία με την οποία η Τράπεζα θα ειδοποιεί τον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε περίπτωση εικαζόμενης ή πραγματικής απάτης ή απειλών της ασφάλειας, περιγράφεται στις σχετικές συμβάσεις που αφορούν τα εξειδικευμένα συναλλακτικά κανάλια.

6.11. Έκδοση μέσων πληρωμών και περιορισμοί στη χρήση τους

6.11.1 Η Τράπεζα όταν εκδίδει μέσο πληρωμών έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

α. Διασφαλίζει ότι τα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφαλείας δεν είναι προσβάσιμα σε οποιοδήποτε άλλο μέρος, παρά μόνο στον νόμιμο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών του μέσου πληρωμών, τηρουμένων των υποχρεώσεων του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σύμφωνα με τον όρο 6.10 της παρούσας.

β. Δεν αποστέλλει μέσο πληρωμών χωρίς προηγούμενο σχετικό αίτημα του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, εκτός αν η εν λόγω αποστολή αφορά αντικατάσταση υφιστάμενου μέσου πληρωμών.

γ. Διασφαλίζει ότι ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών έχει στη διάθεσή του, σε διαρκή βάση, τα κατάλληλα μέσα που να του επιτρέπουν να προβεί σε ειδοποίηση, σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του όρου 6.10.β. της παρούσας, ή σε υποβολή αιτήματος για την άρση της αναστολής της δυνατότητας χρήσης του μέσου πληρωμών, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της πρώτης παραγράφου του όρου 6.11.3.β. της παρούσας.

Κατόπιν σχετικού αιτήματος, η Τράπεζα παρέχει, για δεκαοκτώ (18) μήνες από την ειδοποίηση του όρου 6.10 της παρούσας, στον Πελάτη-χρήστη των υπηρεσιών πληρωμών τα μέσα για να αποδείξει, ότι ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών πράγματι προέβη στην εν λόγω γνωστοποίηση.

δ. Παρέχει στον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών τη δυνατότητα να προβεί σε γνωστοποίηση σύμφωνα με τον όρο 6.10 της παρούσας, χωρίς επιβάρυνση και επιβάλλει χρέωση μόνο για το κόστος αντικατάστασης του μέσου πληρωμών.

ε. Αποτρέπει κάθε χρήση του μέσου πληρωμών από το χρονικό σημείο της γνωστοποίησης από τον Πελάτη, σύμφωνα με τον όρο 6.10.β. της παρούσας.

6.11.2 Η Τράπεζα φέρει τον κίνδυνο της αποστολής στον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών του μέσου πληρωμών ή κάθε σχετικού εξατομικευμένου διαπιστευτηρίου ασφαλείας.

6.11.3 α. Δεν υπάρχει γενικό ανώτατο όριο δαπάνης ποσού για τις ως άνω υπ' αριθμ. 6.3.1 και 6.3.2 υπηρεσίες. Τυχόν περιορισμοί στο ανώτατο όριο ποσού, μπορεί να υπάρξουν ανάλογα με το μέσο πληρωμής που χρησιμοποιείται (πχ. ATM, Internet Banking) όταν δίνεται με αυτό η συγκατάθεση του Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση οι σχετικοί περιορισμοί και τα όρια ποσών πράξεων αναφέρονται στις επιμέρους συμβάσεις που έχει υπογράψει ο Πελάτης με την Τράπεζα για τη χρήση των εναλλακτικών μέσων πληρωμών της.

β. Η Τράπεζα επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αναστείλει τη χρήση του μέσου πληρωμών, για αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους που σχετίζονται με την ασφάλεια του μέσου πληρωμών, την ύπαρξη υπόνοιας μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης του μέσου πληρωμών ή, στην περίπτωση μέσου πληρωμών που συνδέεται με παροχή πιστωτικού ορίου, με το σημαντικά αυξημένο κίνδυνο ενδεχόμενης αδυναμίας του πληρωτή να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις πληρωμής του. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή της δυνατότητας χρήσης του μέσου πληρωμών και για τους λόγους που επιβάλλουν την ενέργεια αυτή με τρόπο που έχει συμφωνηθεί, εφόσον είναι εφικτό, προτού ανασταλεί η δυνατότητα χρήσης του μέσου πληρωμών και, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την κείμενη ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία. Εφόσον οι λόγοι της αναστολής της δυνατότητας χρήσης του μέσου πληρωμών εκλείψουν, η Τράπεζα προβαίνει είτε στην άρση της εν λόγω αναστολής είτε στην αντικατάστασή του υφιστάμενου μέσου πληρωμών από νέο.

Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού, μπορεί να αρνηθεί σε πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού ή σε πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών, για αντικειμενικά δικαιολογημένους και δεόντως τεκμηριωμένους λόγους που σχετίζονται με τη μη εγκεκριμένη ή απατηλή πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών, περιλαμβανομένης της μη εγκεκριμένης ή απατηλής εκκίνησης της πράξης πληρωμής, είτε από τον πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού είτε από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού, ενημερώνει τον πληρωτή για την άρνηση πρόσβασης στο λογαριασμό πληρωμών και τους λόγους που επιβάλλουν την ενέργεια αυτή, κατά τον συμφωνηθέντα τρόπο. Η εν λόγω ενημέρωση παρέχεται στον πληρωτή, εφόσον είναι εφικτό, πριν από την άρνηση πρόσβασης στο λογαριασμό πληρωμών και, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός αν η εν λόγω ενημέρωση προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την κείμενη ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία. Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού, επιτρέπει την πρόσβαση στο λογαριασμό πληρωμών όταν εκλείψουν οι λόγοι για την άρνηση της πρόσβασης κατά τα ανωτέρω.

