

## **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

ΕΚΔΟΣΗ: 4 / 1.6.2025 Υπ' αριθμ. 1450/8.4.2025

Πράξη Καταθέσεως Εγγράφου του Συμβολαιογράφου Αθηνών  
Κωνσταντίνου Ε. Στεργίου

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΙ</b>	4
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b>	8
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>	9
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ I: ΑΝΟΙΓΜΑ (ΕΝΑΡΞΗ) ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ – ΑΠΟΔΟΧΗ Γ.Ο.Σ.</b>	9
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Γ.Ο.Σ.</b>	9
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ III: ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ Γ.Ο.Σ.</b>	10
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ IV: ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ –ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ</b>	10
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ V: ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ</b>	12
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ VI: ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ– ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ - ΕΞΟΔΑ</b>	16
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ VII: ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ/ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΥ ΜΕΡΟΥΣ</b>	18
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ VIII: ΤΥΠΟΣ ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΞΙΩΝ /ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ</b>	21
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ/ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ</b>	23
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ I: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	23
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ - ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΗ ΙΣΧΥΣ</b>	25

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΔΙΚΤΥΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	28
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ I: ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ</b>	28
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ/ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ</b>	28
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ-ΕΝΤΟΛΕΣ/ΚΑΡΤΕΣ /ΕΠΙΤΑΓΕΣ/ ΘΥΡΙΔΕΣ</b>	31
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ I: ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ</b>	31
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΕΝΤΟΛΕΣ</b>	35
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ III: ΚΑΡΤΕΣ</b>	37
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ IV: ΕΠΙΤΑΓΕΣ</b>	49
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ V: ΘΥΡΙΔΑ ΘΗΣΑΥΡΟΦΥΛΑΚΙΟΥ</b>	52
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ</b>	54
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ</b>	55
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ</b>	57
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ</b>	57

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι παρακάτω όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται ως ακολούθως:

1. Αναληπτική/Καταθετική Κάρτα (ή Cash Card): Είναι η κάρτα ανάληψης και κατάθεσης μετρητών που χορηγεί η Τράπεζα στο Συμβαλλόμενο Μέρος στο πλαίσιο έννομης σχέσης, ανεξαρτήτως μορφής (φυσική, άυλη ή υβριδική) η οποία συνδέεται με Λογαριασμό Αποταμίευσης ή Λογαριασμό Εξυπηρέτησης Δανείου.

2. Αντιπρόσωπος: Είναι ο νόμιμος ή εκούσιος αντιπρόσωπος του Συμβαλλόμενου Μέρους που νομιμοποιείται έναντι της Τράπεζας.

3. Γ.Ο.Σ.: Είναι οι γενικοί όροι συναλλαγών που διέπουν τη συνολική συναλλακτική σχέση του Συμβαλλόμενου Μέρους με την Τράπεζα. Για ορισμένες κατηγορίες συναλλαγών (όπως ενδεικτικά, για συναλλαγές παροχής επενδυτικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών πληρωμών) ισχύουν παράλληλα όροι συναλλαγών που συμπληρώνουν τους Γ.Ο.Σ. και υπερισχύουν αυτών σε περίπτωση αποκλίνουσας ρύθμισης.

4. Δέσμη Συναλλαγών: Σύνολο τραπεζικών συναλλαγών ή υπηρεσιών που παρέχει η Τράπεζα στα Συμβαλλόμενα Μέρη έναντι πάγιας συνδρομής (πακέτα συναλλαγών).

5. Διαδικτυακός Τόπος: Είναι το σύνολο των ιστοσελίδων της Τράπεζας στο διαδίκτυο υπό την ηλεκτρονική διεύθυνση [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr).

6. Δίκτυα Αυτόματων Συναλλαγών: Είναι τα δίκτυα διενέργειας συναλλαγών μέσω ειδικών μηχανών, όπως είναι οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATMs), τα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) και κάθε άλλο δίκτυο μηχανών διενέργειας συναλλαγών που εκάστοτε διαθέτει η Τράπεζα.

7. Ειδικό Όροι: Είναι οι συμβατικοί όροι που διέπουν συγκεκριμένες συναλλαγές, υπηρεσίες, προϊόντα, δίκτυα ή δέσμη αυτών. Οι Ειδικό Όροι συμπληρώνουν τους Γ.Ο.Σ. και υπερισχύουν αυτών σε περίπτωση αποκλίνουσας ρύθμισης.

8. Εκπρόσωπος: Είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος του Συμβαλλόμενου Μέρους ή άλλο πρόσωπο που ορίζεται αρμοδίως από αυτόν, στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος είναι νομικό πρόσωπο. Ο Εκπρόσωπος νομιμοποιείται έναντι της Τράπεζας.

9. Επαγγελματική (ή Εταιρική) Κάρτα: Είναι η Κάρτα που εξυπηρετεί επιχειρηματικές ανάγκες του Συμβαλλόμενου Μέρους.

10. Επιχειρήσεις: Θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή άλλη νομική οντότητα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ανεξαρτήτως εμπορικής ή μη δραστηριότητας, που είναι ο δικαιούχος ενός χρηματικού ποσού και δέχεται την Κάρτα ως μέσο πληρωμής.

11. Ηλεκτρονικά (ή Εναλλακτικά) Δίκτυα: Είναι κάθε ηλεκτρονικό, ψηφιακό ή τηλεπικοινωνιακό μέσο, μηχανισμός, αυτοματισμός, δίκτυο, κανάλι,

πλατφόρμα ή εφαρμογή που διαθέτει η Τράπεζα για τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών ή/και τη λήψη τραπεζικών υπηρεσιών από απόσταση. Ενδεικτικά, στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα περιλαμβάνονται: τα Ψηφιακά Δίκτυα, τα Δίκτυα Αυτόματων Συναλλαγών και το Europhone Banking. Τα Ηλεκτρονικά Δίκτυα είναι δυνατόν να διευρύνονται, να αναθεωρούνται ή να μεταβάλλονται σύμφωνα με την εξέλιξη της τεχνολογίας σε συνδυασμό με την πολιτική της Τράπεζας και τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

12. Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη: Είναι ο μηχανισμός αυξημένης ταυτοποίησης του Συμβαλλόμενου Μέρους, του Αντιπροσώπου ή του Εκπροσώπου που απαιτεί τη χρήση πρόσθετων, σε σχέση με τους προσωπικούς κωδικούς αναγνώρισης, στοιχείων εξακρίβωσης και τον οποίο (μηχανισμό) χρησιμοποιεί η Τράπεζα για την ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών από αθέμιτες ενέργειες τρίτων. Σε αυτόν περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, ο κωδικός μιας χρήσης (One Time Password/OTP) που αποστέλλεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος, με κάθε πρόσφορο τρόπο (π.χ. σύντομο μήνυμα sms μέσω κινητής τηλεφωνίας ή μήνυμα μέσω εφαρμογής viber), τα βιομετρικά χαρακτηριστικά (π.χ. δακτυλικό αποτύπωμα ή αναγνώριση προσώπου (face id), η επιβεβαίωση μέσω της εφαρμογής “mobile App” της Τράπεζας) κ.ά.

13. Κάρτα: Είναι η χρεωστική, πιστωτική ή προπληρωμένη κάρτα που χορηγεί η Τράπεζα στο Συμβαλλόμενο Μέρος στο πλαίσιο της αντίστοιχης έννομης σχέσης, ανεξαρτήτως μορφής (φυσική, άυλη ή υβριδική). Η χρεωστική και η πιστωτική κάρτα συνδέονται με Λογαριασμό Πληρωμών ο οποίος είναι Καταθετικός εάν η κάρτα είναι χρεωστική και Λογαριασμός Χορήγησης εάν η κάρτα είναι πιστωτική. Η προπληρωμένη κάρτα αποθηκεύει χρηματική αξία χωρίς να συνδέεται με Λογαριασμό Πληρωμών. Οι όροι των Γ.Ο.Σ. που αναφέρονται στην Κάρτα ισχύουν και εφαρμόζονται και στην Επαγγελματική Κάρτα, εκτός εάν ορίζεται κάτι ειδικότερο για την τελευταία.

14. Κάτοχος: Θεωρείται το φυσικό πρόσωπο που κάνει χρήση της Κάρτας ή - όπου προβλέπεται - της Cash Card υπό την ιδιότητα του Αντιπροσώπου ή του Εκπροσώπου του Συμβαλλόμενου Μέρους.

15. Λογαριασμός (ή Καταθετικός Λογαριασμός): Στις ρυθμίσεις των Γ.Ο.Σ. αναφέρονται, ανάλογα με τη θεματική, τα εξής είδη Καταθετικού Λογαριασμού:

- «Λογαριασμός Αποταμίευσης», που είναι Καταθετικός Λογαριασμός, προθεσμιακής ή μη φύσεως, που αποβλέπει κατά τον σκοπό του στην αποταμίευση. Ο Λογαριασμός Αποταμίευσης ορίζεται ως τέτοιος από το Συμβαλλόμενο Μέρος και μέσω αυτού δεν διενεργούνται τρέχουσες συναλλαγές, με εξαίρεση αυτές που μπορεί να προβλέπει η Τράπεζα προς όφελος του Συμβαλλόμενου Μέρους.

- «Λογαριασμός Εξυπηρέτησης Δανείου», που είναι Καταθετικός Λογαριασμός που χρησιμοποιείται για την εκταμίευση και την εξυπηρέτηση δανείου.

Λογαριασμός Αποταμίευσης ή Λογαριασμός Εξυπηρέτησης Δανείου που συνδέεται με Αναληπτική/Καταθετική Κάρτα αναφέρεται στις ρυθμίσεις των Γ.Ο.Σ. ως «Συνδεδεμένος Λογαριασμός».

- «Λογαριασμός Πληρωμών»: Είναι ο λογαριασμός που χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής, όπως αυτές ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών. Στην έννοια εμπίπτει ο Καταθετικός Λογαριασμός, με εξαίρεση τον Λογαριασμό Αποταμίευσης, όπως επίσης ο Λογαριασμός Χορήγησης σε σχέση με την πιστωτική Κάρτα ή άλλη πίστωση που εξυπηρετεί πράξεις πληρωμών. Ο Λογαριασμός Πληρωμών ορίζεται ως τέτοιος από το Συμβαλλόμενο Μέρος, ενώ είναι αδιάφορο αν πράγματι επιχειρούνται πράξεις πληρωμών και η συχνότητα της επιχειρήσεως αυτών. Λογαριασμός Πληρωμών που συνδέεται με Κάρτα αναφέρεται στις ρυθμίσεις των Γ.Ο.Σ. ως «Συνδεδεμένος Λογαριασμός».

16. Λογαριασμός Χορήγησης ή Δανείου:

Είναι ο λογαριασμός που τηρείται από την Τράπεζα για την παρακολούθηση πίστωσης ή δανείου που χορηγεί η Τράπεζα και την απεικόνιση των εκατέρωθεν κινήσεων.

17. Πλαίσιο για την Καταπολέμηση Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες: Είναι το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό/ κανονιστικό πλαίσιο και οι σχετικές πολιτικές της Τράπεζας α) για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και β) για τη διεθνή φορολογική συμμόρφωση ή την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών (FATCA, CRS κ.λπ.). Στο πλαίσιο αυτό εμπίπτουν και οι υποχρεώσεις συμμόρφωσης της Τράπεζας με αποφάσεις με τις οποίες επιβάλλονται οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις, αποκλεισμοί ή παρεμφερή περιοριστικά μέτρα από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών, τον OFAC (Office of Foreign Assets Control) και λοιπούς αρμόδιους οργανισμούς και φορείς.

18. Προσωπικοί Κωδικοί Αναγνώρισης: Είναι οι προσωπικοί και μοναδικοί κωδικοί που χρησιμοποιεί το Συμβαλλόμενο Μέρος, ο Χρήστης ή ο Κάτοχος, για την πρόσβασή του στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα καθώς και για τη διενέργεια συναλλαγών με τη χρήση της Κάρτας. Αποδίδονται με τους όρους Όνομα Χρήστη (user name), Κωδικός Πρόσβασης ή Κωδικός Εισόδου (password), Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (pin). Οι Προσωπικοί Κωδικοί Αναγνώρισης όπως και λοιπά εξατομικευμένα στοιχεία ταυτοποίησης που παρέχει η Τράπεζα αναφέρονται και ως Εξατομικευμένα Διαπιστευτήρια

Ασφαλείας.

19. Σταθερό Μέσο: Κάθε μέσο που επιτρέπει στον αποδέκτη των πληροφοριών να αποθηκεύει πληροφορίες κατά τρόπο ώστε να έχει, πρόσβαση σε αυτές μελλοντικά και για χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες αυτές και να τις αναπαράγει αμετάβλητες-αυτούσιες. Σταθερό Μέσο υπό την έννοια αυτή αποτελούν/δημιουργούν, ενδεικτικά, το χαρτί (έγγραφο), τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emails), τηλεομοιοτυπίας (fax), η προσωπική θυρίδα στο Ψηφιακό Δίκτυο του e-banking, τα κλειδιά USB, οι κάρτες μνήμης και οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών, τα CD-ROM, τα DVD.

20. Συμβαλλόμενο Μέρος: Είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που συνάπτει ή προτίθεται να συνάψει έννομη σχέση με την Τράπεζα, ο καθολικός ή ειδικός διάδοχός του καθώς και το νομικό πρόσωπο που προέρχεται από εταιρικό μετασχηματισμό που περιλαμβάνει το Συμβαλλόμενο Μέρος. Όπου στους Γ.Ο.Σ. αναφέρεται ως Συμβαλλόμενο Μέρος νομικό πρόσωπο, περιλαμβάνεται σε αυτό και κάθε ένωση προσώπων ή σύνολο περιουσίας που έχει ταχθεί στην εξυπηρέτηση κοινού σκοπού. Στην έννοια του Συμβαλλόμενου Μέρους υπάγεται για το αντίστοιχο θεματικό εύρος ο εγγυητής, ο ενεχυρούχος οφειλέτης και εν γένει το πρόσωπο που παρέσχε εξασφάλιση για απαίτηση της Τράπεζας.

Η Τράπεζα και το Συμβαλλόμενο Μέρος αποκαλούνται από κοινού «τα Μέρη».

21. Σύμβαση – Πλαίσιο: Είναι η σύμβαση που περιέχει τους Όρους Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών της Τράπεζας, όπως αυτή ισχύει εκάστοτε και είναι αναρτημένη στον Διαδικτυακό Τόπο.

22. Συνδεδεμένοι Λογαριασμοί: Είναι οι Λογαριασμοί Πληρωμών που συνδέονται με την Κάρτα, καθώς και οι Λογαριασμοί Αποταμίευσης και Εξυπηρέτησης Δανείου που συνδέονται με την Αναληπτική/Καταθετική Κάρτα.

23. Τιμολόγιο: Είναι οι εκάστοτε ισχύοντες πίνακες τιμολόγησης της Τράπεζας που περιέχουν τις προμήθειες και τα έξοδα και εν γένει τις νόμιμες επιβαρύνσεις για τη λήψη των υπηρεσιών της ή τη διενέργεια συναλλαγών καθώς και τα επιτόκια που εφαρμόζει η Τράπεζα στις τραπεζικές καταθέσεις και χορηγήσεις.

24. Τράπεζα: Είναι η ανώνυμη τραπεζική εταιρία με την επωνυμία «Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία» που εδρεύει στην Αθήνα (Οθωνος 8, Τ.Κ. 105 57) και είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο με αριθμό 154558160000.

