



## ΣΥΜΒΑΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

1. Το παρόν κείμενο συμφωνείται μεταξύ των συμβαλλομένων μερών ήτοι:

A) Της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής «η Τράπεζα»), με έδρα στην οδό Αιόλου 86, 10559, Αθήνα και ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας [contact.center@nbg.gr](mailto:contact.center@nbg.gr),

νομίμως εκπροσωπούμενη από τους .....

θέση στελεχών/μονάδα επικοινωνίας .....

Η Τράπεζα εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος, που εδρεύει στην οδό Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 10250, Αθήνα, έχει λάβει άδεια λειτουργίας και είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 237901000.

B) .....

(εφεξής «ο Πελάτης»)

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.

2. Ορισμοί

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 μέσω 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.
- 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,
- 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,
- 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,
- 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,
- 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,
- 2.7. Ως «λογαριασμός πληρωμών» νοείται: ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής,
- 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.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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,

- 2.13 Ως «*τοποθέτηση μετρητών*» νοείται: η υπηρεσία που περιγράφεται στον όρο 3.5 της παρούσας.
- 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.
- 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.
- 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,
- 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,
- 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,
- 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,
- 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,
- 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,
- 2.22 Ως «*εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφάλειας*» νοούνται: εξατομικευμένα στοιχεία που παρέχει ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών σε χρήστη υπηρεσιών πληρωμών με σκοπό την ταυτοποίηση,
- 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,
- 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.),
- 2.25 Ως «*τρίτες χώρες*» νοούνται: οι λοιπές, πέραν των κρατών μελών, χώρες.
- 2.26 Ως «*πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού*» νοείται: ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ο οποίος παρέχει και τηρεί λογαριασμό πληρωμών για πληρωτή.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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:
- 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

- 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 3.1.4.α., 3.1.4.β., 3.2.6., 3.3.3., 3.4.4. και 3.5.) και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών (εκτός από τους όρους 3.1.3.β., 3.2.4., 3.1.4.α., 3.1.4.β., 3.2.6., 3.4.3. και 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.
- 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 3.1.4.α., 3.1.4.β., 3.2.6., 3.3.3., 3.4.4. και 3.5.) και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών (εκτός από τους όρους 3.1.3.β., 3.1.4.α., 3.2.4., 3.2.6., 3.4.3., 13.α), 13.β), 13.γ), 19 και 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.

**3.β.** Το παρόν κείμενο συμφωνίας διέπει τις υπηρεσίες:

- 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.
- 3.β.2. Πίστωση Κεφαλαίων από μεταφορά από άλλον λογαριασμό
- 3.β.3. Πληρωμές Υποχρεώσεων σε Τρίτους
- 3.β.4. Πληρωμές Υποχρεώσεων με Άμεση Χρέωση
- 3.β.5. Τοποθετήσεις μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών
- 3.β.6. Ανάλυση μετρητών από λογαριασμό πληρωμών

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

- 3.1. Εντολή Μεταφοράς πίστωσης από λογαριασμό σε άλλο λογαριασμό

***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 ίδιου 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.

- 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 παρέιχε 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 υποχρεώσεων του και αποδέχεται ότι η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη έχει έναντι αυτού για την εκ μέρους του παράβαση τυχόν σχετικών φορολογικών υποχρεώσεων 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.

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 κατάσταση 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 i-code ή 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.

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 επίσημου 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.

3.1.3. β. Η μεταφορά γίνεται για το πλήρες ποσό, χωρίς αφαίρεση επιβαρύνσεων όλων των εμπλεκόμενων με την εκτέλεσή της παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, από την Τράπεζα, στις περιπτώσεις που αναφέρονται στον όρο 3.α.1 της παρούσας.

Στην περίπτωση μεταφοράς που δεν εμπίπτει στον όρο 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.

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.γ και 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.

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 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 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 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.

3.1.5. α. Όλα τα παραπάνω υπό 3.1.3 και 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 ανταποκρίτρια 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.

3.2. Πίστωση Κεφαλαίων μετά από μεταφορά από άλλον λογαριασμό

#### **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.

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.

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.

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.

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 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 εμφανίζονται χωριστά στις πληροφορίες που παρέχονται στον δικαιούχο σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης.

Στην περίπτωση μεταφοράς που δεν εμπίπτει στον όρο 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.