γ. Επιπλέον, η Τράπεζα δύναται να αναστείλει τη χρήση του μέσου πληρωμών στο πλαίσιο της εφαρμογής των ισχυουσών κανονιστικών διατάξεων και των υιοθετημένων Πολιτικών και διαδικασιών για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και της αποτροπής της παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών σε πρόσωπα ή και χώρες που υπόκεινται σε διεθνείς οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις.

Ευθύνη των μερών

6.12. α. Σε περίπτωση μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, και με την επιφύλαξη των όσων αναφέρονται στον όρο 6.15 κατωτέρω, η Τράπεζα, κατόπιν διαπίστωσης ή ειδοποίησης, επιστρέφει στον Πελάτη-πληρωτή αμέσως και σε κάθε περίπτωση, το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, το χρηματικό ποσό της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, εκτός αν η Τράπεζα έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη και κοινοποιεί γραπτώς τους λόγους αυτούς στην αρμόδια εθνική αρχή (Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης - ΓΓΕΠΚ). Αν συντρέχει περίπτωση, η Τράπεζα επαναφέρει το χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση και διασφαλίζει, επίσης, ότι η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη-πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης αυτού του λογαριασμού με το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής.

Στην περίπτωση που η πράξη πληρωμής έχει εκκινηθεί μέσω παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού, επιστρέφει αμέσως και σε κάθε περίπτωση, το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας στον Πελάτη-πληρωτή το χρηματικό ποσό της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση.

β. Τυχόν περαιτέρω αποζημίωση δεν αποκλείεται, εφόσον το σχετικό δικαίωμα θεμελιώνεται στο δίκαιο που διέπει την παρούσα σύμβαση (δηλαδή στο Ελληνικό δίκαιο).

6.13. α. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των όρων 6.15, 6.16 (πρώτη και δεύτερη παράγραφος) και 6.18 της παρούσας, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται απευθείας από τον πληρωτή, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, ευθύνεται έναντι του πληρωτή για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εκτός εάν η Τράπεζα αποδείξει στον πληρωτή και, ανάλογα με την περίπτωση, στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου έλαβε το ποσό της πράξης πληρωμής εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος υπηρεσιών του δικαιούχου ευθύνεται έναντι αυτού για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, ευθύνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου του παρόντος όρου 6.13.α), επιστρέφει, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, στον πληρωτή τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής, και, ανάλογα με την περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής.

Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ευθύνεται σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του παρόντος όρου 6.13.α), θέτει αμέσως το ποσό της πράξης πληρωμής στη διάθεση του δικαιούχου και, ανάλογα με την περίπτωση, πιστώνει το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό πληρωμών αυτού. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης. Αν η πράξη πληρωμής εκτελεστεί με καθυστέρηση, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου διασφαλίζει, κατόπιν αιτήματος του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή που ενεργεί για λογαριασμό του πληρωτή, ότι η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

Σε περίπτωση που η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον πληρωτή και η πράξη πληρωμής δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, κατόπιν αιτήματος και ανεξάρτητα από τυχόν ευθύνη στο πλαίσιο της παρούσας παραγράφου, προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον πληρωτή αναφορικά με το αποτέλεσμα. Στην παρούσα περίπτωση δεν επιβάλλεται καμία επιβάρυνση στον πληρωτή.

β. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των όρων 6.15, 6.16 (πρώτη και δεύτερη παράγραφος) και 6.18 της παρούσας, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον δικαιούχο ή μέσω αυτού, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ευθύνεται έναντι του δικαιούχου για την ορθή διαβίβαση της εντολής πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών του πληρωτή εντός της προθεσμίας που συμφωνήθηκε μεταξύ της Τράπεζας και του δικαιούχου, καθιστώντας δυνατό τον διακανονισμό της, όσον αφορά την άμεση χρέωση, κατά την συμφωνηθείσα καταληκτική ημερομηνία.

Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ευθύνεται σύμφωνα με τη διάταξη του προηγούμενου εδάφιου, επαναδιαβιβάζει αμέσως αυτήν την εντολή πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή. Σε περίπτωση που η εντολή πληρωμής διαβιβαστεί με καθυστέρηση, το χρηματικό ποσό θα έχει ημερομηνία αξίας στον λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως εάν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων των όρων 6.15, 6.16 (πρώτη και δεύτερη παράγραφος) και 6.18 της παρούσας, αν η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του δικαιούχου για τη διεκπεραίωση πράξης πληρωμής σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που υπέχει με βάση τα όσα προβλέπονται στην παρούσα σύμβαση σχετικά με την ημερομηνία αξίας και τη διαθεσιμότητα των χρηματικών ποσών, τότε διασφαλίζει ότι το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον δικαιούχο αμέσως μόλις αυτό πιστωθεί στο λογαριασμό της. Το χρηματικό ποσό έχει ημερομηνία αξίας στον λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως εάν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.

Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής για την οποία η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών του δικαιούχου, δεν ευθύνεται κατά το πρώτο και τρίτο εδάφιο του όρου 6.13.β), ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής του πληρωτή ευθύνεται έναντι του πληρωτή και τότε, ανάλογα με την περίπτωση, και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, επιστρέφει στον πληρωτή το χρηματικό ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και επαναφέρει το λογαριασμό πληρωμών που χρεώθηκε στην πρότερη κατάσταση. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής.

Η υποχρέωση της τέταρτης παραγράφου του παρόντος όρου 6.13.β) δεν ισχύει για τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, εφόσον ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, αποδεικνύει ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου έχει λάβει το ποσό της πράξης πληρωμής, ακόμη και αν η πράξη πληρωμής έχει εκτελεστεί με ελάχιστη καθυστέρηση. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ορίζει για το ποσό ημερομηνία αξίας στον λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως εάν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.