25. Υπηρεσίες Πληρωμών: Είναι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Τράπεζας που ασκούνται στο πλαίσιο της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

26. Ψηφιακά Δίκτυα: Είναι τα Ηλεκτρονικά Δίκτυα για την πρόσβαση στα οποία απαιτείται διαδικτυακή σύνδεση. Ενδεικτικά σε αυτά περιλαμβάνονται: το e-banking, το mobile-banking, το v-banking.
27. Χρήστης: Θεωρείται το φυσικό πρόσωπο που κάνει χρήση των Ηλεκτρονικών Δικτύων υπό την ιδιότητα του Αντιπροσώπου ή του Εκπροσώπου του Συμβαλλόμενου Μέρους.
28. Europhone Banking: Είναι το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Τράπεζας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα η Τράπεζα τηρεί τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών) και τη σχετική ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ήδη κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης, η Τράπεζα ενημερώνει το Συμβαλλόμενο Μέρος για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του με σχετικό έντυπο ενημέρωσης που του παραδίδει, το οποίο είναι διαρκώς αναρτημένο και επικαιροποιημένο στον Διαδικτυακό Τύπο (<https://www.eurobank.gr/el/gdpr-prosopika-dedomena>) και διατίθεται και από τα καταστήματα της Τράπεζας. Ειδικότερα, με το έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων η Τράπεζα ενημερώνει το Συμβαλλόμενο Μέρος, μεταξύ άλλων, σχετικά με: α) τα δεδομένα που η Τράπεζα μπορεί, ανά περίπτωση, να επεξεργάζεται (συμπεριλαμβανομένων των πηγών συλλογής των δεδομένων), β) τον σκοπό επεξεργασίας των δεδομένων και τις νομικές βάσεις επεξεργασίας αυτών, γ) τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων, δ) τις προϋποθέσεις διαβίβασής τους σε τρίτες χώρες (εκτός Ε.Ο.Χ.), ε) το χρονικό διάστημα τήρησης των δεδομένων ή τα κριτήρια που καθορίζουν το εν λόγω διάστημα, στ) τα δικαιώματα που το Συμβαλλόμενο Μέρος διατηρεί έναντι της Τράπεζας (δικαίωμα πρόσβασης, δικαίωμα διόρθωσης, δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, δικαίωμα εναντίωσης, δικαίωμα διαγραφής, δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, δικαίωμα ανάκλησης τυχόν ληφθείσας συγκατάθεσης, δικαίωμα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή) και τον τρόπο άσκησης αυτών και ζ) τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer) της Τράπεζας. Σε περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος παρέχει στην Τράπεζα προσωπικά δεδομένα τρίτων προσώπων,



πρέπει να τους έχει προηγουμένως ενημερώσει προσηκόντως (ενδεικτικά και μέσω παραπομπής στο ανωτέρω έντυπο ενημέρωσης) και να έχει εξασφαλίσει τη σχετική συγκατάθεσή τους, όπου τυχόν αυτή απαιτείται.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

### **ΕΝΟΤΗΤΑ I: ΑΝΟΙΓΜΑ (ΕΝΑΡΞΗ) ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ**

#### **– ΑΠΟΔΟΧΗ Γ.Ο.Σ.**

1. Η Τράπεζα προσφέρει τις υπηρεσίες της προς το ενδιαφερόμενο συναλλακτικό κοινό στη βάση εγκύριως συναπτόμενης σχέσης η οποία κατά κανόνα, με βάση και το είδος της εννόμου σχέσης, συνδυάζεται με άνοιγμα Καταθετικού Λογαριασμού και κατά το δυνατόν με ύπαρξη ηλεκτρονικής διεύθυνσης του ενδιαφερόμενου. Κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης η Τράπεζα ενημερώνει το Συμβαλλόμενο Μέρος για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων.
2. Η Τράπεζα γνωστοποιεί τους Γ.Ο.Σ. στο Συμβαλλόμενο Μέρος πριν από την έναρξη της συναλλακτικής τους σχέσης με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως π.χ. με παράδοση αντιγράφου. Γνωστοποίηση των Γ.Ο.Σ. είναι δυνατή και μέσω της διαθέσεως του περιεχομένου τους στο Συμβαλλόμενο Μέρος με ηλεκτρονικό τρόπο και με κάθε άλλο Σταθερό Μέσο, εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος το ζητήσει ή είναι αναγκαίο ή πρόσφορο κατά τις περιστάσεις.
3. Το Συμβαλλόμενο Μέρος βεβαιώνει, ιδιαιτέρως ή εντός του συμβατικού κειμένου, ότι έλαβε γνώση προηγουμένως των Γ.Ο.Σ. και τους οποίους αποδέχεται. Σε κάθε περίπτωση μπορεί να αποστεί αζημίως από καταρτισθείσα μη όμως ακόμη εκτελεσθείσα σύμβαση με την αιτιολογία ότι δεν αποδέχεται τους Γ.Ο.Σ. Η έναρξη της συναλλακτικής σχέσης σημαίνει αποδοχή από το Συμβαλλόμενο Μέρος των Γ.Ο.Σ. που καθίστανται περιεχόμενο της σύμβασης, χωρίς να απαιτείται κάποια περαιτέρω ενέργεια.
4. Οι Γ.Ο.Σ. ισχύουν και για μελλοντικές έννομες σχέσεις των Μερών. Δεν απαιτείται εκ νέου κατάρτισή τους εκτός αν μεσολάβησε τροποποίηση του περιεχομένου τους.
5. Οι Γ.Ο.Σ. είναι διαρκώς διαθέσιμοι μέσω του Διαδικτυακού Τόπου και των καταστημάτων της Τράπεζας.

### **ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Γ.Ο.Σ.**

1. Η Τράπεζα δικαιούται να τροποποιεί τους Γ.Ο.Σ. Ενδεικτικά, η μεταβολή της νομοθεσίας ή της νομολογίας των δικαστηρίων, η μεταβολή των κανονισμών ημεδαπών ή διεθνών οργανισμών, οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού και ιδίως οι ειδικότερες συνθήκες του χρηματοπιστωτικού τομέα, ο αναλαμβανόμενος από την Τράπεζα κίνδυνος, η διακύμανση του

πληθωρισμού και του κόστους εργασίας, αποτελούν λόγους που μπορούν να οδηγήσουν σε τροποποίηση των Γ.Ο.Σ. κατά την κρίση της Τράπεζας. Η τροποποίηση ισχύει από τη γνωστοποίηση του περιεχομένου της στο Συμβαλλόμενο Μέρος. Το Συμβαλλόμενο Μέρος λαμβάνει γνώση των τροποποιήσεων, καθώς και του χρόνου έναρξης ισχύος τους, είτε μέσω της κατά περίπτωση παρεχόμενης περιοδικής ενημέρωσής του είτε με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο ενημέρωσης που θα γίνεται σε εξατομικευμένη βάση.

2. Τροποποίηση δεν θεωρείται η μεταβολή στοιχείων τα οποία από τη φύση τους αποτελούν μεταβαλλόμενα μεγέθη ή συμφωνούνται μεταβλητά.

3. Το Συμβαλλόμενο Μέρος δικαιούται, σε περίπτωση τροποποίησης με την οποία δεν συμφωνεί, να καταγγείλει αζημίως τη συναλλακτική σχέση του με την Τράπεζα εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη γνωστοποίηση σε αυτό της τροποποίησης, με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον Όρο 2.4 της Ενότητας VI του παρόντος Κεφαλαίου 3. Για την καταγγελία, αρκεί και σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) του Συμβαλλόμενου Μέρους προς την Τράπεζα. Η άπρακτη πάροδος της ανωτέρω προθεσμίας συνεπάγεται την αποδοχή της τροποποίησης.

4. Η δυνατότητα της καταγγελίας δεν παρέχεται για τροποποίηση Γ.Ο.Σ. που αποβαίνει υπέρ του Συμβαλλόμενου Μέρους.

### **ΕΝΟΤΗΤΑ III: ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΘΕΜΑΤΑ Γ.Ο.Σ.**

1. Τυχόν μερική ή ολική ακυρότητα ενός ή περισσότερων από τους Γ.Ο.Σ. δεν επηρεάζει την ισχύ ή το κύρος των υπολοίπων Γ.Ο.Σ. ή το κύρος της συμβατικής σχέσης της Τράπεζας με το Συμβαλλόμενο Μέρος.

2. Σε περίπτωση που οι Γ.Ο.Σ. διατίθενται μεταφρασμένοι σε άλλη γλώσσα, εάν προκύψει λεκτική ή εννοιολογική διαφορά μεταξύ του ελληνικού και του ξενόγλωσσου κειμένου, υπερισχύει το ελληνικό κείμενο που έχει τον χαρακτήρα πρωτοτύπου.

3. Δηλώσεις της Τράπεζας που απευθύνονται προς το εν γένει συναλλακτικό κοινό σε σχέση με προϊόντα και υπηρεσίες έχουν τον χαρακτήρα πρόσκλησης για υποβολή στην Τράπεζα πρότασης προς κατάρτιση συναλλακτικής σχέσης.

### **ΕΝΟΤΗΤΑ IV: ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ –ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ**

Η συναλλακτική σχέση των Μερών στηρίζεται στην καλή πίστη, στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και συνεργασία, την ειλικρίνεια, τη διαφάνεια, την εμπιστευτικότητα και την ευπρέπεια. Στο παραπάνω πλαίσιο, τα Μέρη έχουν αμοιβαίως υποχρεώσεις, όπως ενδεικτικά αναφέρονται κατωτέρω.

1. Ειδικότερα η Τράπεζα:

i. Καθορίζει την εν γένει συναλλακτική της συμπεριφορά με βάση τα τραπεζικά συναλλακτικά ήθη και τον θεσμικό της ρόλο, συνεκτιμώντας τα εύλογα συμφέροντα του Συμβαλλόμενου Μέρους. Στο πλαίσιο αυτό λαμβάνει υπόψη της, μεταξύ άλλων, σχετικούς κώδικες επαγγελματικής δεοντολογίας όπως ενδεικτικά τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και τον Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, που είναι αναρτημένοι στον διαδικτυακό τόπο της ([www.hba.gr](http://www.hba.gr)), καθώς και τον εσωτερικό Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.

ii. Μεριμνά για την κατάλληλη ενημέρωση του Συμβαλλόμενου Μέρους τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης.

iii. Τηρεί το επαγγελματικό απόρρητο για τις πληροφορίες που αποκτά κατά την παροχή των υπηρεσιών της και αφορούν στο Συμβαλλόμενο Μέρος καθώς και το ειδικό τραπεζικό απόρρητο. Γνωστοποίηση στοιχείων που αφορούν στο Συμβαλλόμενο Μέρος προς τρίτα πρόσωπα (περιλαμβανομένων του Ελληνικού Δημοσίου, δικαστικών, ελεγκτικών και φορολογικών Αρχών) ενεργείται υπό τις νόμιμες προϋποθέσεις.

iv. Συμμορφώνεται με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την υποχρεωτική αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών στον τομέα της φορολογίας σχετικά με δηλωτές διασυνοριακές ρυθμίσεις. Υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα υπό την ιδιότητά της ως «ενδιάμεσου» υποχρεούται να υποβάλει τις αναφερόμενες στο εν λόγω νομοθετικό πλαίσιο πληροφορίες, που έχουν περιέλθει στη γνώση, στην κατοχή ή στον έλεγχο της, σχετικά με δηλωτές διασυνοριακές ρυθμίσεις στην αρμόδια εγκώρια αρχή (η οποία περαιτέρω θα κοινοποιήσει τις εν λόγω πληροφορίες μέσω αυτόματης ανταλλαγής στις αρμόδιες αρχές των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης).

v. Προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες στο συναλλακτικό κοινό χωρίς διακρίσεις και κατά τρόπο που αυτά/αυτές να είναι, υπό την προϋπόθεση ότι πληρούνται οι σχετικοί όροι, προσιτά/προσιτές στον καθένα (ισότιμη τραπεζική εξυπηρέτηση/προσβασιμότητα).

vi. Προβλέπει αποτελεσματική διαδικασία διαχείρισης παραπόνων η οποία είναι ουσιαστική και απλή.

vii. Φροντίζει διαρκώς για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών της μέσω της ανάπτυξης νέων τεχνολογιών, παρέχοντας την κατάλληλη καθοδήγηση όπου απαιτείται.

viii. Υποστηρίζει ενεργά τις δράσεις και τις πολιτικές της θεματικής «Περιβάλλον, Κοινωνία και Εταιρική Διακυβέρνηση» (“Environmental, Social and Governance”, στο εξής “ESG”). Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει διαρκώς πρωτοβουλίες και δράσεις για τη βιώσιμη ανάπτυξη και αειφορία,

τη βελτίωση του αντικτύπου της Τράπεζας στο περιβάλλον, την κοινωνική υπευθυνότητα και την εταιρική διακυβέρνηση και ενισχύει πρωτοβουλίες του Συμβαλλόμενου Μέρους που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη με ESG κριτήρια.

2. Ειδικότερα, το Συμβαλλόμενο Μέρος:

i. Επιδεικνύει τη δέουσα επιμέλεια ως προς τη νομιμότητα των συναλλαγών του και απέχει από οποιαδήποτε συναλλαγή που θα μπορούσε να οδηγήσει στη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

ii. Λαμβάνει μέριμνα για την προστασία της περιουσίας και των συμφερόντων του όπως και των συμφερόντων της Τράπεζας. Ενδεικτικά οφείλει:

- να διαφυλάσσει και να τηρεί με ασφάλεια τα εξατομικευμένα στοιχεία ταυτοποίησής του

- να ενημερώνει άμεσα για μεταβολές στα στοιχεία του καθώς και για κάθε θέμα που μπορεί να επηρεάζει την αντιπροσώπευση ή εκπροσώπησή του κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην Ενότητα VII του παρόντος Κεφαλαίου των Γ.Ο.Σ.

- να απευθύνει στην Τράπεζα εντολές και αιτήματα με περιεχόμενο σαφές και ορισμένο

- να υποβάλλει στην Τράπεζα τις εντολές, τα αιτήματα και τις οδηγίες του εγκαίρως, εντός των εργάσιμων ωρών, υποδεικνύοντας και τον ενδεχόμενα επείγοντα χαρακτήρα της συναλλαγής

- να διαβάζει προσεκτικά τα μηνύματα και τις ειδοποιήσεις που του αποστέλλει η Τράπεζα και να ενεργεί ανάλογα

- να εξετάζει τις κινήσεις του Λογαριασμού και να προβάλλει εγκαίρως τυχόν αντιρρήσεις του, όπως και να ειδοποιεί την Τράπεζα σε περίπτωση που δεν έλαβε την περιοδική του ενημέρωση, κατά τα αναλυτικά αναφερόμενα στην Ενότητα II του Κεφαλαίου 4 των Γ.Ο.Σ.

iii. Διαμορφώνει την επιχειρηματική του δραστηριότητα με βάση τις αρχές ESG. Ενδεικτικά οφείλει:

α) να τηρεί την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία και τις διεθνείς συμβάσεις για τη διατήρηση, την προστασία και τη βελτίωση του φυσικού περιβάλλοντος,

β) να τηρεί τη νομοθεσία περί προμηθειών και περί ανταγωνισμού,

γ) να τηρεί την εργατική νομοθεσία και ειδικά εκείνη που αφορά την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων,

δ) να υιοθετεί πρακτικές για την αποτροπή περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς και γενικά να μεριμνά για εμπέδωση και προαγωγή ενός υγιούς περιβάλλοντος στον επιχειρηματικό τομέα και

ε) να υιοθετεί ως νομικό πρόσωπο τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ V: ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ**

1. Η Τράπεζα δικαιούται:

i. Να χρεώνει με κάθε ποσό ληξιπρόθεσμης προς αυτήν οφειλής του Συμβαλλόμενου Μέρους, ανεξαρτήτως αιτίας, οποιονδήποτε Λογαριασμό που τηρεί το Συμβαλλόμενο Μέρος στην Τράπεζα υπό μορφή τρεχούμενου, αλληλόχρεου ή μη, λογαριασμού. Στον βαθμό που υφίσταται εγγυητής, η ευχέρεια χρεώσεως για άλλη νομική αιτία δεν επιβαρύνει τη θέση του εκτός αν ο εγγυητής αποτελεί τον κύριο φορέα του Συμβαλλόμενου Μέρους ή είναι νομικό πρόσωπο. Διευκρινίζεται ότι η αμέσως ανωτέρω πρόβλεψη δεν επηρεάζει τη δυνατότητα καταρτίσεως πολλαπλών επιμέρους εννόμων σχέσεων εντός του πιστωτικού ορίου της συμβάσεως για την οποία ο εγγυητής χορήγησε την εγγύησή του.

ii. Να προβαίνει σε επίσχεση περιουσιακού στοιχείου ή παραστατικού αξίας ή εν γένει τίτλου που έχει στην κατοχή της για λογαριασμό του Συμβαλλόμενου Μέρους και να αρνείται την απόδοση των ανωτέρω στοιχείων, παραστατικών ή τίτλων μέχρις ότου το Συμβαλλόμενο Μέρος εκπληρώσει τις δικές του υποχρεώσεις προς αυτήν.

iii. Να προβαίνει για την ικανοποίηση απαιτήσής της, προγενέστερης ή μεταγενέστερης, έναντι του Συμβαλλόμενου Μέρους, σε επίσχεση ή συμψηφισμό προς οποιανδήποτε ανταπαίτηση του Συμβαλλόμενου Μέρους, έστω και αν αυτή προέρχεται από διαφορετική έννομη σχέση (περιλαμβανομένης και προθεσμιακής του κατάθεσης). Η Τράπεζα ενημερώνει στη συνέχεια το Συμβαλλόμενο Μέρος για τον συμψηφισμό. Εάν η ανταπαίτηση του Συμβαλλόμενου Μέρους εκφράζεται σε διαφορετικό νόμισμα, η μετατροπή θα γίνεται με βάση την ισχύουσα κατά την ημερομηνία του συμψηφισμού ισοτιμία, όπως η επίσημη τιμή αναφοράς (fixing) αυτής ανακοινώνεται ημερησίως από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

iv. Να ζητά για απαιτήσή της έναντι του Συμβαλλόμενου Μέρους, ακόμη και υπό αίρεση ή μελλοντική, κατά την έμφρονα κρίση της και με τραπεζικά κριτήρια, από το Συμβαλλόμενο Μέρος οποτεδήποτε, την παροχή επαρκούς εξασφάλισης για την κάλυψη του πιστωτικού κινδύνου που έχει αναλάβει ή την αύξηση εξασφαλίσεων που έχουν ήδη παρασχεθεί εφόσον αυτές δεν επαρκούν πλέον. Εφόσον η αξία των στοιχείων που χρησιμοποιούνται ως ασφάλεια υπερβεί το περιθώριο ή κάλυμμα που έχει συμφωνηθεί ή η αξία των στοιχείων είναι μεγαλύτερη από το διαμορφωθέν ποσό της απαιτήσης της Τράπεζας κατά ποσοστό τουλάχιστον 20%, η Τράπεζα, υπό την προϋπόθεση ότι η υπέρβαση δεν είναι παροδική, υποχρεούται, μετά από αίτηση του Συμβαλλόμενου Μέρους, να αποδεσμεύει από την εξασφάλιση ανάλογης αξίας περιουσιακά στοιχεία.