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.γ. και 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.

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 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 Πέμπτη 14:30, 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 Πέμπτη 14:30, 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.

3.2.7. α. Όλα τα παραπάνω υπό 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.

### 3.3. Πληρωμές Υποχρεώσεων σε Τρίτους

#### **Χρήση της υπηρεσίας πληρωμών**

Ο Πελάτης - πληρωτής προσέρχεται σε κατάσταση 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.

- 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.

- 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 i-code ή 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.

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.

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.

#### 3.4. Πληρωμές Υποχρεώσεων με Άμεση Χρέωση

##### **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 19 και 20 της παρούσης.

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.

- 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 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 3.5. Τοποθετήσεις Μετρητών σε Λογαριασμό Πληρωμών
- Όταν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος είναι καταναλωτής υπό την έννοια του όρου 2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση υπό την έννοια του όρου 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 2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση υπό την έννοια του όρου 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.

### 3.6 Αναλήψεις Μετρητών από Λογαριασμό Πληρωμών

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**

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](http://www.nbg.gr)
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](http://www.nbg.gr)), καθώς επίσης γίνονται γνωστές στον ημερήσιο Τύπο.
- Εάν το ποσό της μετατροπής ξεπερνά το ισοτίμο 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. 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.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.β. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στους όρους 6 και 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 τρεις μήνες. Ο Πελάτης μπορεί να απαιτεί οι πληροφορίες που αναφέρονται στον όρο 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.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.
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 πραγματοποίησή 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.

8. Η γλώσσα επικοινωνίας είναι η ελληνική.
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**

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.

## 11. Έκδοση μέσων πληρωμών και περιορισμοί στη χρήση τους

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

α. Διασφαλίζει ότι τα εξοτιοικευμένα 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 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 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 11.3.β. της παρούσας.

Κατόπιν σχετικού αιτήματος, η Τράπεζα παρέχει, για δεκαοκτώ (18) μήνες από την ειδοποίηση του όρου 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 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 10.β. της παρούσας.

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

11.3 α. Δεν υπάρχει γενικό ανώτατο όριο δαπάνης ποσού για τις ως άνω υπ' αριθμ. 3.1 και 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 υπόνοιαις 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**

12. α. Σε περίπτωση μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, και με την επιφύλαξη των όσων αναφέρονται στον όρο 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).

13. α. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των όρων 15, 16 (πρώτη και δεύτερη παράγραφος) και 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 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 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 15, 16 (πρώτη και δεύτερη παράγραφος) και 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 εδαφίου, 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 15, 16 (πρώτη και δεύτερη παράγραφος) και 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 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 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 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 15 και του όρου 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.

14. α. Κατά παρέκκλιση από τους όρους 12.α. και 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 δυνατή 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 περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει, σύμφωνα με τον όρο 10 της παρούσας, από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια.

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

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 13.α), 13.β) και 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 12.α. (δεύτερη παράγραφος) και 13.α. της παρούσας.

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 13.α), 13.β) και 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 3.1.1., 3.2.1., 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.

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, β) υποχρεούται να προσκομίζει τα απαιτούμενα για κάθε συναλλαγή δικαιολογητικά, κατά περίπτωση, σε πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα, γ) η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να διακόψει τη συναλλαγή, 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 χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών και διεθνών οικονομικών και εμπορικών κυρώσεων, καθώς και δυνάμει εντολών ή διατάξεων Δημόσιων ή Δικαστικών Αρχών.

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.

- 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-πλαίσιου, 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 19, ο Πελάτης-πληρωτής διατηρεί επιπλέον του δικαιώματος που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο του παρόντος όρου 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 20 της παρούσας.

Ωστόσο, για τους σκοπούς του στοιχείου (β) του πρώτου εδαφίου του παρόντος όρου 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.

- 20.** Ο Πελάτης-πληρωτής μπορεί να υποβάλει αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών, σύμφωνα με τον όρο 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 25, 26 και 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 20 δεν υφίσταται στην περίπτωση του πέμπτου εδαφίου του όρου 19 της παρούσας.

- 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 βαρεία αμέλεια μια ή περισσότερες από τις υποχρεώσεις του, σύμφωνα με τον όρο 10 της παρούσας. Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένου, κατά περίπτωση, του παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, παρέχει αποδεικτικά στοιχεία για την απόδειξη απάτης ή βαρείας αμέλειας εκ μέρους του Πελάτη-χρήστη υπηρεσιών πληρωμών.