Σε περίπτωση που η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον δικαιούχο ή μέσω του δικαιούχου και η πράξη πληρωμής δεν εκτελεστεί ή έχει εκτελεστεί εσφαλμένα, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών του δικαιούχου, ύστερα από αίτημα και ανεξάρτητα από ευθύνη στο πλαίσιο του όρου 6.13.β., προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον δικαιούχο για το αποτέλεσμα, χωρίς να επιβάλλει καμία επιβάρυνση στο δικαιούχο για τις ενέργειες που καθορίζονται στο παρόν εδάφιο.

γ. Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, ευθύνεται έναντι του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για τυχόν χρεώσεις για τις οποίες φέρει ευθύνη, καθώς και για τόκους που τον επιβαρύνουν ως συνέπεια της μη εκτέλεσης ή της εσφαλμένης, συμπεριλαμβανομένης της καθυστερημένης, εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

δ. 1. Όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον Πελάτη-πληρωτή μέσω παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, η Τράπεζα, ως ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού, επιστρέφει στον Πελάτη-πληρωτή, με την επιφύλαξη του όρου 6.15 και του όρου 6.16 (πρώτη και δεύτερη παράγραφος) της παρούσας, τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση.

Ο πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής φέρει το βάρος να αποδείξει ότι η εντολή πληρωμής ελήφθη από την Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού του Πελάτη-πληρωτή, και ότι, μέσα στο πεδίο αρμοδιότητάς του, έχει ταυτοποιηθεί η γνησιότητα της πράξης πληρωμής και ότι αυτή έχει καταγραφεί επακριβώς και δεν έχει επηρεαστεί από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία που συνδέεται με μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση της συναλλαγής.

2. Εάν ο πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ευθύνεται για τη μη εκτέλεση, την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής, αποζημιώνει αμέσως, ύστερα από σχετικό αίτημα, τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού για ζημίες που έχει υποστεί ή χρηματικά ποσά που έχει καταβάλει ως αποτέλεσμα της επιστροφής στον πληρωτή.

6.14. α. Κατά παρέκκλιση από τους όρους 6.12.α. και 6.12.β. της παρούσας, ο Πελάτης-πληρωτής ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) ευρώ για τις ζημίες από τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες προκύπτουν είτε από τη χρήση απολεσθέντος ή κλαπέντος μέσου πληρωμών είτε από υπεξαίρεσή του. Η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει, εφόσον: α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών δεν ήταν δυνατό να εντοπιστεί από τον πληρωτή πριν από τη διενέργεια πράξης πληρωμής, εκτός αν ο πληρωτής ενήργησε με δόλο ή β) η ζημία είχε προκληθεί από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος της Τράπεζας, ως παρόχου υπηρεσιών πληρωμών ή οντότητας στην οποία η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, είχε αναθέσει τις δραστηριότητές της.

β. Ο Πελάτης-πληρωτής ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο, είτε στη μη τήρηση μίας ή περισσοτέρων από τις υποχρεώσεις που υπέχει, σύμφωνα με τον όρο 6.10 της παρούσας, από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια.

Στις περιπτώσεις αυτές, δεν ισχύει το ανώτατο ποσό που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο του όρου 6.14.α. της παρούσας.

Εάν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, δεν απαιτεί ισχυρή ταυτοποίηση του Πελάτη, ο Πελάτης-πληρωτής ευθύνεται για τυχόν οικονομικές συνέπειες, μόνον αν έχει ενεργήσει με δόλο. Σε περίπτωση που ο δικαιούχος ή ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου αδυνατεί να δεχτεί ισχυρή ταυτοποίηση

του Πελάτη, οφείλει να αποζημιώσει την Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, για την οικονομική ζημία που έχει υποστεί.

γ. Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας σύμφωνα με τον όρο 6.10. β) της παρούσας, ο Πελάτης-πληρωτής δεν επωμίζεται οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από τη χρήση απολεσθέντος, κλαπέντος ή υπεξαιρεθέντος μέσου πληρωμών, εκτός αν ο Πελάτης-πληρωτής έχει ενεργήσει με δόλο.

δ. Αν η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, δεν παρέχει στον πληρωτή τα κατάλληλα μέσα που του επιτρέπουν ανά πάσα στιγμή να προβεί σε ειδοποίηση αναφορικά με την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τον όρο 6.10.β) της παρούσας, ο Πελάτης-πληρωτής δεν ευθύνεται για τις οικονομικές συνέπειες που απορρέουν από τη χρήση του εν λόγω μέσου πληρωμών, εκτός αν ο Πελάτης-πληρωτής έχει ενεργήσει με δόλο.

6.15. Ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δικαιούται να ζητήσει αποκατάσταση μίας μη εγκεκριμένης ή εσφαλμένα εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής μόνο αν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμής:

- έχει ειδοποιήσει την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, μόλις αντιληφθεί οποιαδήποτε τέτοια μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, η οποία θεμελιώνει αξίωση αποζημίωσης, περιλαμβανομένης εκείνης των όρων 6.13.α), 6.13.β) και 6.13γ) της παρούσας, και
- η αίτηση αποκατάστασης έχει υποβληθεί το αργότερο εντός προθεσμίας δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης.

  Σε περίπτωση που στην πράξη πληρωμής εμπλέκεται ένας πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών αποζημιώνεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο πρώτο εδάφιο του παρόντος όρου, με την επιφύλαξη των όρων 6.12.α. (δεύτερη παράγραφος) και 6.13.α. της παρούσας.