v. Να προβαίνει με πρωτοβουλία της σε διόρθωση (με διορθωτικές εγγραφές) ή ακύρωση (με αντιλογιστικές εγγραφές) πιστώσεων ή

χρεώσεων σε Καταθετικό Λογαριασμό ή Λογαριασμό Χορήγησης που έγιναν χωρίς να βασίζονται σε αντίστοιχες οδηγίες Συμβαλλόμενου Μέρους, του Αντιπροσώπου ή του Εκπροσώπου του και οφείλονται σε πλάνη ή λάθος/αβλεψία υπαλλήλου της Τράπεζας ή σε δυσλειτουργία ή μειωμένη διαθεσιμότητα των συστημάτων της.

vi. Να χρησιμοποιεί όταν απαιτείται λόγω της φύσης της συναλλαγής, τρίτους, φυσικά ή νομικά πρόσωπα (όπως αντιπροσώπους, πράκτορες, ανταποκριτές κ.λπ.), για την εκτέλεση οποιασδήποτε συναλλαγής ή εντολής του Συμβαλλόμενου Μέρους στην Ελλάδα ή το εξωτερικό. Η Τράπεζα δεν υπέχει ευθύνη από τις πράξεις αυτών των τρίτων, ευθυνόμενη μόνον για τυχόν πταίσμα ως προς την επιλογή τους ή ως προς τις οδηγίες που τους έδωσε.

vii. Να αναθέτει σε ανεξάρτητο πάροχο την εκτέλεση διαδικασιών, την παροχή υπηρεσιών ή την άσκηση δραστηριοτήτων, οι οποίες θα είχαν διαφορετικά εκτελεσθεί, παρασχεθεί ή ασκηθεί από την ίδια, υπό τους όρους της σχετικής νομοθεσίας (εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων (outsourcing)). Ενδεικτικά, δύναται να συνάπτει συνεργασίες με αντικείμενο τη μεσιτεία πιστώσεων ή την ανάθεση της διαχείρισης και είσπραξης των απαιτήσεων της από παροχή δανείων και πιστώσεων σε εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων που δραστηριοποιούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

viii. Να εκχωρεί χωρίς να απαιτείται η σύμφωνη γνώμη του Συμβαλλόμενου Μέρους σε τρίτους, εν όλω ή εν μέρει, απαιτήσεις της κατά του Συμβαλλόμενου Μέρους χωρίς να έχει σημασία η ληξιπροθεσμία αυτών και η έννομη σχέση από την οποία προκύπτουν. Η εκχώρηση μπορεί να αφορά μεμονωμένη έννομη σχέση ή απαιτήσεις που εντάσσονται σε ευρύτερη κατηγορία μεταβιβαζόμενων απαιτήσεων. Για τους σκοπούς αυτούς, η Τράπεζα δύναται να παρέχει προς τον ενδιαφερόμενο εκδοχέα, όλες τις πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων τυχόν εμπιστευτικών πληροφοριών που εμπίπτουν στο επαγγελματικό ή ειδικό τραπεζικό απόρρητο, που αφορούν τόσο στις προς μεταβίβαση απαιτήσεις, όσο και στον ίδιο το Συμβαλλόμενο Μέρος υπό τον όρο ότι ο ενδιαφερόμενος εκδοχέας θα έχει προηγουμένως δεσμευτεί έναντι της Τράπεζας για την τήρηση της εμπιστευτικότητας και του απορρήτου των πληροφοριών αυτών.

2. Στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν έχει την ιδιότητα του «καταναλωτή» ή της «πολύ μικρής επιχείρησης» σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτή και καταστεί υπερήμερο ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του έναντι της Τράπεζας, συμφωνείται ότι η Τράπεζα έχει την εξουσία, προς ικανοποίηση των απαιτήσεων της και υπό όρους που διασφαλίζουν το συμφέρον του Συμβαλλόμενου Μέρους, να εκποιήσει υπό συνθήκες απόλυτης διαφάνειας περιουσιακά στοιχεία

κυριότητα του Συμβαλλόμενου Μέρους που έχει στην κατοχή της. Το Συμβαλλόμενο Μέρος δύναται να αποτρέψει την εκποίηση με αντίθετη δήλωσή του και ταυτόχρονη άρση της υπερημερίας. Η Τράπεζα δικαιούται επίσης, υπό τις ίδιες ως άνω προϋποθέσεις, να ζητά από το Συμβαλλόμενο Μέρος τη θέση στη διάθεση της Τράπεζας περιουσιακών στοιχείων προς εκούσια εκποίηση (κινητά, ακίνητα, λοιπά περιουσιακά στοιχεία). Το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν υποχρεούται πάντως στην ενέργεια αυτή και τυχόν άρνησή του δεν επιφέρει επιζήμιες συνέπειες. Σε περίπτωση εκποίησης περισσότερων στοιχείων, η Τράπεζα δικαιούται να επιλέγει κατά την εύλογη κρίση της τη σειρά με την οποία αυτά θα εκποιηθούν.

3. Περιουσιακά στοιχεία του Συμβαλλόμενου Μέρους που ενεχυριάσθηκαν/ παραχωρήθηκαν και απαιτήσεις που εκχωρήθηκαν προς εξασφάλιση απαίτησης της Τράπεζας εξασφαλίζουν, χωρίς να παραβλάπτονται τυχόν δικαιώματα τρίτων, και κάθε άλλη, στο μεταξύ ληξιπρόθεσμη, απαίτηση της Τράπεζας κατ' αυτού είτε ως πρωτοφειλέτη είτε ως εγγυητή από σύμβασή του με την Τράπεζα, εκτός εάν η δυνατότητα αυτή αποκλείσθηκε ρητά. Προηγείται η ικανοποίηση της απαίτησης για την οποία και δόθηκε η εξασφάλιση. Ο παρών όρος ισχύει στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν έχει την ιδιότητα του «καταναλωτή» ή της «πολύ μικρής επιχείρησης» σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτή.

4. Εάν περισσότερες απαιτήσεις της Τράπεζας εξασφαλίζονται με την ίδια ασφάλεια και κατά την ίδια τάξη/σειρά προτεραιότητας, η Τράπεζα δικαιούται να φέρει το προϊόν ρευστοποίησης της ασφάλειας αυτής, σε πίστωση του λογαριασμού οποιασδήποτε από τις ασφαλιζόμενες απαιτήσεις με τη σειρά που θα επιλέξει κατά την ελεύθερη κρίση της.

5. Το Συμβαλλόμενο Μέρος δικαιούται:

i. Εφόσον επιθυμεί και υφίσταται η συναλλαγματική ευχέρεια για την Τράπεζα, να συναλλαχθεί σε ξένο νόμισμα. Για την περίπτωση αυτή αναγνωρίζει ότι οι διακυμάνσεις των συναλλαγματικών ισοτιμιών συνεπάγονται κινδύνους τους οποίους και αναλαμβάνει. Εξόφληση απαίτησης που δεν πραγματοποιείται στο νόμισμα της απαίτησης αλλά στο εθνικό νόμισμα (ευρώ), γίνεται με την ισοτιμία που ισχύει κατά τον χρόνο της καταβολής, όπως η επίσημη τιμή αναφοράς (fixing) αυτής ανακοινώνεται ημερησίως από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

ii. Να αιτείται προς την Τράπεζα την παροχή της υπηρεσίας για χορήγηση σε τρίτους πληροφοριών για την εικόνα της συναλλακτικής τους σχέσεως με την Τράπεζα υπό την επιφύλαξη της διαφύλαξης του τραπεζικού απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων τρίτων προσώπων.

iii. Να υποβάλλει τυχόν διαμαρτυρίες ή παράπονα κατά τα αναλυτικά αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 7 των Γ.Ο.Σ.

iv. Να προβάλλει ανταπαίτησή του σε συμπληρωματικό κατά απαιτήσεων της

Τράπεζας υπό την προϋπόθεση ότι αυτή είναι εκκαθαρισμένη.

v. Να ενεχυριάζει υπέρ της Τράπεζας επιταγές εκδόσεως τρίτων-πελατών του μετά από αποδοχή της Τράπεζας.

6. Για την παροχή συμβουλών εκ μέρους της Τράπεζας απαιτείται κατάρτιση έγγραφης σύμβασης μεταξύ της Τράπεζας και του Συμβαλλόμενου Μέρους από την οποία και μόνον μπορεί να προκύψει ευθύνη της Τράπεζας για τυχόν συμβατική παράβαση και πρόκληση θετικής ή αποθετικής ζημίας του Συμβαλλομένου Μέρους.

7. Η Τράπεζα δεν υπέχει ευθύνη έναντι του Συμβαλλόμενου Μέρους ή τρίτου σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας, τυχηρών ή και εν γένει από λόγους μη υποκειμένους στον έλεγχό της.

8. Τυχόν αιτήματα και γνωστοποιήσεις που απευθύνονται στην Τράπεζα με οποιονδήποτε τρόπο τυχάνουν επεξεργασίας από τις αρμόδιες υπηρεσίες κατά την κανονική ροή των εργασιών της. Έκτοτε επέρχονται και οι συνέπειες που συνδέονται με την προώθηση των αιτημάτων και γνωστοποιήσεων στην Τράπεζα. Αυτό ισχύει και για κατασχέσεις ή άλλες πράξεις δεσμεύσεως περιουσιακών στοιχείων εκ μέρους τρίτων με βάση τον κανόνα ότι οι δανειστές ασκούν τα δικαιώματα του οφειλέτη τους.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ VI: ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ– ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ - ΕΞΟΔΑ**

### **1. Τιμολόγιο**

Το ύψος των προμηθειών για τις υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα καθώς και των επιτοκίων των καταθέσεων και των χορηγήσεων, προκύπτουν από το Τιμολόγιο που βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο στον Διαδικτυακό Τόπο και διατίθεται στα Καταστήματα της Τράπεζας. Το Τιμολόγιο διατίθεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος και σε Σταθερό Μέσο εάν ζητηθεί.

### **2. Προμήθειες**

2.1. Συμβαλλόμενο Μέρος, αδιαφόρως αν πρόκειται για καταναλωτή ή μη, που αιτείται την παροχή υπηρεσίας που αναγράφεται στο Τιμολόγιο, καταβάλλει την αναφερόμενη στο Τιμολόγιο προμήθεια τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή με την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης συμφωνίας.

2.2. Για υπηρεσίες που παρέχονται κατ' εντολή του Συμβαλλόμενου Μέρους και για τις οποίες δεν αναγράφεται αμοιβή στο Τιμολόγιο, η αμοιβή της Τράπεζας καθορίζεται με βάση συμφωνία των Μερών και ελλείπει τέτοιας συμφωνίας κατά δίκαιη κρίση της Τράπεζας (ΑΚ 371).

2.3. Για υπηρεσίες, οι οποίες βαρύνουν την Τράπεζα βάσει νόμου ή προσφέρονται προς ίδιον συμφέρον της Τράπεζας, δεν υπολογίζεται προμήθεια, εκτός αν προβλέπεται άλλως στον νόμο ή αν αυτό μπορεί να συναχθεί ερμηνευτικά.

2.4. Αλλαγές ως προς το ύψος των προμηθειών για υπηρεσίες, οι



οποίες παρέχονται προς το Συμβαλλόμενο Μέρος διαρκώς στο πλαίσιο συναλλακτικής σχέσης, ισχύουν μετά την πάροδο δύο (2) μηνών από την ημέρα της γνωστοποίησης σε αυτό της αλλαγής. Σε περίπτωση διαφωνίας του Συμβαλλόμενου Μέρους μπορεί να υπάρξει καταγγελία της σύμβασης εκ μέρους του αζημίως και εντός της ανωτέρω προθεσμίας. Η ενημέρωση του Συμβαλλόμενου Μέρους για την αλλαγή μπορεί να γίνεται μέσω της περιοδικής του ενημέρωσης κατά τα αναφερόμενα στην Ενότητα II του Κεφαλαίου 4 των Γ.Ο.Σ. ή με οποιοδήποτε Σταθερό Μέσο. Η χρήση της υπηρεσίας χωρίς εναντίωση μετά την πάροδο της ανωτέρω προθεσμίας ερμηνεύεται ως αποδοχή της τροποποίησης.

### 3. Επιτόκια καταθέσεων

3.1. Τα επιτόκια των καταθέσεων διαμορφώνονται και αναπροσαρμόζονται ελεύθερα από την Τράπεζα στο πλαίσιο της ανοικτής αγοράς και του ελεύθερου ανταγωνισμού. Το εκάστοτε ύψος των επιτοκίων των καταθέσεων περιέχεται στο Τιμολόγιο στο οποίο αναφέρονται επίσης η χρονική περίοδος εκτοκισμού, η συνολική ετήσια πραγματική απόδοση απλής ή προθεσμιακής κατάθεσης, οι προϋποθέσεις πρόωρης απόδοσης προθεσμιακής κατάθεσης καθώς και κάθε άλλο στοιχείο που είναι αναγκαίο κατά την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

3.2. Η αναπροσαρμογή γνωστοποιείται στο Συμβαλλόμενο Μέρος μέσω του Τύπου, του Τιμολογίου, του Διαδικτυακού Τόπου της Τράπεζας και υπό προϋποθέσεις με εξατομικευμένο τρόπο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 4 των Γ.Ο.Σ. Ισχύει από τον χρόνο που προβλέπεται στη γνωστοποίηση.

3.3. Μεταβολές των επιτοκίων προθεσμιακών καταθέσεων δεν καταλαμβάνουν υφιστάμενες κατά τον χρόνο της μεταβολής συμφωνίες προθεσμιακής κατάθεσης.

3.4. Δεν αποκλείεται για συγκεκριμένο είδος καταθέσεων να μην αποδίδεται τόκος, όπως και δεν αποκλείεται με βάση τις συνθήκες της αγοράς για το κόστος χρήματος να αξιώνεται από την Τράπεζα η καταβολή χρηματικού ποσού για τη φύλαξη κατατιθέμενου σ' αυτήν ποσού («αρνητικό επιτόκιο», Κεφάλαιο 6 Ενότητα I).

### 4. Επιτόκια χορηγήσεων

4.1. Τα επιτόκια των χορηγήσεων (σταθερά ή κυμαινόμενα) καθορίζονται με συμφωνία των Μερών, άλλως εφαρμόζεται το επιτόκιο που αναφέρεται στο Τιμολόγιο (συμβατικό επιτόκιο). Ως κυμαινόμενο επιτόκιο νοείται το επιτόκιο που προκύπτει από το άθροισμα του επιτοκιακού δείκτη της σύμβασης πλέον ενός περιθωρίου (spread). Για κυμαινόμενο επιτόκιο πρόκειται επίσης όταν σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους ορίζεται ένα ελάχιστο ποσοστό επιτοκίου το οποίο αναπροσαρμόζεται σύμφωνα με τις μεταβολές του επιτοκιακού δείκτη κατά τα αναφερόμενα στην οικεία

σύμβαση.

4.2. Το επιτόκιο που έχει συμφωνηθεί κυμαινόμενο μεταβάλλεται σύμφωνα με τη διαδικασία που αναφέρεται στους Ειδικούς Όρους της χορήγησης. Το Συμβαλλόμενο Μέρος ενημερώνεται για το ύψος του εκάστοτε επιτοκίου και την ενδεχόμενη αντίστοιχη μεταβολή του ποσού της οφειλόμενης δόσης κεφαλαίου ή και τόκων ή της ελάχιστης καταβολής μέσω του αντιγράφου κίνησης του λογαριασμού της χορήγησης που του αποστέλλει η Τράπεζα ή άλλως σύμφωνα με τα αναφερόμενα στους Ειδικούς Όρους της χορήγησης.

4.3. Η διαμόρφωση της τιμής του επιτοκιακού δείκτη σε μηδενική ή αρνητική δεν επηρεάζει το τμήμα του κυμαινόμενου επιτοκίου που αποτελείται από το περιθώριο (spread) ή το «ελάχιστο ποσοστό επιτοκίου», το οποίο οφείλεται ως έχει συμφωνηθεί. Εάν η τιμή του επιτοκιακού δείκτη είναι αρνητική, εφαρμόζεται μηδενική τιμή.