### **Τροποποίηση και καταγγελία της σύμβασης-πλαisiού**

22. α. Κάθε τροποποίηση όρου της σύμβασης-πλαisiού 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.

23. Η παρούσα σύμβαση-πλαίσιο είναι αορίστου χρόνου.

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

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**

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, παράπωνα τα οποία απορρέουν από τον Ν. 4537/2018 και τους σχετικούς, με αυτά τα δικαιώματα και υποχρεώσεις, όρους της παρούσας σύμβασης-πλαisiού μπορούν να απευθύνονται είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων συνεργασίας, είτε στον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας της Τράπεζας:

- Στο 800 11 88988 (για κλήσεις από σταθερό τηλέφωνο εντός Ελλάδας) ή στο +30 210 48 06 100 (για κλήσεις από κινητό τηλέφωνο και το εξωτερικό), τις ημέρες και ώρες που αναφέρονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr),
- Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr),
- Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση [customer.service@nbg.gr](mailto:customer.service@nbg.gr),

- Αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας:
  - ο ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, Ομήρου 30, 106 72 Αθήνα, ή
  - ο μέσω fax στο +30 210 33 47 740.

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](http://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.

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 Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ: 10440 (αστική χρέωση) /+302103376700 (διεθνείς κλήσεις), ιστοσελίδα: [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr), ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://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](http://www.nbg.gr), σημειώνεται δε ότι ο πελάτης έχει και τη δυνατότητα επιλογής δικαστικής διευθέτησης της διαφοράς του.
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](http://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**

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 7 της παρούσας αναγράφονται στο τιμολόγιο της Τράπεζας, το οποίο είναι αναρτημένο στα καταστήματα, καθώς επίσης και στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας.
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.
30. Εάν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι καταναλωτής με την έννοια του όρου 2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση με την έννοια του όρου 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 15. της παρούσας). Συνεπώς, με την παρούσα συμφωνείται ότι στον όρο 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 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 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 2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση με την έννοια του όρου 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 19 και 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 14.α. της παρούσας). Συνεπώς, με την παρούσα συμφωνείται ότι εάν ο Πελάτης-χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι καταναλωτής με την έννοια του όρου 2.9 της παρούσας ή πολύ μικρή επιχείρηση με την έννοια του όρου 2.10 της παρούσας, τότε δεν ισχύουν τα όρια ευθύνης του Πελάτη-πληρωτή που αναφέρονται στον όρο 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.

### 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 οποίο 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 22 της παρούσης.
3. Συμφωνείται ότι, κατά παρέκκλιση των όρων 6., 6.α. και 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:
  - A. Ο Πελάτης δεν υποχρεούται να ειδοποιεί χωρίς υπαίτια καθυστέρηση την Τράπεζα μόλις αντιληφθεί κλοπή, απώλεια, υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών.

- B. 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 12.α., 12.β. 14.α., 14.β., 14.γ., 14 δ., και 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 12.α., 12.β., 14.α., 14.β., 14.γ., 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.
- 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](http://www.nbg.gr).
- 33.** Οι όροι της παρούσας σύμβασης υπερισχύουν κάθε αντίθετης προηγούμενης συμφωνίας, αναφορικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις υπηρεσιών πληρωμών, μεταξύ των συμβαλλομένων μερών.
- 34.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει και δηλώνει με την παρούσα σύμβαση ότι ενημερώθηκε προσυμβατικά παραλαμβάνοντας αντίγραφο του σχεδίου της παρούσας σύμβασης, το οποίο ανέγνωσε προσεκτικά πριν αποδεχθεί και υπογράψει τους όρους της παρούσας.
- 35.** Η παρούσα σύμβαση, αφού αναγνώστηκε από τον Πελάτη – ο οποίος δηλώνει ότι γνωρίζει καλά την ελληνική γλώσσα - και έγινε πλήρως κατανοητή από αυτόν ως προς όλους τους όρους της, υπογράφεται όπως ακολουθεί σε δύο αντίτυπα, ένα εκ των οποίων παρέλαβε ο Πελάτης.

(Τόπος)....., (ημερομηνία).....

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**

**Ο ΠΕΛΑΤΗΣ**