6.16. Αν το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμής είναι εσφαλμένο, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη εκτέλεση πράξης πληρωμής σύμφωνα με τους όρους 6.13.α), 6.13.β) και 6.13.γ) της παρούσας. Ωστόσο, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πελάτη-πληρωτή, καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών, που αφορούν την πράξη πληρωμής.

Σε περίπτωση που η ανάκτηση των χρηματικών ποσών, σύμφωνα με τις διατάξεις του προαναφερόμενου εδαφίου δεν είναι εφικτή, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πελάτη-πληρωτή, προσκομίζει στον Πελάτη-πληρωτή, κατόπιν γραπτού αιτήματος, όλες τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της και που είναι σημαντικές για τον Πελάτη-πληρωτή προκειμένου ο Πελάτης-πληρωτής να εγείρει νομική αξίωση για ανάκτηση των χρηματικών ποσών.

Η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών του πληρωτή, επιβάλλει χρεώσεις στον Πελάτη-πληρωτή για την ανάκτηση χρηματικών ποσών. Οι σχετικές χρεώσεις αναγράφονται στο τιμολόγιο βασικών εργασιών της Τράπεζας το οποίο είναι αναρτημένο στα καταστήματα, καθώς επίσης και στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας.

Εάν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών προσκομίσει πρόσθετες πληροφορίες πέραν εκείνων που καθορίζονται σύμφωνα με την παρούσα ότι πρέπει να παρέχει ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών στην Τράπεζα για την ορθή έναρξη ή εκτέλεση της εντολής πληρωμής (συμπεριλαμβανομένων και των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στους όρους 6.3.1.1., 6.3.2.1., 6.3.3.1., της παρούσας), η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ευθύνεται μόνο για την εκτέλεση πράξεων πληρωμών σύμφωνα με το παρασχεθέν από τον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης.

6.17. Για τους σκοπούς εκτέλεσης των πράξεων πληρωμής, ο Πελάτης γνωρίζει και δηλώνει ότι: α) οι πράξεις που διενεργούνται κατόπιν εντολών του δεν αντίκεινται στις ισχύουσες διατάξεις και νόμους, περιλαμβανομένου του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την πρόληψη και την καταστολή της απάτης και της δωροδοκίας καθώς και την αποτροπή της παροχής ή της απόπειρας παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών προς φυσικά ή νομικά πρόσωπα, το πρόσωπο του πραγματικού δικαιούχου ή/και προς χώρες/δικαιοδοσίες/γεωγραφικές περιοχές που υπόκεινται σε διεθνείς και ευρωπαϊκές οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις β) υποχρεούται να προσκομίζει τα απαιτούμενα για κάθε συναλλαγή δικαιολογητικά, κατά περίπτωση, σε πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα, γ) η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο ή/και να προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια θεωρεί κατάλληλη συμπεριλαμβανομένης της ακύρωσης, αναστολής ή άρνησης διενέργειας συναλλαγής ή της αποχής από την εκτέλεση ή την κατάρτιση συναλλαγής ή της διακοπής της συναλλακτικής της σχέσης με τον Πελάτη , αν περιέλθει στην αντίληψή της ότι τυχόν ενέργειες του Πελάτη αντιβαίνουν στο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης περαιτέρω αποδέχεται και συμφωνεί ότι ουδεμία ευθύνη φέρει η Τράπεζα έναντι του Πελάτη ή τρίτου για τυχόν καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση των συναλλαγών για ενέργειες οι οποίες ελήφθησαν από αυτήν ή από ανταποκρίτριά της τράπεζα σε συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, όπως ιδίως με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών και διεθνών οικονομικών και εμπορικών κυρώσεων, καθώς και δυνάμει εντολών ή διατάξεων Δημόσιων ή Δικαστικών Αρχών.

6.18. Η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη όταν υπάρχουν ασυνήθεις και απρόβλεπτες περιστάσεις, οι οποίες είναι πέρα από τον έλεγχο της Τράπεζας, και των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρ' όλες τις προσπάθειες για το αντίθετο, ούτε όταν η Τράπεζα δεσμεύεται από άλλες νομικές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο ενωσιακό ή το εθνικό δίκαιο, καθώς και στις εντολές/διατάξεις των Δημόσιων και Δικαστικών Αρχών.

6.19. Ο Πελάτης-πληρωτής δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα, ως οικείο πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, την επιστροφή χρηματικών ποσών, που αφορούν εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, η οποία εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού και έχει ήδη εκτελεστεί, εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

(α) κατά το χρονικό σημείο της έγκρισης δεν προσδιορίστηκε το ακριβές χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής, και

(β) το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής υπερβαίνει το χρηματικό ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης-πληρωτής, λαμβάνοντας υπόψη:

i) τις προηγούμενες συνήθειες εξόδων του,

ii) τους όρους της παρούσας σύμβασης-πλαισίου, και

iii) τις σχετικές περιστάσεις της υπόθεσης.

Κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, ως παρόχου υπηρεσιών πληρωμής, ο Πελάτης-πληρωτής φέρει το βάρος απόδειξης της εκπλήρωσης των παραπάνω όρων.

Η υποχρέωση επιστροφής χρηματικών ποσών, σύμφωνα με τον παρόντα όρο, αφορά ολόκληρο το ποσό της εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη-πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών με το ποσό της πράξης πληρωμής.