4.4. Τα αμέσως παραπάνω ισχύουν και για την υποχρέωση καταβολής της εισφοράς του άρθρου 1 του ν. 128/1975. Η υποχρέωση αυτή βαρύνει το Συμβαλλόμενο Μέρος και κατά τη διάρκεια της υπερημερίας. Το Συμβαλλόμενο Μέρος βαρύνεται επίσης και με οποιαδήποτε άλλη εισφορά ή επιβάρυνση επιβληθεί στο μέλλον από τις αρμόδιες αρχές σε αντικατάσταση της εισφοράς του ν. 128/1975.

4.5. Σε περίπτωση κατάργησης του επιτοκιακού δείκτη, η Τράπεζα προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεχής και απρόσκοπτη εκπλήρωση των συμβάσεων των πελατών και η ομαλή λειτουργία των χρηματοπιστωτικών αγορών, με την επιφύλαξη τυχόν Ειδικών Όρων, θα αντικαταστήσει τον δείκτη αυτό με εναλλακτικό επιτοκιακό δείκτη εφαρμόζοντας το σχέδιο δράσης που έχει εκπονήσει για τον σκοπό αυτό, το οποίο είναι διαρκώς αναρτημένο στον Διαδικτυακό Τόπο.

4.6. Εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος καταστεί υπερήμερο, οφείλει τόκο υπερημερίας που ανέρχεται σε ποσοστό 2,5% επιπλέον του εκάστοτε συμβατικού επιτοκίου. Ο τόκος αυτός οφείλεται ως έχει συμφωνηθεί ακόμα και στην περίπτωση κατά την οποία προκύπτει μηδενική ή αρνητική τιμή του επιτοκιακού δείκτη. Εάν παύσει ο διοικητικός ή κατά οποιονδήποτε άλλο τρόπο καθορισμός του ύψους του επιτοκίου υπερημερίας επί οφειλών από τραπεζικές χορηγήσεις, το ύψος του επιτοκίου υπερημερίας καθορίζεται σε ποσοστό 2,5% πλέον του εκάστοτε οφειλόμενου συμβατικού. Οι τόκοι ανατοκίζονται ανά εξάμηνο με εξαίρεση την περίπτωση της σύμβασης πιστώσεως με ανοιχτό αλληλόχρεο λογαριασμό που κατά νόμο κλείνει περιοδικώς ανά τρίμηνο.

4.7. Μεταβολή του επιτοκίου της σύμβασης από σταθερό σε κυμαινόμενο και αντίστροφα είναι δυνατή με συμφωνία των Μερών.

5. Έξοδα

Τα πάσης φύσεως έξοδα, τέλη, φόροι κ.λπ. που απορρέουν από τις

συναλλαγές του Συμβαλλόμενου Μέρους σχετικά με την κατάρτιση, εκτέλεση, λειτουργία ή καταγγελία και λύση οποιασδήποτε σύμβασης συνάπτει με την Τράπεζα, καθώς και όλα τα έξοδα για εξασφάλιση, επιδίκαση και είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας, που απορρέουν από τις μεταξύ τους συμβατικές σχέσεις, ακόμη και με αναγκαστική εκτέλεση, βαρύνουν το Συμβαλλόμενο Μέρος και χρεώνονται σε οποιονδήποτε λογαριασμό τηρεί στην Τράπεζα, είναι δε έντοκα από την ημέρα καταβολής τους από την Τράπεζα. Σε κάθε περίπτωση το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί να ζητήσει ανάλυση των δαπανών.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ VII: ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ/ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΥ ΜΕΡΟΥΣ**

1. Κατά την υποβολή αιτήματος του Συμβαλλόμενου Μέρους για έναρξη συναλλακτικής σχέσης, η Τράπεζα προβαίνει σε ταυτοποίηση και πιστοποίηση/επαλήθευση των στοιχείων του και αξιολογεί την οικονομική και συναλλακτική του εικόνα (προφίλ) στο πλαίσιο τήρησης της Αρχής «Γνώρισε τον Πελάτη σου» (KYC). Στο πλαίσιο αυτό, το Συμβαλλόμενο Μέρος υποχρεούται να θέτει στη διάθεση της Τράπεζας στοιχεία και έγγραφα που του ζητούνται για την ολοκλήρωση των σχετικών ελέγχων.

Όταν πρόκειται για νομικό πρόσωπο, υποβάλλονται επιπλέον στην Τράπεζα και τα έγγραφα που αποδεικνύουν τη νόμιμη σύσταση και λειτουργία του νομικού προσώπου, την εκπροσώπησή του καθώς και τα στοιχεία των Εκπροσώπων και των πραγματικών δικαιούχων (beneficial owners) και ενδεχομένως στοιχεία αναφορικά με την άμεση και απώτερη μητρική εταιρεία του Συμβαλλόμενου Μέρους και τις λοιπές επιχειρήσεις του ομίλου στον οποίο ανήκει. Για ορισμένες συναλλαγές ή υπηρεσίες, δυνατόν να ζητούνται περαιτέρω νομιμοποιητικά έγγραφα.

Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει επιπροσθέτως να θέτει στη διάθεση της Τράπεζας και κάθε άλλο έγγραφο, στοιχείο ή/και πληροφορία του ζητείται με βάση το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο με το οποίο πρέπει η Τράπεζα να συμμορφώνεται σύμφωνα και με τις σχετικές πολιτικές της.

2. Οι ίδιες υπό 1 προβλέψεις υφίστανται καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης.

3. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνείται την κατάρτιση ή τη συνέχιση της συναλλακτικής σχέσης με το Συμβαλλόμενο Μέρος ή την εκτέλεση επιμέρους συναλλαγών σε περίπτωση κατά την οποία α) το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν υποβάλλει έγγραφα, στοιχεία ή/και πληροφορίες που του ζητούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα Ενότητα ή β) η κατάρτιση ή η συνέχιση της συναλλακτικής σχέσης με το Συμβαλλόμενο Μέρος, η εκτέλεση συναλλαγών και εν γένει η παροχή των υπηρεσιών της

θα συνεπαγόταν τη μη συμμόρφωση της Τράπεζας με υποχρεώσεις της που απορρέουν από το Πλαίσιο για την Καταπολέμηση Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και την εν γένει νομοθεσία.

Οι προβλέψεις της παρούσας παραγράφου δεν αναιρούν το δικαίωμα της Τράπεζας για καταγγελία της/των συμβατικής σχέσης/συμβατικών σχέσεων κατά τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο 8.

4. Στην περίπτωση αντιπροσώπευσης (νόμιμης ή εκούσιας), το Συμβαλλόμενο Μέρος θέτει στη διάθεση της Τράπεζας τα έγγραφα που του ζητούνται για την τεκμηρίωση της ιδιότητας και των εξουσιών του Αντιπροσώπου. Η εξουσία προς αντιπροσώπευση, στην περίπτωση που είναι εκούσια, παρέχεται με έγγραφη δήλωση του Συμβαλλομένου Μέρους που φέρει βεβαίωση του γνησίου υπογραφής του (π.χ. gov.gr). Η Τράπεζα, προς μείζονα ασφάλεια των συναλλαγών, είναι δυνατό να ζητά να περιβληθεί η δήλωση αυτή τον συμβολαιογραφικό τύπο ή να ζητά να επιβεβαιώσει ή να εγκρίνει τη δικαιοπραξία το Συμβαλλόμενο Μέρος ή να ενεργήσει το ίδιο αυτοπροσώπως.

5. Κατ' εξαίρεση, μπορεί να γίνει δεκτή η διαβίβαση και εκτέλεση εντολών του Συμβαλλομένου Μέρους που περιέχονται σε έγγραφο που φέρει την υπογραφή του και το οποίο προσκομίζει στην Τράπεζα τρίτο πρόσωπο («άγγελος»). Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα δικαιούται i) να ορίζει το είδος και το ύψος αυτών των συναλλαγών, ii) να δέχεται ως κομιστές του εγγράφου μόνον πρόσωπα που γνωρίζει, iii) να αναμένει τηλεφωνική επιβεβαίωση από το Συμβαλλόμενο Μέρος και iv) εφόσον γίνεται επανειλημμένη χρήση αυτού του τρόπου διαβίβασης εντολών, να ζητά έγγραφη δήλωση του Συμβαλλομένου Μέρους με την οποία να ορίζεται συγκεκριμένο πρόσωπο ως υπεύθυνο να προσκομίζει στην Τράπεζα εντολές του. Η Τράπεζα δικαιούται ανά πάσα στιγμή να ανακαλεί την ευχέρεια της παρούσας ενότητας.

6. Το Συμβαλλόμενο Μέρος γνωρίζει ότι όλες οι πληροφορίες που αναφέρονται παραπάνω υπό 1 έως και 4 πρέπει να είναι αληθείς, ακριβείς, πλήρεις και επικαιροποιημένες και αποδέχεται το γεγονός ότι η Τράπεζα δύναται να προβαίνει σε εξακρίβωση αυτών.

7. Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να γνωστοποιεί στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των ανωτέρω στοιχείων του, προσκομίζοντας και τα αναγκαία έγγραφα από τα οποία προκύπτει η μεταβολή. Ειδικότερα, το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να ειδοποιεί αμελλητί την Τράπεζα για οποιαδήποτε μεταβολή επέλθει στα στοιχεία του που αφορούν στην αντιπροσώπευση ή εκπροσώπησή του, τη δικαιοπρακτική του ικανότητα, το νομικό του καθεστώς, τα πρόσωπα των πραγματικών δικαιούχων του, κ.ο.κ. ακόμα και αν τα στοιχεία αυτά υπόκεινται σε δημοσιότητα ή προκύπτουν από δημόσιες πηγές ή από άλλα στοιχεία επίσημα ή μη ή από στοιχεία που διαθέτει ήδη

η Τράπεζα με αφορμή άλλη συναλλαγή. Η Τράπεζα θα επεξεργάζεται τις αλλαγές μετά την περιέλευση των εγγράφων - κατά την κανονική ροή των εργασιών της - στην αρμόδια υπηρεσία της.

8. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ζημία που ήθελε προκληθεί στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή σε τρίτο σε περίπτωση:

α) μη έγκαιρης προσκόμισης των αιτηθέντων στοιχείων,

β) παράλειψης ή ανακριβούς ενημέρωσής της για νομικώς κρίσιμα δεδομένα κατά τον όρο 7 της παρούσας Ενότητας,

γ) προκλήσεως διαφοράς ή αμφισβήτησης ως προς το πρόσωπο ή την έκταση της εκπροσώπησης/αντιπροσώπησης και

δ) καθυστέρησης εκτέλεσης ή μη εκτέλεσης συναλλαγής εξαιτίας συγκεκριμένων ελέγχων που διενεργούνται είτε από την Τράπεζα είτε από ανταποκρίτριά της στο πλαίσιο πολιτικών τους και τήρησης των υποχρεώσεών τους που έχουν προβλεφθεί και απορρέουν από το Πλαίσιο για την Καταπολέμηση Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

9. Σε περίπτωση θανάτου, τίθενται στη διάθεση της Τράπεζας τα έγγραφα που ζητά η τελευταία για τη νομιμοποίηση των κληρονόμων. Η Τράπεζα δικαιούται να απαιτεί την προσκόμιση κληρονομητηρίου προς μείζονα διασφάλιση της κληρονομιαίας περιουσίας και προστασίας των κληρονόμων και της ίδιας. Αντίστοιχες υποχρεώσεις προκύπτουν από τη θέση νομικού προσώπου σε καθεστώς πτώχευσης, εκκαθάρισης, κ.λπ.

10. Εάν τα έγγραφα που αναφέρονται στην παρούσα Ενότητα VII ή και εν γένει προσκομίζονται στην Τράπεζα από το Συμβαλλόμενο Μέρος σε ξένη γλώσσα, θα πρέπει να υποβάλλονται, υπό προϋποθέσεις, σε επίσημη μετάφραση στην ελληνική γλώσσα ή, εν ανάγκη και κατά περίπτωση, στην αγγλική. Επίσης, θα πρέπει να διασφαλίζεται η αυθεντικότητά τους με την αναγκαία θεώρηση επ' αυτών.

11. Σε περίπτωση εφαρμογής αλλοδαπού δικαίου, η Τράπεζα δικαιούται να ζητά γνωμοδότηση σχετικά με όλα τα νομικά ζητήματα που ανακύπτουν από την εφαρμογή του δικαίου αυτού, με έξοδα του Συμβαλλόμενου Μέρους.

12. Το Συμβαλλόμενο Μέρος που είναι νομικό πρόσωπο συμφωνεί να παρέχει η Τράπεζα σε οποιαδήποτε εκ των θυγατρικών της, με τις οποίες το Συμβαλλόμενο Μέρος είτε διατηρεί ήδη είτε ενδιαφέρεται να συνάψει συναλλακτική σχέση, οικονομικά και άλλα στοιχεία που αφορούν στο ίδιο και τον όμιλο στον οποίο ανήκει και έχει υποβάλει στην Τράπεζα στο πλαίσιο της μεταξύ τους σχέσης ώστε, τα στοιχεία αυτά να χρησιμοποιηθούν από τη θυγατρική για σκοπούς συνολικής πιστωτικής αξιολόγησης και ανάλυσης οικονομικής συμπεριφοράς του Συμβαλλόμενου Μέρους και των χρηματοδοτήσεων, εξασφαλίσεων και λοιπών συμβάσεών του, καθώς και

συμμόρφωσης της θυγατρικής με υποχρεώσεις της που απορρέουν από σχετικές με χρηματοδοτήσεις νομοθετικές ρυθμίσεις. Το Συμβαλλόμενο Μέρος δύναται ανά πάσα στιγμή να ζητήσει την παράλειψη των παραπάνω ενεργειών.

13. Το Συμβαλλόμενο Μέρος που είναι νομικό πρόσωπο αποδέχεται να λαμβάνει κάθε είδους ενημέρωση από οποιαδήποτε από τις θυγατρικές της Τράπεζας για προϊόντα και υπηρεσίες αυτής για τα οποία έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον, βάσει των ανωτέρω οικονομικών στοιχείων και των στοιχείων επικοινωνίας του που το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει παράσχει στην Τράπεζα, εκτός αν το τελευταίο ενημερώσει διαφορετικά την Τράπεζα ή/και την εν λόγω θυγατρική της.

### **ΕΝΟΤΗΤΑ VIII: ΤΥΠΟΣ ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΞΙΩΝ /ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ**

1. Με την επιφύλαξη του νόμου, οι τραπεζικές δικαιοπραξίες καταρτίζονται εγγράφως και το έγγραφο έχει αποδεικτικό χαρακτήρα. Ως έγγραφο νοείται, εκτός από το έγχαρτο υπόστρωμα το οποίο φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη του εγγράφου, και κάθε άλλη μηχανική αποτύπωση κατά την έννοια του άρθρου 444 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας. Στην έννοια της μηχανικής αποτύπωσης εντάσσεται και το ηλεκτρονικό έγγραφο που φέρει ηλεκτρονική υπογραφή (εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή απλές μορφές ηλεκτρονικής υπογραφής κατά την ενωσιακή και την εθνική νομοθεσία: Κανονισμός 910/2014/ΕΕ “eidas”, ν. 4727/2020) του Συμβαλλόμενου Μέρους ή/και της Τράπεζας κατά περίπτωση. Μηχανική αποτύπωση θεωρείται και η φωνοληψία (ενδεικτικά, σε περίπτωση χρήσης του Europhone Banking ή του v-banking).

2. Ως “ηλεκτρονικό έγγραφο”, κατά τα ανωτέρω, νοείται κάθε έγγραφο το οποίο παράγεται μέσω της ηλεκτρονικής τεχνολογίας κατά τους ορισμούς του νόμου. Στην έννοια του ηλεκτρονικού εγγράφου εντάσσονται ιδίως:

α) τα έγγραφα που παράγονται και υπογράφονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης «gov.gr» της Δημόσιας Διοίκησης [gov.gr-ΕΨΠ],  
β) τα έγγραφα που εμφανίζονται σε επιφάνεια καταγραφής (ταμπλέτα/rad) στα οποία τίθεται ιδιόχειρη υπογραφή με τη χρήση ειδικής γραφίδας (e-pen),

γ) τα ψηφιοποιημένα έγγραφα, τα οποία παράγονται μέσω της διαδικασίας σάρωσης (scanned documents) ιδίως προς χρήση για τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking, m-banking, v-banking) που λειτουργούν στο πλαίσιο των Ψηφιακών Δικτύων της Τράπεζας.

3. Για ορισμένες δικαιοπραξίες, εφόσον καταρτίζονται ηλεκτρονικά, η Τράπεζα μπορεί να απαιτεί τη θέση εγκεκριμένης (και όχι άλλης μορφής) ηλεκτρονικής υπογραφής. Επίσης, έκαστο των Μερών μπορεί να αξιώσει την έγγραφη κατάρτιση δικαιοπραξίας με τη θέση ιδιόχειρης υπογραφής.

Δεν αποκλείεται επίσης η Τράπεζα να περιορίζει τη χρήση του ηλεκτρονικού εγγράφου που φέρει προηγμένη, απλή ή ψηφιοποιημένη (scanned) υπογραφή σε ορισμένες, μόνο, κατηγορίες συναλλαγών.

4. Υπό προϋποθέσεις, στην επικοινωνία και στις συναλλαγές των Μερών μπορούν να χρησιμοποιούνται μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email).

5. Για τη διενέργεια συναλλαγών ή την κατάρτιση δικαιολογητών μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων, η χρήση των Προσωπικών Κωδικών Αναγνώρισης και -όπου απαιτείται- ο συνδυασμός τους με τη χρήση της Κάρτας ή της Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη ισοδυναμεί με απλή ηλεκτρονική υπογραφή εκ μέρους του Συμβαλλόμενου Μέρους. Στην περίπτωση συναλλαγών με τη χρήση της Κάρτας, έχουν εφαρμογή τα αναφερόμενα στην Ενότητα III του Κεφαλαίου 6 των Γ.Ο.Σ.

6. Το ψηφιακό αποτύπωμα που φέρει χαρακτηριστικά ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας και από το οποίο προκύπτει η ταυτότητα του εκπροσώπου της Τράπεζας, καθώς και η ακριβής ημέρα και ώρα της συναλλαγής, ισοδυναμεί με απλή ηλεκτρονική υπογραφή της Τράπεζας.

7. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα αποθηκεύονται στους διακομιστές (servers) που χρησιμοποιεί η Τράπεζα ή σε άλλα ηλεκτρονικά τέτοια συστήματα, δυνάμει ανα πάσα στιγμή να αναπαραχθούν και να εκτυπωθούν. Συμφωνείται ότι οι εκτυπώσεις των ηλεκτρονικών εγγράφων αποτελούν πλήρη απόδειξη ως προς το περιεχόμενο αυτών και ως προς την προέλευσή τους από το Συμβαλλόμενο Μέρος, επιτρεπόμενης της ανταπόδειξης.

8. Συμφωνείται ότι δεν αποκλείεται η σύνταξη για μία και την αυτήν σύμβαση πολλαπλών πρωτοτύπων εγγράφων που περιέχουν τη δικαιοπρακτική δήλωση βουλήσεως του Συμβαλλόμενου Μέρους και της Τράπεζας, υπό την έννοια ότι οι δηλώσεις των Μερών μπορεί να εμπεριέχονται σε διαφορετικά έγγραφα, διαφορετικού ή του ίδιου τύπου. Το ίδιο ισχύει και αν πρόκειται για δηλώσεις που προέρχονται από την πλευρά περισσότερων του ενός αντισυμβαλλόμενων (π.χ. συνοφειλέτες ή πρωτοφειλέτης και εγγυητής) της Τράπεζας ή περισσότερων του ενός εκπροσώπων της Τράπεζας ή Εκπροσώπων του Συμβαλλόμενου Μέρους.

9. Ανακοινώσεις ή δηλώσεις της Τράπεζας ενημερωτικής, κατά κανόνα, φύσεως, μπορούν να περιέχονται σε έγγραφο που φέρει μηχανική απεικόνιση ιδιόχειρης υπογραφής.

10. Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να τηρεί το απόρρητο των κωδικών παραγωγής των ηλεκτρονικών εγγράφων που υπογράφονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης «gov.gr» της Δημόσιας Διοίκησης [gov.gr-ΕΨΠ] και να μην τους διαδίδει σε τρίτα πρόσωπα.

11. Δέσμευση του Συμβαλλόμενου Μέρους και της Τράπεζας δυνατό να προκύπτει και από τη χρήση υπηρεσίας της Τράπεζας την οποία το

Συμβαλλόμενο Μέρος ζήτησε.

12. Όπου στην παρούσα Ενότητα γίνεται αναφορά στο Συμβαλλόμενο Μέρος, νοείται και ο Αντιπρόσωπος ή ο Εκπρόσωπος εφόσον συντρέχει περίπτωση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ/ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

### ΕΝΟΤΗΤΑ I: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

1. Περιεχόμενο της επικοινωνίας της Τράπεζας με το Συμβαλλόμενο Μέρος δυνατόν να είναι δήλωση, ανακοίνωση, ενημέρωση, έντυπο, που αφορά στη μεταξύ τους σχέση, όπως ενδεικτικά:

α) προσωπικές ειδοποιήσεις για γεγονότα που αφορούν στο Συμβαλλόμενο Μέρος,

β) προσυμβατική ενημέρωση, αιτήσεις, σχέδια συμβατικών όρων,

γ) ανακοινώσεις για τροποποίηση συμβατικών όρων και ενημέρωση για την αλλαγή του Τιμολογίου,

δ) ειδοποίηση για την έκδοση του e-statement, εφόσον χρειάζεται,

ε) αντίγραφα παραστατικών και συμβάσεων για πράξεις που πραγματοποιήθηκαν σε οποιοδήποτε δίκτυο της Τράπεζας,

στ) κάθε είδους ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες υφιστάμενες ή νέες και

ζ) γνωστοποιήσεις, ανακοινώσεις, οδηγίες, συστάσεις κ.λπ.

2. Η Τράπεζα, με γνώμονα την ταχύτερη εξυπηρέτηση του Συμβαλλόμενου Μέρους, τη διαφύλαξη του απόρρητου χαρακτήρα των πληροφοριών που το αφορούν και την ενίσχυση της προστασίας του περιβάλλοντος, προκρίνει την επικοινωνία με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (όπως, ενδεικτικά, μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων ή με μηνύματα email, sms, viber, whatsapp κ.λπ.), επιλέγοντας εκείνο, που κατά τις περιστάσεις, εξυπηρετεί πληρέστερα τους παραπάνω σκοπούς. Λαμβάνονται υπόψη τυχόν επιλογή του Συμβαλλόμενου Μέρους όπως και οι προσωπικές συνθήκες αυτού.

3. Επικοινωνία της Τράπεζας με το Συμβαλλόμενο Μέρος μέσω της παραδοσιακής (φυσικής) αλληλογραφίας γίνεται στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος το αιτηθεί ή η Τράπεζα το προκρίνει κατά την εύλογη κρίση της.

4. Στην περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας, η Τράπεζα δικαιούται να καταγράφει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών και της διαφύλαξης των συμφερόντων του Συμβαλλόμενου Μέρους, ενημερώνοντάς το εκ των προτέρων για το γεγονός αυτό και λαμβάνοντας την προς τούτο συγκατάθεσή του, όπου αυτή απαιτείται κατά νόμο.



5. Η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο αριθμός τηλεφωνικής σύνδεσης (κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας), η διεύθυνση κατοικίας ή έδρας ή τυχόν άλλης ταχυδρομικής διεύθυνσης που εκάστοτε δηλώνει το Συμβαλλόμενο Μέρος στην Τράπεζα, αποτελούν συνδέσμους μέσω των οποίων η Τράπεζα νομίμως επικοινωνεί μαζί του. Η Τράπεζα μπορεί επίσης να χρησιμοποιεί για την επικοινωνία συνδέσμους δημοσίως προσιτούς.
6. Το μήνυμα της επικοινωνίας θεωρείται ότι έχει παραληφθεί από το Συμβαλλόμενο Μέρος από τη στιγμή που περιέλθει στη σφαίρα επιρροής του η σχετική αλληλογραφία της Τράπεζας (ηλεκτρονική ή φυσική) αδιαφόρως αν έχει αναγνωστεί ή όχι, με την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης ρύθμισης του νόμου.
7. Εκτός αν οι Ειδικοί Όροι προβλέπουν διαφορετικά, η επικοινωνία στην περίπτωση του κοινού Λογαριασμού, γίνεται, για λογαριασμό όλων, με τον πρώτο συνδικαιούχο, ο οποίος οφείλει να ειδοποιήσει/ενημερώσει τους λοιπούς.
8. Εφόσον συντρέχει περίπτωση, η επικοινωνία απευθύνεται στον Αντιπρόσωπο ή στον Εκπρόσωπο με τις ίδιες ως άνω συνέπειες.
9. Η Τράπεζα νόμιμα κοινοποιεί στο Συμβαλλόμενο Μέρος κάθε είδους έγγραφα στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί ως κατοικία ή έδρα. Σε περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει ορίσει αντίκλιτο, η Τράπεζα μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να κοινοποιεί οποιοδήποτε έγγραφο, είτε στο Συμβαλλόμενο Μέρος, είτε στον αντίκλιτο με την επιφύλαξη τυχόν περιορισμών που ήθελε θέσει το Συμβαλλόμενο Μέρος και των προβλέψεων του νόμου για υποχρεωτική επίδοση στον αντίκλιτο ή στο Συμβαλλόμενο Μέρος.
10. Η Τράπεζα δικαιούται να κοινοποιεί στον αντίκλιτο οποιοδήποτε έγγραφο τόσο κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης όσο και μετά τη λύση αυτής.
11. Διατυπώνεται η σύσταση στο Συμβαλλόμενο Μέρος για τον διορισμό αντικλήτου, χάριν διευκόλυνσής του, ιδίως στην περίπτωση κατοικίας του ή μετοικήσεως στην αλλοδαπή.
12. Το Συμβαλλόμενο Μέρος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Τράπεζα κάθε αλλαγή των στοιχείων επικοινωνίας του. Η γνωστοποίηση αυτή είναι απαραίτητη ακόμη και αν η σχετική μεταβολή μπορεί να προκύπτει εμμέσως από άλλα στοιχεία που έχει η Τράπεζα στη διάθεσή της με αφορμή την ίδια ή άλλη συναλλαγή.
13. Γνωστοποιήσεις της Τράπεζας με γενικό περιεχόμενο, που αφορούν εν γένει τη λειτουργία και τις υπηρεσίες της, ανακοινώνονται στον Διαδικτυακό Τύπο. Αντίστοιχες ανακοινώσεις μπορεί να αναρτώνται στα καταστήματά της όπως και στις οθόνες των ATMs ή και να δημοσιεύονται στον Τύπο.
14. Το Συμβαλλόμενο Μέρος επικοινωνεί με την Τράπεζα μέσω των

Καταστημάτων της ή του Europhone Banking κατά τις εκάστοτε ισχύουσες διαδικασίες λειτουργίας τους καθώς και με τη χρήση των ηλεκτρονικών διευθύνσεων ή άλλων Ηλεκτρονικών Δικτύων που εκάστοτε του γνωστοποιεί η Τράπεζα μέσω του Διαδικτυακού Τόπου.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ - ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΗ ΙΣΧΥΣ**

1. Η Τράπεζα παρέχει στο Συμβαλλόμενο Μέρος περιοδική ενημέρωση αναφορικά με την κίνηση και το υπόλοιπο κάθε τηρούμενου στην Τράπεζα Καταθετικού Λογαριασμού ή Λογαριασμού Χορήγησης ή Δανείου (στο εξής για τις ανάγκες της παρούσας Ενότητας, συνολικά, «ο λογαριασμός»).

2. Η περιοδική ενημέρωση παρέχεται με την αποστολή στο Συμβαλλόμενο Μέρος αντιγράφου ή αποσπάσματος της κίνησης του λογαριασμού, το οποίο, εκτός από την κίνηση και το υπόλοιπο του λογαριασμού, περιλαμβάνει και κάθε άλλο στοιχείο ή πληροφορία που είναι αναγκαία σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους ή τον νόμο (στο εξής «αντίγραφο κίνησης λογαριασμού» ή «statement»). Το αντίγραφο κίνησης λογαριασμού εξάγεται από τα λογιστικά βιβλία της Τράπεζας και αποτελεί πλήρη απόδειξη ως προς τις εγγραφές που περιέχει, επιτρεπομένης ανταπόδειξης.

3. Το αντίγραφο κίνησης λογαριασμού αποστέλλεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος ανά ημερολογιακό τρίμηνο και περιέχει την κίνηση του λογαριασμού κατά το τρίμηνο αυτό, εκτός εάν στους Ειδικούς Όρους έχει συμφωνηθεί ή απαιτείται από τον νόμο πιο σύντομη ενημέρωση. Στην περίπτωση Καταθετικού Λογαριασμού, η ενημέρωση αποστέλλεται σε εξαμηνιαία βάση, εφόσον για τη χρονική περίοδο που καλύπτει το statement ο λογαριασμός δεν παρουσιάζει κίνηση. Η παραπάνω περιοδικότητα μπορεί να αλλάξει σε περίπτωση αλλαγής του θεσμικού πλαισίου που μπορεί να αφήνει το θέμα και στη συμφωνία των Μερών. Για την περίπτωση αυτή η Τράπεζα μπορεί να επιλέξει συχνότητα ενημέρωσης που θα καλύπτει πλήρως την ανάγκη ενημέρωσης του Συμβαλλόμενου Μέρους.

4. Το statement παρέχεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος ηλεκτρονικά (e-statement). Ειδικότερα, με την εγγραφή του Συμβαλλόμενου Μέρους στο e-banking, το e-statement, κάθε φορά που εκδίδεται, αποστέλλεται στην προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα. Η Τράπεζα, εφόσον απαιτείται ή έχει συμφωνηθεί, ενημερώνει το Συμβαλλόμενο Μέρος για τη διαθεσιμότητα του e-statement στην ηλεκτρονική του θυρίδα με μήνυμα που του αποστέλλει με μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας κατά τα αναφερόμενα στους όρους 1 και 2 της Ενότητας I του παρόντος Κεφαλαίου.

5. Κατ' εξαίρεση, το αντίγραφο κίνησης λογαριασμού αποστέλλεται ταχυδρομικώς (φυσικό statement) στη δηλωθείσα διεύθυνση κατοικίας εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος το ζητήσει ειδικά και, πάντως, εάν ζητήσει τη διακοπή του e-statement. Στις περιπτώσεις αυτές, ενδέχεται να υπάρχει

επιβάρυνση σύμφωνα με το Τιμολόγιο και την κείμενη νομοθεσία.

6. Το statement αποστέλλεται στη θυρίδα του e-banking ή στην ταχυδρομική διεύθυνση αλληλογραφίας του Συμβαλλόμενου Μέρους αντίστοιχα το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη συμπλήρωση της περιόδου την οποία αφορά, κατά τα αναφερόμενα παραπάνω υπό 3.

7. Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να ενημερώνει το ταχύτερο δυνατόν την Τράπεζα στην περίπτωση που διαπιστώσει ότι δεν περιέχεται το e-statement στο e-banking ή δεν λάβει το ενημερωτικό μήνυμα για τη διαθεσιμότητα του e-statement ή δεν λάβει το φυσικό statement. Η ενημέρωση αυτή πρέπει να γίνει το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήξη του χρόνου που αναφέρεται στον όρο 6 ανωτέρω, άλλως τεκμαίρεται ότι αυτό παραλήφθηκε κανονικά, επιτρεπόμενης της ανταπόδειξης.

8. Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να ελέγχει το περιεχόμενο του statement που παραλαμβάνει και το υπόλοιπο που εμφανίζει και να διατυπώνει το ταχύτερο δυνατό στην Τράπεζα τυχόν αντιρρήσεις του και πάντως το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από τη λήξη της προθεσμίας του όρου 7 ανωτέρω, άλλως θα θεωρείται ότι αποδέχεται την ακρίβεια του περιεχομένου του και αναγνωρίζει το υπόλοιπο του λογαριασμού που περιλαμβάνεται στο αντίγραφο. Αμφισβήτηση είναι δυνατή και μετά τη συμπλήρωση της προθεσμίας, το Συμβαλλόμενο Μέρος όμως βαρύνεται με την απόδειξη της ανακρίβειας.

9. Στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν έχει πρόσβαση στο e-banking, έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει το statement σε ηλεκτρονική μορφή μέσω της υπηρεσίας e-documents της Τράπεζας και με τους Ειδικούς Όρους που συνομολογούνται κατά την εγγραφή του. Στην περίπτωση αυτή, το Συμβαλλόμενο Μέρος λαμβάνει μήνυμα με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) ή σε μορφή σύντομου κειμένου (sms), με το οποίο ενημερώνεται για τη διαθεσιμότητα του statement σε ασφαλή διαδικτυακό τόπο στον οποίο εισέρχεται μετά από ταυτοποίησή του. Ως αποστολή του statement στην περίπτωση αυτή θεωρείται η αποστολή του ανωτέρω μηνύματος για τη διαθεσιμότητά του και ισχύουν αναλογικά οι όροι 6, 7 και 8 ανωτέρω. Η υπηρεσία e-documents παρέχεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος ως εναλλακτική δυνατότητα παροχής της περιοδικής ενημέρωσης με ηλεκτρονικό τρόπο.

10. Σε περίπτωση κοινού λογαριασμού, το statement αποστέλλεται στον πρώτο κατά σειρά συνδικαιούχο του λογαριασμού και ισχύει και για λογαριασμό των υπολοίπων συνδικαιούχων.