Με την επιφύλαξη του τελευταίου εδαφίου του παρόντος όρου 6.19, ο Πελάτης-πληρωτής διατηρεί επιπλέον του δικαιώματος που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο του παρόντος όρου 6.19 για τις άμεσες χρεώσεις, σύμφωνα με την έννοια του άρθρου 1 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 260/2012 «σχετικά με την καθιέρωση τεχνικών απαιτήσεων και επιχειρηματικών κανόνων για τις μεταφορές πίστωσης και τις άμεσες χρεώσεις σε ευρώ και με την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 924/2009», ανεπιφύλακτο δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών μέσα στα χρονικά όρια που προβλέπονται στον όρο 6.20 της παρούσας.

Ωστόσο, για τους σκοπούς του στοιχείου (β) του πρώτου εδαφίου του παρόντος όρου 6.19, ο Πελάτης-πληρωτής δεν δικαιούται να επικαλεστεί λόγους που συνδέονται με τη μετατροπή συναλλάγματος, αν εφαρμόστηκε η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς, την οποία έχει συμφωνήσει με την Τράπεζα.

Ο Πελάτης-πληρωτής δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών, αν (α) ο Πελάτης-πληρωτής έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής απευθείας στην Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του, και (β) ανάλογα με την περίπτωση, οι πληροφορίες για τη μελλοντική πράξη πληρωμής έχουν παρασχεθεί ή έχουν τεθεί στη διάθεση του Πελάτη-πληρωτή, κατά το συμφωνηθέντα τρόπο, τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης είτε από την Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, είτε από το δικαιούχο.

6.20. Ο Πελάτης-πληρωτής μπορεί να υποβάλει αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών, σύμφωνα με τον όρο 6.19 της παρούσας, το οποίο αφορά εγκεκριμένη πράξη πληρωμής που εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού, εντός προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του με τα αντίστοιχα χρηματικά ποσά.

Εντός προθεσμίας δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής αιτήματος επιστροφής χρηματικών ποσών, η Τράπεζα, ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, υποχρεούται (α) είτε να επιστρέψει ολόκληρο το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής, (β) είτε να αιτιολογεί την άρνησή της για ανταπόκριση στο αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών, υποδεικνύοντας στον Πελάτη-πληρωτή τους φορείς στους οποίους μπορεί να προσφύγει, που αναφέρονται στους όρους 6.25, 6.26 και 6.27 της παρούσας, αν ο Πελάτης-πληρωτής δεν αποδέχεται την αιτιολόγηση που παρέχεται από την Τράπεζα.

Το δικαίωμα της Τράπεζας ως παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, να αρνείται την επιστροφή χρηματικών ποσών σύμφωνα με το δεύτερο εδάφιο του παρόντος όρου 6.20 δεν υφίσταται στην περίπτωση του πέμπτου εδαφίου του όρου 6.19 της παρούσας.

6.21. Σε περίπτωση που ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών αρνείται ότι έχει εγκρίνει εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής ή ισχυρίζεται ότι η πράξη πληρωμής δεν εκτελέστηκε ορθά, η Τράπεζα, ως οικείος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, αποδεικνύει ότι έχει ταυτοποιηθεί η γνησιότητα της πράξης πληρωμής, ότι αυτή έχει καταγραφεί με ακρίβεια, ότι έχει καταχωριστεί στους λογαριασμούς πληρωμών και δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία της υπηρεσίας που παρέχεται από την Τράπεζα, ως πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

Αν η εκκίνηση της πράξης πληρωμής διενεργείται μέσω παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, ο τελευταίος φέρει το βάρος να αποδείξει ότι, μέσα στο πεδίο αρμοδιότητάς του, έχει ταυτοποιηθεί η γνησιότητα της πράξης πληρωμής, έχει καταγραφεί με ακρίβεια και δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία που συνδέεται με την υπηρεσία πληρωμών με την οποία έχει επιφορτιστεί.

Αν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών αρνείται ότι έχει εγκρίνει εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, η χρήση ενός μέσου πληρωμών που έχει καταγραφεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, περιλαμβανομένου του παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής ανάλογα με την περίπτωση, δεν αποτελεί αναγκαστικά, από μόνη της επαρκή απόδειξη ότι ο Πελάτης-πληρωτής είχε εγκρίνει την πράξη πληρωμής ή ότι είχε ενεργήσει με δόλο ή δεν είχε εκπληρώσει από πρόθεση ή βαρειά αμέλεια μια ή περισσότερες από τις υποχρεώσεις του, σύμφωνα με τον όρο 6.10 της παρούσας. Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένου, κατά περίπτωση, του παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, παρέχει αποδεικτικά στοιχεία για την απόδειξη απάτης ή βαρειάς αμέλειας εκ μέρους του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών.

Τροποποίηση και καταγγελία της σύμβασης-πλαισίου

6.22. α. Κάθε τροποποίηση όρου της σύμβασης-πλαισίου προτείνεται από την Τράπεζα στον Πελάτη σε έντυπη μορφή ή σε άλλο σταθερό μέσο τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία της έναρξης ισχύος του. Ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών μπορεί είτε να αποδεχτεί είτε να απορρίψει τις τροποποιήσεις πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Ο Πελάτης θεωρείται ότι αποδέχεται τις εν λόγω τροποποιήσεις των όρων της παρούσας, εκτός εάν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους ότι δεν τις αποδέχεται. Σε αυτή την περίπτωση ο Πελάτης έχει δικαίωμα να λύσει τη σύμβαση-πλαίσιο χωρίς επιβάρυνση και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση.

β. Αλλαγές των επιτοκίων ή των συναλλαγματικών ισοτιμιών μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προειδοποίηση, εφόσον οι εν λόγω αλλαγές βασίζονται στα επιτόκια ή τις συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς που έχουν συμφωνηθεί κατά την προηγούμενη γενική ενημέρωση ή, σε κάθε περίπτωση, αν τούτο προβλέπεται ειδικά στις επιμέρους σχετικές συμβάσεις του Πελάτη. Ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών ενημερώνεται το ταχύτερο δυνατόν, γενικώς για κάθε αλλαγή του επιτοκίου είτε από αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας πληροφοριακό έντυπο, είτε από τα δελτία τύπου της Τράπεζας, είτε από σχετική καταχώρηση στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας [www.nbg.gr]. Ωστόσο, οι αλλαγές στο επιτόκιο ή τις συναλλαγματικές ισοτιμίες που είναι ευνοϊκότερες για τον Πελάτη, μπορούν να εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση.

6.23. Η παρούσα σύμβαση-πλαίσιο είναι αορίστου χρόνου.

6.24. α. Ο Πελάτης μπορεί να λύσει τη σύμβαση-πλαίσιο με έγγραφη προειδοποίηση ενός μήνα. Η λύση της σύμβασης-πλαισίου δεν συνεπάγεται επιβάρυνση για τον Πελάτη, εκτός αν η σύμβαση-πλαίσιο βρίσκεται σε ισχύ για λιγότερο από έξι μήνες.

6.24 β. Η Τράπεζα μπορεί να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση-πλαίσιο με έντυπη ειδοποίηση τουλάχιστον δύο μήνες πριν.

Οι επιβαρύνσεις για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών που χρεώνονται σε τακτική βάση καταβάλλονται από τον Πελάτη μόνον κατ' αναλογία προς το χρόνο μέχρι τη λύση της σύμβασης. Εάν οι επιβαρύνσεις καταβληθούν προκαταβολικά, επιστρέφονται κατ' αναλογία.

Επίλυση διαφορών

6.25. Η παρούσα σύμβαση-πλαίσιο διέπεται από το Ελληνικό δίκαιο και προεχόντως από τις διατάξεις του Νόμου 4537/2018 (ΦΕΚ Α΄ 84/15.5.2018). Οποιαδήποτε διαφορά απορρέει από ή σχετίζεται με την παρούσα σύμβαση-πλαίσιο υπάγεται στην δικαιοδοσία των αρμοδίων δικαστηρίων της Ελλάδας.

Η Τράπεζα εφαρμόζει κατάλληλες διαδικασίες, οι οποίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της, με στόχο την άμεση και αποτελεσματική διευθέτηση των υποβαλλόμενων παραπόνων. Για το σκοπό αυτό, λειτουργεί εξειδικευμένος χώρος για τη διαχείριση παραπόνων, ο Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας. Στο πλαίσιο αυτό, παράπονα τα οποία απορρέουν από τον Ν. 4537/2018 και τους σχετικούς, με αυτά τα δικαιώματα και υποχρεώσεις, όρους της παρούσας σύμβασης-πλαισίου μπορούν να απευθύνονται

- είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων της Τράπεζας
- είτε στον Τομέα Client Conduct της Εθνικής Τράπεζας:

- Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, www.nbg.gr,

- Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση customer.service@nbg.gr,

- Αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας: ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, Σοφοκλέους 2, 105 59 Αθήνα .

Αναλυτικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και τα στοιχεία επικοινωνίας της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr. Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν.

Η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά, σε έγχαρτη μορφή ή σε άλλο σταθερό μέσο, σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κάθε περίπτωση εντός των προθεσμιών που ορίζει το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Σε περιπτώσεις που απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση, η Τράπεζα θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη-χρήστη της υπηρεσίας πληρωμών αποστέλλοντας ενδιάμεση απάντηση.

6.26. Περαιτέρω για κάθε διαφορά ή διένεξη, ο Πελάτης έχει στη διάθεσή του ειδικές διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, απευθυνόμενος σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ: 10440 (αστική χρέωση) /+302103376700 (διεθνείς κλήσεις), ιστοσελίδα: www.hobis.gr, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr, ή στην πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (https://webgate.ec.europa.eu/odr) για τις περιπτώσεις ηλεκτρονικών συμβάσεων. Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr, σημειώνεται δε ότι ο πελάτης έχει και τη δυνατότητα επιλογής δικαστικής διευθέτησης της διαφοράς του.

6.27. Ο Πελάτης-χρήστης των υπηρεσιών πληρωμών και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των ενώσεων καταναλωτών, δικαιούνται να υποβάλλουν καταγγελίες στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ), Πλ. Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα, Τηλ. Κέντρο: 210 3893000, ιστοσελίδα: www.gge.gov.gr, σχετικά με τους ισχυρισμούς περί τυχόν παραβάσεων από την Τράπεζα των άρθρων 38 έως 102 του Νόμου 4537/2018 που αφορούν στη διαφάνεια των όρων και τις απαιτήσεις ενημέρωσης που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών (εκτός από τις διατάξεις που αναφέρονται στην παράγραφο 6 του άρθρου 68 του 4537/2018 και στα άρθρα 94 έως 96 του 4537/2018) και των σχετικών όρων της παρούσας σύμβασης-πλαισίου.

Λοιποί όροι της σύμβασης

6.28. α. Η Τράπεζα δεν επιβάλλει στον Πελάτη-χρήστη των υπηρεσιών πληρωμών καμία χρέωση για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που έχει ή για τα διορθωτικά και προληπτικά μέτρα που οφείλει να λαμβάνει σύμφωνα με τα άρθρα 61 έως 101 του Ν. 4537/2018, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στον Ν. 4537/2018.

β. Οι χρεώσεις για παροχή, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, επιπρόσθετων πληροφοριών, συχνότερη αποστολή ή για διαφορετική διαβίβαση από την αναφερόμενη στον όρο 6.7 της παρούσας αναγράφονται στο τιμολόγιο της Τράπεζας, το οποίο είναι αναρτημένο στα καταστήματα, καθώς επίσης και στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας.