11. Η Τράπεζα δικαιούται να διακόπτει την αποστολή του statement στην περίπτωση που η αλληλογραφία (φυσική ή ηλεκτρονική κατά περίπτωση) επιστρέφεται ως ανεπίδοτη για περισσότερες από τρεις (3) συνεχόμενες φορές. Στην περίπτωση αυτή επαναφορά της γίνεται μετά από

επικαιροποίηση των στοιχείων επικοινωνίας του Συμβαλλόμενου Μέρους. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται σε αναζήτηση άλλων τόπων αποστολής.

12. Στο αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού είναι δυνατό να περιέχεται, υπό τις προϋποθέσεις της νομοθεσίας, και κάθε άλλη ενημέρωση ή γνωστοποίηση ή ειδική δήλωση της Τράπεζας προς το Συμβαλλόμενο Μέρος σχετική με τη σύμβαση που εξυπηρετεί ο λογαριασμός ή τις συναλλαγές του ή συμπληρωματική ενημέρωση για προϊόντα, υπηρεσίες ή δράσεις της Τράπεζας, του Ομίλου στον οποίο αυτή ανήκει ή συνεργαζόμενων με την Τράπεζα επιχειρήσεων. Στην τελευταία περίπτωση της συμπληρωματικής ενημέρωσης η Τράπεζα διακόπτει την αποστολή εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος ήθελε εκφράσει την αντίθεσή του.

13. Η Τράπεζα, εάν το αιτηθεί το Συμβαλλόμενο Μέρος, δύναται να παρέχει σε αυτό πρόσθετα αντίγραφα κίνησης λογαριασμού. Δεν αποκλείεται επίσης η περιοδική ενημέρωση του Συμβαλλόμενου Μέρους να γίνεται με άλλον τρόπο (π.χ. παρακράτηση αλληλογραφίας μετά από αίτημά του (hold mail) σύμφωνα με τις προβλέψεις που εκάστοτε ισχύουν. Στις παραπάνω περιπτώσεις, το Συμβαλλόμενο Μέρος ενδέχεται να επιβαρύνεται με προμήθεια σύμφωνα με το Τιμολόγιο.

14. Στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει βιβλιάριο καταθέσεων και δεν διαθέτει πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Δίκτυο του e-banking ή δεν έχει εγγραφεί στην υπηρεσία e-documents, η ενημέρωση γίνεται με την εμφάνιση του βιβλιαρίου σε κατάσταση της Τράπεζας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΔΙΚΤΥΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### **ΕΝΟΤΗΤΑ Ι: ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ**

1. Στους χώρους των καταστημάτων παρέχεται εύρος υπηρεσιών, το οποίο δυνατόν να ποικίλει κατά το είδος και το ποσό με βάση αντικειμενικώς αποδεκτά κριτήρια καθώς και τις επιχειρηματικές ανάγκες της Τράπεζας, υπό το φως των τεχνολογικών εξελίξεων και ευχερειών. Η Τράπεζα ανακοινώνει τον τρόπο επικοινωνίας και τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών (ωράριο), συμπεριλαμβανομένης της επίσκεψης στα ταμεία, στη θυρίδα κ.λπ. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση του Συμβαλλόμενου Μέρους μπορεί να προβλέπεται προσunenνόηση για τον χρόνο επίσκεψης σε κατάσταση (ραντεβού), ιδίως όταν απαιτείται επικοινωνία και συζήτηση με τα στελέχη των καταστημάτων. Τα παραπάνω ισχύουν και για την παροχή υπηρεσιών μέσω άλλων χώρων πελατειακών μονάδων (private banking, επιχειρηματικά κέντρα κ.λπ.).

2. Για λόγους αναγόμενους στην επιχειρησιακή οργάνωση της Τράπεζας και στον ψηφιακό εκσυγχρονισμό της δεν αποκλείεται να παύσει η λειτουργία ενός καταστήματος με μεταφορά των εργασιών του σε άλλο κατάστημα. Κατά τη λήψη της επιχειρηματικής αυτής απόφασης, συνεκτιμάται το

γεγονός ότι η Τράπεζα παρέχει πλείστες εναλλακτικές δυνατότητες διενέργειας συναλλαγών μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων. Στην περίπτωση αυτή ενημερώνεται το Συμβαλλόμενο Μέρος με πρόσφορο τρόπο. Από τη μεταφορά των εργασιών δεν επηρεάζεται η συναλλακτική σχέση του Συμβαλλόμενου Μέρους.

3. Η Τράπεζα δύναται να παρέχει, υπό προϋποθέσεις, ορισμένες υπηρεσίες της και σε χώρους επαγγελματικής δραστηριότητας ή κατοικίας του Συμβαλλόμενου Μέρους με μετάβαση σε αυτούς στελεχών της Τράπεζας. Δεν αποκλείεται επίσης η παροχή ορισμένων υπηρεσιών μέσω τηλεδιάσκεψης.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ/ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ**

### **1. Πρόσβαση και Λειτουργία**

1.1. Το Συμβαλλόμενο Μέρος αποκτά πρόσβαση στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα κατά τις εκάστοτε ισχύουσες διαδικασίες της Τράπεζας. Δυνατόν η Τράπεζα να παρέχει ορισμένες υπηρεσίες ή/και να εξυπηρετεί ορισμένες συναλλαγές αποκλειστικά μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων ή ορισμένων από αυτά.

1.2. Η Τράπεζα γνωστοποιεί το είδος των κάθε φορά διαθεσίμων μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων υπηρεσιών και συναλλαγών, καθώς και τις ημέρες και ώρες κατά τις οποίες αυτές παρέχονται, με κάθε πρόσφορο τρόπο, αναλόγως και με τη φύση του συγκεκριμένου κάθε φορά δικτύου.

1.3. Η Τράπεζα, για λόγους ασφαλείας των συναλλαγών και προστασίας του Συμβαλλόμενου Μέρους, δικαιούται να θέτει περιορισμούς στο ποσό ή και στον αριθμό των ημερήσιων συναλλαγών μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων και να το μεταβάλλει ενημερώνοντας το Συμβαλλόμενο Μέρος με κάθε πρόσφορο μέσο.

1.4. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει προσωρινά τη λειτουργία των Ηλεκτρονικών Δικτύων, συνολικά ή για ορισμένες συναλλαγές, για λόγους συντήρησης, αναβάθμισης των συστημάτων ή για λόγους ασφαλείας. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα να μην επιτρέπει την πρόσβαση του Συμβαλλόμενου Μέρους στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα σε περίπτωση υπόνοιας περί παράνομης ή αντισυμβατικής χρήσης τους. Σε μία τέτοια περίπτωση, η Τράπεζα ενημερώνει σχετικά το Συμβαλλόμενο Μέρος μόλις αυτό είναι εφικτό - εκτός εάν η ενημέρωση αντενδείκνυται για λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από τον νόμο.

1.5. Για την πρόσβαση στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει, εφόσον απαιτείται, να εγκαταστήσει στον ηλεκτρονικό του υπολογιστή ή σε άλλο τερματικό συμβατές με το σύστημα της Τράπεζας, εκδόσεις προγραμμάτων, λειτουργικών συστημάτων, καθώς και εκδόσεις αντιικών και συναφών προγραμμάτων προστασίας δεδομένων και ηλεκτρονικών υπολογιστών.

1.6. Η Τράπεζα λαμβάνει διαρκώς όλα τα απαραίτητα και κατάλληλα μέτρα για την υψηλού επιπέδου παροχή υπηρεσιών, κάτι που προϋποθέτει την απρόσκοπτη και ασφαλή λειτουργία των συστημάτων και του εξοπλισμού της. Ωστόσο, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για την αδυναμία χρήσης των δικτύων σε περίπτωση που σημειωθεί οποιαδήποτε διακοπή της λειτουργίας των Ηλεκτρονικών Δικτύων, η οποία οφείλεται σε γεγονότα ανώτερης βίας, πτώση ή καθυστέρηση ή διακοπή των δικτύων διαδικτυακής σύνδεσης ή κινητής τηλεφωνίας, διακοπή της ηλεκτροδότησης, απεργία του προσωπικού της, προγραμματισμένες ή έκτακτες εργασίες για τη συντήρηση ή την αναβάθμιση της τεχνολογικής της υποδομής, δυσλειτουργία του τεχνικού εξοπλισμού του Συμβαλλόμενου Μέρους ή προσβολή του από κακόβουλες ενέργειες τρίτων στην ημεδαπή ή αλλοδαπή.

1.7. Η Τράπεζα, μπορεί να εντάσσει στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα νέα δίκτυα και να τροποποιεί ή να επεκτείνει τα υφιστάμενα. Συναλλαγές στα εκάστοτε νέα αυτά δίκτυα διέπονται από τους Γ.Ο.Σ., τους Ειδικούς Όρους και τις οδηγίες που παρέχει η Τράπεζα. Τυχόν τεχνολογικές αναβαθμίσεις, βελτιώσεις και εν γένει μεταβολές στην υποδομή των Ηλεκτρονικών Δικτύων, όπως και οι διαδικασίες ασφαλούς πρόσβασης πραγματοποιούνται αυτόματα από την Τράπεζα, χωρίς αυτό να αποτελεί τροποποίηση των Γ.Ο.Σ.

1.8. Εξουσιοδοτήσεις σε Χρήστες ή Κατόχους παρέχονται στη βάση υποδειγμάτων της Τράπεζας και σύμφωνα με τις οδηγίες της. Οι πράξεις ή παραλείψεις των Χρηστών και Κατόχων είναι δεσμευτικές για το Συμβαλλόμενο Μέρος. Ανάκληση της πρόσβασης του Χρήστη ή του Κατόχου ισχύει έναντι της Τράπεζας μόνο μετά από περιέλευση ρητής δήλωσης του Συμβαλλόμενου Μέρους στην Τράπεζα. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει ή να διακόπτει τη χρήση των Ηλεκτρονικών Δικτύων από τον Χρήστη ή τον Κάτοχο εάν περιέλθουν σε γνώση της πληροφορίες ή γεγονότα που μπορεί να συνεπάγονται λήξη της εξουσίας τους.

## 2. Συναλλαγές στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα – Μέτρα Ασφαλείας

2.1. Η είσοδος του Συμβαλλόμενου Μέρους στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα και η διενέργεια συναλλαγών, στο πλαίσιο των παρεχόμενων από την Τράπεζα υπηρεσιών, πραγματοποιείται με τους Προσωπικούς Κωδικούς Αναγνώρισης και - σε όποιες περιπτώσεις απαιτείται - με τη συνδυαστική χρήση της Κάρτας ή της Cash Card ή οποιου άλλου στοιχείου ταυτοποίησης ή επαλήθευσης ή Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη ζητηθεί από την Τράπεζα.

2.2. Η χρήση των Προσωπικών Κωδικών Αναγνώρισης, μεμονωμένα ή συνδυαστικά, σύμφωνα με τον προηγούμενο όρο 2.1, αποτελεί την ηλεκτρονική υπογραφή του Συμβαλλόμενου Μέρους καθώς και του τυχόν Χρήστη ή Κατόχου και έχει τα ίδια αποτελέσματα με την ιδιόχειρη υπογραφή (βλ. και Κεφάλαιο 3 Ενότητα VIII). Πιστοποιεί την προέλευση των σχετικών εντολών από το Συμβαλλόμενο Μέρος, τον τυχόν Χρήστη ή Κάτοχο, οι δε

σχετικές εντολές θεωρούνται προερχόμενες και εγκριθείσες από αυτούς.  
2.3. Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οφείλει ιδίως να επιδεικνύει αυξημένη επιμέλεια ως προς τη σωρευτική τήρηση των παρακάτω μέτρων:

α) να χρησιμοποιεί την Κάρτα και την Cash Card και τα σχετικά με αυτές στοιχεία, τους Προσωπικούς Κωδικούς Αναγνώρισης, καθώς και τυχόν πρόσθετα στοιχεία ασφαλείας (στη συνέχεια καλούμενα από κοινού τα «Στοιχεία του»), σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση τους,

β) να μην χρησιμοποιεί για τη σύνδεσή του στα Ψηφιακά Δίκτυα ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή/και συσκευές ή/και δίκτυα την ασφάλεια των οποίων δεν μπορεί να ελέγξει,

γ) να διατηρεί τα Στοιχεία του απολύτως μυστικά και να μην τα καθιστά διαθέσιμα σε άλλα πρόσωπα,

δ) να μην απαντά σε sms, emails ή άλλα μηνύματα ως δήθεν προερχόμενα από την Τράπεζα, με τα οποία του ζητείται να καταχωρίσει ή να αποκαλύψει τα Στοιχεία του και να μην ακολουθεί υπερσυνδέσμους που βρίσκονται σε τέτοια μηνύματα ή μηνύματα που δήθεν ενημερώνουν για πρόβλημα σε Λογαριασμό. Η Τράπεζα δεν αποστέλλει ποτέ μήνυμα (π.χ. email, SMS) για να ζητήσει από το Συμβαλλόμενο Μέρος να αποκαλύψει τα Στοιχεία του ή να ενημερώσει το Συμβαλλόμενο Μέρος ότι έχει κάποιο πρόβλημα ο Λογαριασμός και να το οδηγήσει με σύνδεσμο σε ιστοσελίδα για να συμπληρώσει τα Στοιχεία του, ώστε να επιλυθεί το δήθεν πρόβλημα,

ε) να εισέρχεται στο e-banking της Τράπεζας μέσω του Διαδικτυακού Τόπου και όχι μέσω άλλων διαδικτυακών τόπων που δεν ανήκουν στην Τράπεζα,

στ) να μην επιτρέπει την πρόσβαση αγνώστων προσώπων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή σε άλλες συσκευές του μέσω των οποίων εισέρχεται στα Ψηφιακά Δίκτυα,

ζ) να ειδοποιήσει την Τράπεζα άμεσα σε οποιαδήποτε περίπτωση - έστω και υπόνοιας - διαρροής των Στοιχείων του μέσω του Europhone Banking ή με όποιον άλλο πρόσφορο τρόπο ανακοινώνει η Τράπεζα μέσω του Διαδικτυακού Τόπου και

η) να συμβουλευέται ανά τακτά χρονικά διαστήματα τον Διαδικτυακό Τόπο και να εφαρμόζει τις οδηγίες της Τράπεζας που ανακοινώνονται για την προστασία των συναλλαγών από κακόβουλες ενέργειες τρίτων.

Η παράλειψη τήρησης ενός, περισσότερων ή και όλων των παραπάνω μέτρων μπορεί να στοιχειοθετεί περίπτωση επίδειξης συμπεριφοράς βαριάς αμέλειας.

2.4. Το περιεχόμενο των εντολών που δόθηκαν προφορικά (περιλαμβανομένων των αιτήσεων του Συμβαλλόμενου Μέρους για παροχή

υπηρεσίας και των πάσης φύσεως δηλώσεών του) και ηχογραφήθηκαν αποδεικνύεται πλήρως με το απομαγνητοφωνημένο αντίγραφο της συνομιλίας, που εκτυπώνεται και αποτελεί στη μορφή αυτή έγγραφο και μέσο με πλήρη αποδεικτική ισχύ σύμφωνα με τον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, επιτρεπόμενης της ανταπόδειξης.

2.5. Για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να υποχρεώνει το Συμβαλλόμενο Μέρος να αλλάζει, σε τακτά ή ακαθόριστα χρονικά διαστήματα, τους Προσωπικούς Κωδικούς Αναγνώρισης.

2.6. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για το περιεχόμενο πληροφοριών που προέρχονται αυτούσιες από τρίτους (ενδεικτικά, από το Χρηματιστήριο Αθηνών) και τυχόν μεταδίδονται μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων.

2.7. Οι παραπάνω όροι εφαρμόζονται στο πρόσωπο του Χρήστη ή Κατόχου όταν συντρέχει περίπτωση.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ- ΕΝΤΟΛΕΣ/ΚΑΡΤΕΣ /ΕΠΙΤΑΓΕΣ/ ΘΥΡΙΔΕΣ**

### **ΕΝΟΤΗΤΑ I: ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ**

#### **1. Καταθέσεις - Γενική Λειτουργία**

Οι παρακάτω ρυθμίσεις αναφέρονται σε πράξεις επί Λογαριασμού. Ανάλογα με τη θεματική μπορεί ο όρος να αναφέρεται σε ένα μόνον είδος Λογαριασμού (π.χ. Αποταμίευσης), σε περισσότερα είδη Λογαριασμών (π.χ. Εξυπηρέτησης Δανείου και Πληρωμών) ή και σε όλα τα είδη των Λογαριασμών.

1.1. Το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί να τηρεί χρηματικές καταθέσεις στους Καταθετικούς Λογαριασμούς που διαθέτει η Τράπεζα ανάλογα με τον σκοπό της κατάθεσης.