6.29. Οι πληρωμές πραγματοποιούνται στο νόμισμα που έχουν συμφωνήσει τα μέρη. Όταν, πριν από την εκκίνηση της πράξης πληρωμής, προσφέρεται υπηρεσία μετατροπής νομισμάτων σε αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές (ΑΤΜ), στο σημείο πώλησης ή εκ μέρους του δικαιούχου, το μέρος που προσφέρει την υπηρεσία μετατροπής νομισμάτων στον Πελάτη-πληρωτή υποχρεούται να του γνωστοποιήσει κάθε σχετική επιβάρυνση, καθώς και τη συναλλαγματική ισοτιμία που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για τη μετατροπή. Ο Πελάτης αποδέχεται την παροχή της υπηρεσίας μετατροπής νομισμάτων πάνω σε αυτή τη βάση.

6.30. Εάν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι καταναλωτής με την έννοια του όρου 6.2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση με την έννοια του όρου 6.2.10 της παρούσας, τότε δεν εφαρμόζονται οι παρακάτω διατάξεις του Νόμου 4537/2018 και οι παρακάτω, αντίστοιχα, όροι της παρούσας, που άπτονται των εξής θεμάτων:

- τα χρονικά περιθώρια για την γνωστοποίηση μη εγκεκριμένων ή εσφαλμένα εκτελεσθεισών πράξεων πληρωμής (άρθρο 71, παράγραφος 1 του Ν. 4537/2018 και όρος 6.15. της παρούσας). Συνεπώς, με την παρούσα συμφωνείται ότι στον όρο 6.15 της παρούσας, αντί των λέξεων «δεκατριών μηνών», ισχύουν οι λέξεις «οκτώ (8) εβδομάδων»
- της ευθύνης της Τράπεζας ως παρόχου υπηρεσιών εξυπηρέτησης λογαριασμού στην περίπτωση των υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής για μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση πράξεων πληρωμής (άρθρο 89, παράγραφος 1, του Ν. 4537/2018 και όρος 6.13.δ)1 της παρούσας)
- του βάρους απόδειξης ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξης πληρωμής (άρθρο 72 του Ν. 4537/2018 και όρος 6.21 της παρούσας). Συνεπώς, με την παρούσα συμφωνείται ότι το βάρος απόδειξης ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξης πληρωμής για τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις διατάξεις του άρθρου 72 του Ν. 4537/2018 φέρει ο Πελάτης- χρήστης υπηρεσιών πληρωμών που δεν είναι καταναλωτής με την έννοια του όρου 6.2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση με την έννοια του όρου 6.2.10 της παρούσας
- των επιστροφών χρηματικών ποσών και των αιτημάτων επιστροφής χρηματικών ποσών για πράξεις πληρωμής που εκκινήθηκαν από το δικαιούχο ή μέσω αυτού (άρθρα 76 και 77 του Ν. 4537/2018 και όροι 6.19 και 6.20 της παρούσας)
- της ευθύνης του Πελάτη (πληρωτή) για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής (άρθρο 74, παρ. 1, πρώτο εδάφιο του Ν. 4537/2018 και όρος 6.14.α. της παρούσας). Συνεπώς, με την παρούσα συμφωνείται ότι εάν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι καταναλωτής με την έννοια του όρου 6.2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση με την έννοια του όρου 6.2.10 της παρούσας, τότε δεν ισχύουν τα όρια ευθύνης του Πελάτη-πληρωτή που αναφέρονται στον όρο 6.14.α. της παρούσας.

Οι τυχόν ειδικοί όροι που θα ισχύουν για τα ως άνω θέματα θα συμφωνούνται με ξεχωριστή έγγραφη συμφωνία μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη-μη καταναλωτή ή μη πολύ μικρής επιχείρησης.

6.31. ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑ

Για τις περιπτώσεις των μέσων πληρωμών μικρής αξίας και ηλεκτρονικού χρήματος, που αναφέρονται παρακάτω, και συγκεκριμένα:

❖ Μέσα πληρωμών μικρής αξίας [αφορούν αποκλειστικά επιμέρους πράξεις πληρωμής που δεν υπερβαίνουν τα τριάντα ευρώ (30€) ή είτε έχουν όριο δαπανών εκατόν πενήντα ευρώ (150€) είτε όριο αποθήκευσης χρηματικών ποσών που δεν υπερβαίνουν ποτέ τα εκατόν πενήντα ευρώ (150€)]

❖ Ηλεκτρονικό χρήμα [αποθήκευση ποσών που δεν υπερβαίνουν ποτέ τα εκατόν πενήντα ευρώ (150€)]

Ή για εγχώριες πράξεις πληρωμής

❖ Μέσα πληρωμών μικρής αξίας [αφορούν αποκλειστικά επιμέρους πράξεις πληρωμής που δεν υπερβαίνουν τα εξήντα ευρώ (60€) ή έχουν όριο είτε δαπανών τριακόσια ευρώ (300€) είτε αποθήκευσης χρηματικών ποσών που δεν υπερβαίνουν ποτέ τα τριακόσια ευρώ (300€)

❖ Προπληρωμένα μέσα πληρωμών [αποθήκευση ποσών που δεν υπερβαίνουν ποτέ τα τριακόσια ευρώ (300€)],

συμφωνούνται τα ακόλουθα:

1. Στις παραπάνω περιπτώσεις μέσων πληρωμών μικρής αξίας και ηλεκτρονικού χρήματος, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη-πληρωτή μόνον πληροφορίες για τα κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας πληρωμών, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίον μπορεί να χρησιμοποιείται το μέσο πληρωμών, την ευθύνη, τα επιβαλλόμενα τέλη και άλλες ουσιώδεις πληροφορίες που απαιτούνται για τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης εκ μέρους του, καθώς και ενδείξεις για το που είναι διαθέσιμες σε εύκολα προσιτή μορφή οι τυχόν άλλες πληροφορίες και όροι της προηγούμενης γενικής ενημέρωσης.
2. Για τα ως άνω μέσα πληρωμών η Τράπεζα δεν υποχρεούται να προτείνει μεταβολές των όρων της σύμβασης-πλαισίου κατά τον τρόπο που προβλέπεται στον όρο 6.22 της παρούσης.
3. Συμφωνείται ότι, κατά παρέκκλιση των όρων 6.6., 6.6.α. και 6.6.β. (πληροφόρηση του πληρωτή/δικαιούχου μετά την εκτέλεση της πράξης πληρωμής):
   i) η Τράπεζα παρέχει ή καθιστά διαθέσιμο μόνον έναν αριθμό αναφοράς που επιτρέπει στον Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών να αναγνωρίζει την πράξη πληρωμής, το ποσό αυτής και τα σχετικά τέλη ή/και, στην περίπτωση πολλαπλών πράξεων πληρωμής του ίδιου είδους προς τον ίδιο δικαιούχο, μόνον πληροφορίες σχετικά με το συνολικό ποσό και τα τέλη αυτών των πράξεων πληρωμών,
   ii) η Τράπεζα δεν υποχρεούται να παρέχει ή να καθιστά διαθέσιμες τις πληροφορίες που αναφέρονται στο σημείο i) εάν το μέσο πληρωμής χρησιμοποιείται ανωνύμως ή εάν η Τράπεζα δεν είναι τεχνικά σε θέση να τις παρέχει. Ωστόσο, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη-πληρωτή τη δυνατότητα να ελέγχει το ποσό των αποθηκευμένων χρηματικών ποσών.
4. Αν το μέσο πληρωμής δεν μπορεί να ανασταλεί ή δεν μπορεί να αποτραπεί η περαιτέρω χρήση του:
   Α. Ο Πελάτης δεν υποχρεούται να ειδοποιεί χωρίς υπαίτια καθυστέρηση την Τράπεζα μόλις αντιληφθεί κλοπή, απώλεια, υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών.

Β. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να διασφαλίζει ότι ο Πελάτης έχει στη διάθεσή του σε διαρκή βάση κατάλληλα μέσα που του επιτρέπουν να προβαίνει σε γνωστοποίηση μόλις αντιληφθεί τυχόν απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών ή μη εγκεκριμένη χρήση του ή για να ζητεί άρση της αναστολής της δυνατότητας χρήσης του μέσου πληρωμών. Επίσης, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να προβεί ο Πελάτης στην προαναφερόμενη γνωστοποίηση χωρίς επιβάρυνσή του και (δεν υποχρεούται) να χρεώνει μόνο το κόστος αντικατάστασης που αποδίδεται άμεσα στο μέσο πληρωμών.

Γ. Ο Πελάτης ευθύνεται για τις οικονομικές συνέπειες μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής που προκύπτουν από τη χρήση απολεσθέντος, κλαπέντος ή υπεξαιρεθέντος μέσου πληρωμών.

5. Αν το μέσο πληρωμής χρησιμοποιείται ανωνύμως ή η Τράπεζα δεν είναι σε θέση, για άλλους λόγους που είναι εγγενείς στο μέσο πληρωμής, να αποδείξει ότι μια πράξη πληρωμής είναι εγκεκριμένη δεν εφαρμόζονται οι όροι 6.12.α., 6.12.β. 6.14.α., 6.14.β., 6.14.γ., 6.14 δ., και 6.21 της παρούσας.

6. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη για την άρνηση εκτέλεσης εντολής πληρωμής, εάν ο λόγος μη εκτέλεσης είναι πρόδηλος με βάση τις συνθήκες της συγκεκριμένης περίπτωσης.

7. Ο Πελάτης δεν μπορεί να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής μετά από τη διαβίβαση της εντολής πληρωμής ή από τη συγκατάθεσή του να εκτελεσθεί η πράξη πληρωμής προς τον δικαιούχο.

8. Ισχύουν άλλες προθεσμίες εκτέλεσης από εκείνες που ισχύουν για τις πράξεις πληρωμής προς λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου και για τη διαθεσιμότητα των ποσών στο δικαιούχο όταν αυτός δεν έχει λογαριασμό πληρωμών.

9. Οι όροι 6.12.α., 6.12.β., 6.14.α., 6.14.β., 6.14.γ., 6.14.δ. της παρούσας για την ευθύνη της Τράπεζας και του Πελάτη για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής δεν εφαρμόζονται στο ηλεκτρονικό χρήμα, κατά την έννοια της παραγράφου 1 του άρθρου 10 του Ν. 4021/2011, εφόσον η Τράπεζα δεν έχει τη δυνατότητα να προβαίνει σε δέσμευση του λογαριασμού πληρωμών στον οποίο είναι αποθηκευμένο το ηλεκτρονικό χρήμα ή σε αναστολή χρήσης του μέσου πληρωμών.

6.32. **Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:** Για τους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Για τη συλλογή, τήρηση και την εν γένει επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη ισχύουν τα αναφερόμενα στη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα η οποία είναι διαθέσιμη στα Καταστήματα του Δικτύου και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr .

6.33. Οι όροι της παρούσας σύμβασης υπερισχύουν κάθε αντίθετης προηγούμενης συμφωνίας, αναφορικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις υπηρεσιών πληρωμών, μεταξύ των συμβαλλομένων μερών.