1.2. Η πίστωση ποσών σε Λογαριασμούς διενεργείται από την Τράπεζα μετά από εντολή του Συμβαλλόμενου Μέρους ή τρίτου προσώπου. Τα χρηματικά ποσά είναι δυνατό να προέρχονται από κατάθεση μετρητών, μεταφορά χρημάτων, από προϊόν είσπραξης επιταγών, άλλων αξιογράφων ή άλλη πηγή. Πιστώσεις Λογαριασμών που ανήκουν σε τρίτα πρόσωπα με χρέωση Λογαριασμού του Συμβαλλόμενου Μέρους διενεργούνται από την Τράπεζα μετά από εντολή του τελευταίου. Και στις δύο περιπτώσεις η Τράπεζα δεν υπεισέρχεται στην αιτία της πίστωσης ή της χρέωσης και στην έννομη σχέση που συνδέει το Συμβαλλόμενο Μέρος με το τρίτο πρόσωπο, με την επιφύλαξη τήρησης του Πλαισίου για την Καταπολέμηση Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, η Τράπεζα μπορεί να θέτει όρους για την



αποστολή ή την υποδοχή των πιστώσεων.

1.3. Για λόγους ασφάλειας, η Τράπεζα δικαιούται να θέτει περιορισμούς στα ποσά που το Συμβαλλόμενο Μέρος δύναται να αναλαμβάνει σε μετρητά και να ορίζει έναν εύλογο χρόνο ειδοποίησής της για την ανάληψη μεγάλων ποσών.

1.4. Σε περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος διαθέτει βιβλιάριο καταθέσεων, έχει την υποχρέωση να το φυλάσσει με προσοχή και να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα σε περίπτωση κλοπής ή απώλειάς του. Κατάθεση ή ανάληψη που πραγματοποιείται με την υπογραφή από το Συμβαλλόμενο Μέρος του παραστατικού της Τράπεζας είναι ισχυρή και χωρίς να έχει γίνει η σχετική καταχώριση στο βιβλιάριο. Μετά το κλείσιμο του Λογαριασμού, το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει την υποχρέωση επιστρέψει το βιβλιάριο στην Τράπεζα, προκειμένου η τελευταία να το ακυρώσει.

1.5. Το Συμβαλλόμενο Μέρος λαμβάνει για τις χρηματικές καταθέσεις, αδιαφόρως αν τηρούνται ως Λογαριασμός Πληρωμών ή Αποταμίευσης υπό απλή ή προθεσμιακή μορφή, τόκο, με επιτόκιο που διαμορφώνεται και αναπροσαρμόζεται ελεύθερα από την Τράπεζα κατά τα αναφερόμενα στην Ενότητα VI του Κεφαλαίου 3 των Γ.Ο.Σ. Ανάλογα με τις συνθήκες της χρηματοοικονομικής και διατραπεζικής αγοράς, είναι δυνατόν πάντως να μην προβλέπεται τοκοφορία για Λογαριασμούς Πληρωμών (εξαιρουμένων δηλαδή των Λογαριασμών Αποταμίευσης).

1.6. Η Τράπεζα, εφόσον αυτό επιβάλλεται από ιδιαίτερες και έκτακτες χρηματοοικονομικές και διατραπεζικές συνθήκες της αγοράς, δύναται να προβλέπει για όσο χρονικό διάστημα διαρκούν οι συνθήκες αυτές την είσπραξη προμήθειας για την τήρηση ποσών σε Λογαριασμό Πληρωμών όταν στην κατάθεση αυτή προέχει το στοιχείο της φύλαξης. Το ύψος μίας τέτοιας προμήθειας μπορεί υπολογίζεται ως ποσοστό επί του ποσού της κατάθεσης, ενώ δεν αποκλείεται και ο ορισμός ενός χρηματικού ορίου που παραμένει ελεύθερο προμήθειας.

1.7. Η Τράπεζα εισπράττει αμοιβή για την παροχή της υπηρεσίας τήρησης Λογαριασμού Πληρωμών. Η αμοιβή αυτή δυνατό να έχει τη μορφή πάγιας συνδρομής, αντιστοιχούσα σε μία ή περισσότερες υπηρεσίες ή Δέσμης Συναλλαγών και περιέχεται στο Τιμολόγιο.

1.8. Η υπερανάληψη (“overdraft”) ποσών από τον Λογαριασμό προϋποθέτει ειδική συμφωνία των Μερών. Αν δεν έχει καταρτισθεί τέτοια συμφωνία, το επιπλέον αναληφθέν ποσό είναι επιστρεπτό από την επόμενη της χρήσης του ημέρα και επιβαρύνεται έκτοτε με το χρεωστικό επιτόκιο που εκάστοτε προβλέπεται στον πίνακα επιτοκίων καταθέσεων του Τιμολογίου.

1.9. Σε περίπτωση θανάτου ή κήρυξης σε αφάνεια του Συμβαλλόμενου Μέρους, το υπόλοιπο του Λογαριασμού αποδίδεται στους νόμιμους κληρονόμους, κατά τα αναφερόμενα στον όρο 9 της Ενότητας VII του

Κεφαλαίου 3 των Γ.Ο.Σ. και κλείνει ο Λογαριασμός.

1.10. Η Τράπεζα δικαιούται να θέτει περιορισμούς στην κίνηση Λογαριασμού ή και να τον καθιστά ανενεργό:

α) για λόγους συναλλακτικής ασφαλείας, όταν ο Λογαριασμός δεν παρουσιάζει κινήσεις για το χρονικό διάστημα που εκάστοτε ανακοινώνει η Τράπεζα στον Διαδικτυακό Τόπο. Στην περίπτωση αυτή, το Συμβαλλόμενο Μέρος δύναται να ενεργοποιεί εκ νέου τον Λογαριασμό, εφόσον προηγουμένως ακολουθήσει τις οδηγίες της Τράπεζας. Περαιτέρω, η Τράπεζα δικαιούται να κλείνει, με πρωτοβουλία της, Λογαριασμό του οποίου το υπόλοιπο παραμένει μηδενικό για το χρονικό διάστημα που εκάστοτε ορίζεται και ανακοινώνεται.

β) για λόγους προστασίας του Συμβαλλόμενου Μέρους ή της Τράπεζας ή του δημοσίου συμφέροντος, όταν γίνονται έλεγχοι από την Τράπεζα για την πρόληψη και αποτροπή απάτης και άλλων αδικημάτων.

1.11. Οι Λογαριασμοί δεσμεύονται επίσης:

α) σε εκτέλεση πράξεων, αποφάσεων, εντολών, διατάξεων κ.λπ. των Διοικητικών ή Δικαστικών Αρχών,

β) σε περίπτωση κατάσχεσης της απαίτησης από τον Λογαριασμό στα χέρια της Τράπεζας ως τρίτης,

γ) σε περίπτωση ενεχύρασης της απαίτησης από τον Λογαριασμό ή άλλης εξασφαλιστικής συμφωνίας εφόσον έχει προηγουμένως κοινοποιηθεί η οικεία σύμβαση στην Τράπεζα και με την τήρηση των νόμιμων προϋποθέσεων και

δ) μετά από αίτημα προσώπου που νομιμοποιείται κατά την κείμενη νομοθεσία (π.χ. ν. 4537/2018).

Στις περιπτώσεις α', β', γ' και δ' δεν θίγεται το δικαίωμα συμψηφισμού της Τράπεζας, αδιαφόρως του ληξιπρόθεσμου της απαιτήσεώς της.

1.12. Το υπόλοιπο Λογαριασμού στον οποίο δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία πραγματική συναλλαγή από το Συμβαλλόμενο Μέρος για χρονικό διάστημα είκοσι (20) ετών αποδίδεται υποχρεωτικά από την Τράπεζα στο Ελληνικό Δημόσιο ως συνέπεια της κτητικής παραγραφής που προβλέπει η νομοθεσία. Η πίστωση των τόκων ή η κεφαλαιοποίησή τους δεν αναγνωρίζονται ως πραγματική συναλλαγή.

Προς αποφυγή των δυσμενών συνεπειών της παραγραφής, η Τράπεζα διατυπώνει τη σύσταση προς το Συμβαλλόμενο Μέρος να πραγματοποιεί τακτικά μία πραγματική συναλλαγή και να διατηρεί τον Λογαριασμό διαρκώς ενεργό.

1.13. Επί τυχόν υπερημερίας της Τράπεζας ως προς την απόδοση χρηματικής κατάθεσης, οφείλεται τόκος (υπερημερίας), ο οποίος αποτελείται από το συμβατικό επιτόκιο του λογαριασμού, όπως εκάστοτε ισχύει, προσυξανόμενο κατά 4%.

1.14. Έξοδα που καθίστανται αναγκαία συνεπεία των παραπάνω αναφερόμενων πράξεων βαρύνουν το Συμβαλλόμενο Μέρος.

## 2. Κοινός Λογαριασμός

2.1. Οι καταθέσεις σε κοινό διαζευκτικό Λογαριασμό διέπονται από τις διατάξεις του ν. 5638/1932, όπως εκάστοτε ισχύει. Κάθε ένας από τους συνδικαιούχους έχει το δικαίωμα να κάνει ολική ή μερική χρήση του διαθέσιμου υπολοίπου του Λογαριασμού, χωρίς τη σύμπραξη ή τη συναίνεση των λοιπών. Για το άνοιγμα κοινού Λογαριασμού απαιτείται η σύμπραξη όλων των συνδικαιούχων προς τον σκοπό και της κατάλληλης ταυτοποίησής τους.

2.2. Οι συνδικαιούχοι του κοινού Λογαριασμού είναι έναντι της Τράπεζας δανειστές εις ολόκληρον. Κάθε γεγονός που συμβαίνει σε έναν από αυτούς ενεργεί αυτοδικαίως και έναντι των λοιπών. Ειδικότερα, οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση, ενημέρωση κ.λπ. της Τράπεζας σχετική με τον κοινό Λογαριασμό προς οποιονδήποτε συνδικαιούχο ενεργεί αυτοδικαίως και έναντι των λοιπών συνδικαιούχων και αντιστρόφως οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση οποιουδήποτε συνδικαιούχου προς την Τράπεζα δεσμεύει και τους λοιπούς συνδικαιούχους. Το ίδιο ισχύει και: α) για τη σύσταση ενεχύρου και την καταπιστευτική εκχώρηση της απαίτησης από τον κοινό Λογαριασμό και β) για το κλείσιμο του Λογαριασμού με δήλωση από οποιονδήποτε από τους συνδικαιούχους, που δεσμεύει και την Τράπεζα,

2.3. Κατ'εξάιρεση των ανωτέρω υπό 2.2, η σύμπραξη όλων των συνδικαιούχων του κοινού Λογαριασμού είναι αναγκαία στις εξής περιπτώσεις:

α) για την προσθήκη συνδικαιούχου σε αυτόν,

β) όταν η Τράπεζα λαμβάνει ταυτόχρονα, αντικρουόμενες εντολές από περισσότερους συνδικαιούχους.

2.4. Η Τράπεζα δικαιούται να συμψηφίζει οποιαδήποτε ανταπαίτησή της κατά οποιουδήποτε από τους συνδικαιούχους του κοινού Λογαριασμού, ανεξαρτήτως ύψους, με την απαίτηση από τον κοινό Λογαριασμό.

2.5. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε συνδικαιούχου η κατάθεση περιέρχεται αυτοδίκαια στους λοιπούς επιζώντες συνδικαιούχους, μέχρι του τελευταίου από αυτούς.

2.6. Σε περίπτωση περιέλευσης ενός εκ των συνδικαιούχων σε καθεστώς δικαστικής συμπαράστασης ή πτώχευσης, η σύμβαση του κοινού Λογαριασμού συνεχίζεται κανονικά μεταξύ όλων των συνδικαιούχων, εφαρμοζομένων των διατάξεων του νόμου ως προς την αντιπροσώπευση του συνδικαιούχου αυτού.

## 3. Ειδικές Προβλέψεις

3.1. Για τους Λογαριασμούς Πληρωμών και τις πράξεις πληρωμών, ισχύουν συμπληρωματικά οι όροι της Σύμβασης Πλαισίου.

3.2. Προθεσμιακές καταθέσεις και καταθέσεις σε ξένο νόμισμα δυνατό να διέπονται συμπληρωματικά από Ειδικούς Όρους.

3.3. Για την τήρηση λογαριασμών ειδικού σκοπού/υπό όρους (π.χ. escrow accounts) ή κοινών συμπλεκτικών λογαριασμών απαιτείται ειδική συμφωνία.

#### 4. Προστασία Καταθέσεων

Οι χρηματικές καταθέσεις προστατεύονται, υπό τις νόμιμες προϋποθέσεις (ν. 4370/2016 όπως εκάστοτε ισχύει) από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), του οποίου η Τράπεζα είναι μέλος. Ειδικότερα, το Συμβαλλόμενο Μέρος καλύπτεται, για τις επιλέξιμες, κατά νόμο, χρηματικές καταθέσεις του στην Τράπεζα, έως του ανώτατου ποσού των 100.000 ευρώ συνολικά. Επί κοινού λογαριασμού, το ποσό της κάλυψης επιμερίζεται μεταξύ των συνδικαιούχων, ενώ για τη συνολική αποζημίωση του Συμβαλλόμενου Μέρους λαμβάνονται υπόψιν και οι τυχόν υπόλοιπες καταθέσεις του, ατομικές ή μη.

Για παράδειγμα: Εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος είναι συνδικαιούχος με άλλα δύο πρόσωπα σε κοινό Λογαριασμό ποσού 200.000 ευρώ, θα αποζημιωθεί για το ποσό των 66.600 ευρώ (200.000/3). Εάν τυχόν συγχρόνως διατηρεί στην Τράπεζα και ατομικό Λογαριασμό ποσού 80.000 ευρώ, η συνολική κάλυψή του (για τον ατομικό και κοινό Λογαριασμό) θα είναι 100.000 ευρώ. Περισσότερο αναλυτική πληροφόρηση για τα όρια, την έκταση και τις εξαιρέσεις της κάλυψης παρέχεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος μέσω του σχετικού Ενημερωτικού Δελτίου, το οποίο είναι διαρκώς διαθέσιμο και στον Διαδικτυακό Τόπο και στα καταστήματα της Τράπεζας.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ II: ΕΝΤΟΛΕΣ**

1. Οι εντολές του Συμβαλλόμενου Μέρους παρέχονται στην Τράπεζα μέσω όλων των δικτύων της, με Σταθερό Μέσο ή εγγράφως κατά τα οριζόμενα στην Ενότητα VIII του Κεφαλαίου 3 των Γ.Ο.Σ.

2. Το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν δύναται να ανακαλέσει ή να τροποποιήσει εντολή του που η Τράπεζα έχει ήδη εκτελέσει ή διαβιβάσει σε ανταποκρίτρια ή πληρώτρια τράπεζα ή τρίτο. Αν δεν έχει εκτελεστεί ή διαβιβαστεί κατά τα ανωτέρω η εντολή, η Τράπεζα μπορεί να δεχτεί το αίτημα, εφόσον η ανάκληση ή τροποποίηση είναι τεχνικά και νομικά εφικτή και δεν υφίσταται κίνδυνος για την Τράπεζα. Το Συμβαλλόμενο Μέρος επιβαρύνεται με το κόστος που συνεπάγεται η σχετική υπηρεσία ανάκλησης ή τροποποίησης είτε της Τράπεζας, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο, είτε και τρίτων (π.χ. της ανταποκρίτριας ή πληρώτριας τράπεζας).

3. Με την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης ειδικής νομοθετικής ρύθμισης, η Τράπεζα δεν ευθύνεται, αν οι υπογραφές επί των εντολών ή αιτήσεων του Συμβαλλόμενου Μέρους ή άλλων εγγράφων που το αφορούν δεν είναι

γνήσιες ή προέρχονται από μη νομίμως εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, παρά μόνο σε περίπτωση βαριάς αμέλειας ή δόλου υπαλλήλου της.

4. Στις περιπτώσεις που το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν έχει την ιδιότητα «καταναλωτή» ή «πολύ μικρής επιχείρησης» σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτή ισχύουν επιπλέον τα εξής:

4.1. Η Τράπεζα μπορεί να δέχεται έγγραφα που αφορούν το Συμβαλλόμενο Μέρος όπως επίσης εντολές και αιτήματά του μέσω των παρακάτω αναφερόμενων τρόπων:

α) μέσω τηλεομοιοτυπίας («fax»)

β) με τη διαβίβαση ψηφιοποιημένου εγγράφου σε αποδεκτή από την Τράπεζα σε μορφή που επισυνάπτεται σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας («email») ή

γ) με ταχυμεταφορέα («courier»).

Στις περιπτώσεις αυτές, το Συμβαλλόμενο Μέρος αναγνωρίζει ότι δεν υπάρχει για τις εν λόγω συναλλαγές μηχανισμός Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη και αποδέχεται τους σχετικούς κινδύνους. Η Τράπεζα δύναται πάντως να προβαίνει σε τηλεφωνική επιβεβαίωση («call back») ορισμένων από τις συναλλαγές αυτές ή κατά την κρίση της να ζητά το πρωτότυπο των εντολών, αιτήσεων ή εγγράφων του Συμβαλλόμενου Μέρους στον βαθμό και την έκταση που προβλέπεται από τις εκάστοτε διαδικασίες της. Η Τράπεζα δεν υπέχει ωστόσο ευθύνη εάν δεν προσέφυγε στις πρωτοβουλίες αυτές, όπως επίσης αν ήθελε τελικά προκύψει απόκλιση μεταξύ της πρωτότυπης εντολής ή αίτησης και της εκτελεσθείσας που διαβιβάστηκε με κάποιον από τους ανωτέρω τρόπους.

4.2. Το Συμβαλλόμενο Μέρος φέρει την ευθύνη για κάθε ζημία που θα υποστεί ο ίδιος ή η Τράπεζα:

α) από αναγόμενες αποκλειστικά σε υπαιτιότητά του ανακριβείς, λανθασμένες, νοθευμένες, πλαστογραφημένες, ακόμα και λόγω πλάνης ή αμελείας δοθείσες εντολές ή υποβληθέντα αιτήματα ή έγγραφα του ιδίου, του Αντιπροσώπου, του Εκπροσώπου ή υπαλλήλου ή εντολοδόχου ή προστηθέντος του,

β) από πολλαπλή διαβίβαση και εκτέλεση της ίδιας εντολής ή αίτησης,

γ) από εντολές ή αιτήσεις ή έγγραφα που της διαβιβάστηκαν από τα ανωτέρω υπό α) πρόσωπα ή από οποιονδήποτε τρίτο κατά τρόπο παράνομο, μη εξουσιοδοτημένο ή εσφαλμένο ή προέρχονται από ηλεκτρονική διεύθυνση του Συμβαλλόμενου Μέρους ή των ανωτέρω υπό α) προσώπων, που έχει υποκλαπεί ή παραβιαστεί,

δ) από διαρροή δεδομένων ή πληροφοριών που αφορούν εντολές, αιτήσεις ή έγγραφα που της διαβιβάζονται με τρόπο που δεν προβλέπει Ισχυρό Μέσο Ταυτοποίησης κατά τα ανωτέρω υπό 4.1 αναφερόμενα ή προέρχονται από ηλεκτρονική διεύθυνση του Συμβαλλόμενου Μέρους ή

των ανωτέρω υπό α) προσώπων αυτών που έχει υποκλαπεί ή παραβιαστεί και

ε) από εντολή ή αίτηση που διαβιβάστηκε στην Τράπεζα εκτός των εργασιμών ημερών ή και ωρών της Τράπεζας και εκτελέστηκε ως εκ τούτου σε περιβάλλον επόμενης εργάσιμης ημέρας και ώρας.

4.3. Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να ενημερώνει την Τράπεζα αμέσως μόλις διαπιστώνει ή έστω μόλις σχηματίσει βάσιμη υπόνοια ότι α) η ηλεκτρονική διεύθυνση του ιδίου ή των ανωτέρω υπό 4.2 προσώπων έχει υποκλαπεί ή παραβιαστεί ή β) συντρέχει κάποια από τις αναφερόμενες υπό 4.2 περιπτώσεις.

4.4. Επί εντολής προς την Τράπεζα για είσπραξη επιταγής η οποία είναι πληρωτέα σε άλλη τράπεζα, το Συμβαλλόμενο Μέρος-κομιστής της αποδέχεται το ενδεχόμενο μη σφράγισης της καθώς ενδέχεται, λόγω του χρόνου προσκόμισης/εμφάνισής της στην Τράπεζα, να μη καταστεί δυνατή η σφράγιση εντός της νόμιμης προθεσμίας, είτε για λόγους που ανάγονται στους κανόνες λειτουργίας της διατραπεζικής υπηρεσίας ηλεκτρονικού συμψηφισμού επιταγών (DIASCHEQUE) της ΔΙΑΣ είτε λόγω του απαιτούμενου χρόνου διακίνησης του σώματός της με τον παραδοσιακό συμψηφισμό.

### **ΕΝΟΤΗΤΑ III: ΚΑΡΤΕΣ**

#### **1. Συναλλαγές με Κάρτες**

1.1. Η Κάρτα ανήκει κατά κυριότητα στην Τράπεζα, φέρει την επωνυμία της καθώς και το σήμα του Διεθνούς Σχήματος (π.χ. VISA, Mastercard) που μεσολαβεί για την εκκαθάριση των συναλλαγών. Χορηγείται στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή στον Κάτοχο κατά περίπτωση για προσωπική αποκλειστικά χρήση.

1.2. Η Κάρτα είναι μέσο πληρωμής και μόνο, ώστε η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη από την τυχόν αδυναμία, άρνηση ή πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων από πλευράς Επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με το Συμβαλλόμενο Μέρος, ούτε το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει το δικαίωμα να προβάλει εναντίον της Τράπεζας τυχόν ενστάσεις, αντιρρήσεις ή αξιώσεις του που απορρέουν από τις σχέσεις του με τις Επιχειρήσεις, εκτός εάν ο νόμος προβλέπει διαφορετικά.

1.3. Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από το Συμβαλλόμενο Μέρος ή τον Κάτοχο, κατά περίπτωση, για την εξόφληση του αντιτίμου της αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών σε Επιχειρήσεις καθώς και για τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα.

#### **2. Χρήση Χρεωστικής – Προπληρωμένης Κάρτας**

2.1. Χρεωστική είναι η Κάρτα που αποτελεί το μέσο πληρωμής για τη διενέργεια των ανωτέρω υπό 1.3 συναλλαγών και συνδέεται με Καταθετικό

Λογαριασμό. Στο πλαίσιο αυτό, η χρεωστική Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί εφόσον ο Συνδεδεμένος Λογαριασμός διαθέτει επαρκές υπόλοιπο για την κάλυψη του ποσού της συναλλαγής ή η χρήση του Συνδεδεμένου Λογαριασμού δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευθεί για οποιονδήποτε λόγο. Εάν υπάρχουν περισσότεροι Συνδεδεμένοι Λογαριασμοί, αυτός που δηλώνεται ως κύριος, είναι ο Συνδεδεμένος Λογαριασμός, στον οποίο χρεώνονται τα ποσά των συναλλαγών στις Επιχειρήσεις κατά τον όρο 9 κατωτέρω καθώς και των συναλλαγών που διενεργούνται από ATMs άλλων τραπεζών σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον όρο 10 της παρούσας Ενότητας των Γ.Ο.Σ. Ο/οι Συνδεδεμένος/οι Λογαριασμός/οί δηλώνεται/ονται κατά τη διαδικασία για την χορήγηση της Κάρτας. Το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί οποτεδήποτε να ζητήσει από την Τράπεζα την προσθήκη νέων ή την αντικατάσταση Συνδεδεμένων Λογαριασμών ή την αλλαγή του κύριου Συνδεδεμένου Λογαριασμού με άλλον.

2.2. Προπληρωμένη Κάρτα είναι η Κάρτα που αποτελεί το μέσο πληρωμής για τη διενέργεια των ανωτέρω υπό 1.3 συναλλαγών και της οποίας η χρηματική αξία προέρχεται είτε από κατάθεση μετρητών είτε από χρέωση Λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα. Σε κάθε περίπτωση, το διαθέσιμο υπόλοιπο της Κάρτας δεν μπορεί να υπερβαίνει το εκάστοτε οριζόμενο από την Τράπεζα όριο που ανακοινώνεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 4 των Γ.Ο.Σ. Το διαθέσιμο υπόλοιπο της Κάρτας είναι άτοκο.

### 3. Χρήση Πιστωτικής Κάρτας

3.1. Πιστωτική Κάρτα είναι η Κάρτα που αποτελεί το μέσο πληρωμής για τη διενέργεια των υπό 1.3 και 3.2 συναλλαγών και συνδέεται με Λογαριασμό Χορήγησης. Η πίστωση χορηγείται μέχρι ενός ανώτατου ορίου που χρεώνεται κάθε φορά κατά το ποσό της συναλλαγής με τη χρήση της πιστωτικής Κάρτας. Η Τράπεζα δύναται να μεταβάλλει το πιστωτικό όριο λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε οικονομικές δυνατότητες του Συμβαλλόμενου Μέρους, τη φερεγγυότητα και πιστοληπτική του ικανότητα, τη συνέπειά του ως προς την τήρηση των συμβατικών όρων και γενικά τον κίνδυνο που αναλαμβάνει. Τα εκάστοτε νέα όρια γνωστοποιούνται στο Συμβαλλόμενο Μέρος σε εξατομικευμένη βάση σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 4 των Γ.Ο.Σ.

3.2. Η πιστωτική Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί επιπλέον των συναλλαγών του όρου 1.3., για την εξόφληση οφειλών του Συμβαλλόμενου Μέρους στην Τράπεζα ή σε άλλα πιστωτικά ιδρύματα (μεταφορά υπολοίπου) καθώς και για την εξόφληση άλλων, περιοδικών ή εφάπαξ, οφειλών του προς τρίτους, βάσει ειδικών κατά περίπτωση εντολών του για χρέωση της πιστωτικής Κάρτας.

3.3. Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να χορηγήσει στο Συμβαλλόμενο Μέρος και πρόσθετη πιστωτική Κάρτα προς χρήση της από έτερο Συμβαλλόμενο

Μέρος το οποίο ορίζει στο αίτημά του. Η χορήγηση της πρόσθετης Κάρτας γίνεται στο πλαίσιο της ίδιας έννομης σχέσης και ισχύει και για αυτήν το ίδιο μη προσαυξανόμενο πιστωτικό όριο που έχει χορηγηθεί για την χρήση της κύριας Κάρτας. Στην περίπτωση πρόσθετης Κάρτας, τα Συμβαλλόμενα Μέρη ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρο για το σύνολο της οφειλής από την κατοχή και χρήση όλων των πιστωτικών Καρτών (κύριας και πρόσθετης) ανεξαρτήτως του προσώπου που προέβη σε χρήση της.

#### 4. Ημερήσια Όρια Συναλλαγών

4.1. Για την ασφάλεια των συναλλαγών και κατ' επέκταση για την προστασία του Συμβαλλόμενου Μέρους, οι συναλλαγές με τη χρήση Κάρτας δεν μπορούν να υπερβαίνουν το ανώτατο ημερήσιο όριο που θέτει κάθε φορά η Τράπεζα.

4.2. Το ημερήσιο όριο συναλλαγών υπόκειται σε μεταβολές από την Τράπεζα, σε περίπτωση που συντρέχουν λόγοι ασφαλείας ή σε περιπτώσεις αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Συμβαλλόμενου Μέρους ή και του Κατόχου. Το νέο όριο γνωστοποιείται στο Συμβαλλόμενο Μέρος σε εξατομικευμένη βάση κατά τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 4 των Γ.Ο.Σ. Στην περίπτωση που η μεταβολή του ημερήσιου ορίου γίνεται στο πλαίσιο γενικευμένου μέτρου ασφαλείας, η ενημέρωση μπορεί να γίνεται και μέσω ανακοίνωσης στον Διαδικτυακό Τόπο ή με αναφορά στις οθόνες των ΑΤΜs. Η λήψη ή παράλειψη λήψης του μέτρου δεν μπορούν να στοιχειοθετήσουν ευθύνη της Τράπεζας και επιχειρούνται με απλή πρωτοβουλία της.

#### 5. Έκδοση - Παράδοση Κάρτας

5.1. Η Κάρτα εκδίδεται στο όνομα του Συμβαλλόμενου Μέρους. Σε αυτή αναφέρεται το ονοματεπώνυμο ή η επωνυμία ή ο διακριτικός τίτλος του Συμβαλλόμενου Μέρους καθώς και το ονοματεπώνυμο του Κατόχου όταν συντρέχει τέτοια περίπτωση.

5.2. Η Κάρτα στη φυσική της μορφή παραδίδεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή στον Κάτοχο σε κατάσταση της Τράπεζας που επιλέγεται από το Συμβαλλόμενο Μέρος ή αποστέλλεται στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί για τον σκοπό αυτό κατά την έκδοσή της. Στην τελευταία περίπτωση, το Συμβαλλόμενο Μέρος αναλαμβάνει τον κίνδυνο περιέλευσης της Κάρτας σε μη νομιμοποιούμενο πρόσωπο. Στην άυλη μορφή της Κάρτας, η παράδοση συντελείται με τη διαβίβαση των στοιχείων της στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή στον Κάτοχο μέσω των Ψηφιακών Δικτύων.

5.3. Το Συμβαλλόμενο Μέρος ή ο Κάτοχος, κατά περίπτωση, θέτουν την υπογραφή τους στην πίσω όψη της Κάρτας όταν αυτή εκδίδεται σε φυσική μορφή και την ενεργοποιούν σύμφωνα με τις οδηγίες που τη συνοδεύουν.

5.4. Στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος αντιπροσωπεύεται ή εκπροσωπείται:

α) Τη χρήση της Κάρτας έχει ο Κάτοχος, ο οποίος προσυπογράφει την



αίτηση για τη χορήγησή της.

β) Το πρόσωπο του Κατόχου καθώς και η χρήση της Κάρτας ορίζεται από το Συμβαλλόμενο Μέρος, από τον νόμο ή από την πράξη της δικαστικής αρχής στην περίπτωση νόμιμης αντιπροσώπευσης.

γ) Το Συμβαλλόμενο Μέρος υποχρεούται να γνωστοποιεί άμεσα στην Τράπεζα κάθε γεγονός που συντρέχει στο πρόσωπο του Κατόχου και επηρεάζει την χρήση της Κάρτας από αυτόν, ακολουθώντας τις διαδικασίες που του υποδεικνύει η Τράπεζα. Σε περίπτωση νόμιμης αντιπροσώπευσης, την παραπάνω υποχρέωση έχει ο Κάτοχος. Στις περιπτώσεις αυτές, όπως και στην περίπτωση λήξης της νομιμοποίησης του Συμβαλλόμενου Μέρους ή του Κατόχου, η Τράπεζα δικαιούται να ακυρώνει την Κάρτα ή να αναστέλλει την ισχύ της κατά τις διαδικασίες της.

δ) Κάθε πράξη ή παράλειψη του Κατόχου είναι δεσμευτική για το Συμβαλλόμενο Μέρος το οποίο αναλαμβάνει κάθε ευθύνη που απορρέει από αυτήν. Το Συμβαλλόμενο Μέρος υποχρεούται να εξασφαλίζει την εκ μέρους του Κατόχου τήρηση όλων των υποχρεώσεων που τον αφορούν και απορρέουν από τους Γ.Ο.Σ. και τους Ειδικούς Όρους και ευθύνεται έναντι της Τράπεζας για κάθε εκ μέρους του Κατόχου αθέτηση των υποχρεώσεων του αυτών.

5.5. Για την έκδοση, επανέκδοση και την ανανέωση ισχύος της Κάρτας, η Τράπεζα δικαιούται να εισπράττει αμοιβή σύμφωνα με το Τιμολόγιο.

## 6. Χρονική Ισχύς - Ανανέωση – Αντικατάσταση Κάρτας

6.1. Η Κάρτα ισχύει μέχρι και το τέλος του μήνα που αναγράφεται σ' αυτήν.

6.2. Εκτός αν στους Ειδικούς Όρους προβλέπεται διαφορετικά:

α) η Κάρτα ανανεώνεται αυτόματα από την Τράπεζα (παράταση διάρκειας σύμβασης), εκτός εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος δηλώσει στην Τράπεζα τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την έναρξη του μήνα λήξης της ισχύος της ότι δεν επιθυμεί την ανανέωσή της και

β) κάθε Κάρτα που εκδίδεται σε αντικατάσταση ή ανανέωση προηγούμενης αποτελεί συνέχεια αυτής και διέπεται από τους Ειδικούς Όρους χορήγησης της Κάρτας και τους Γ.Ο.Σ.

## 7. Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (PIN)

7.1. Η Τράπεζα διαθέτει στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή στον Κάτοχο τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (Personal Identification Number/ PIN). Ο PIN παράγεται και παρέχεται υπό συνθήκες πλήρους ασφαλείας και χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με την Κάρτα για την πραγματοποίηση των σχετικών συναλλαγών.

7.2. Σε περίπτωση έκδοσης νέας Κάρτας σε αντικατάσταση απωλεσθείσας ή κλαπέισας παρέχεται νέος PIN για τον οποίο ισχύουν τα αναφερόμενα στον παρόντα όρο 7.

7.3. Για τις συναλλαγές του όρου 12 της παρούσας Ενότητας, η Τράπεζα

διαθέτει στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή στον Κάτοχο κατά περίπτωση ειδικό PIN για τον οποίο ισχύουν τα αναφερόμενα στον παρόντα όρο 7 καθώς και στον επόμενο όρο 8.

8. Μέτρα ασφαλείας – Αποκατάσταση μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής

8.1. Αναφορικά με τα μέτρα ασφαλείας που αφορούν τη χρήση της Κάρτας, την ευθύνη του Συμβαλλόμενου Μέρους για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής καθώς και την εκ μέρους της Τράπεζας αποκατάσταση μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής που τυχόν διενεργήθηκαν με τη χρήση της, ισχύουν οι όροι της Σύμβασης Πλαισίου.

8.2. Συμπληρωματικά, το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να επιδεικνύει αυξημένη επιμέλεια ως προς την τήρηση σωρευτικά των παρακάτω υποχρεώσεων, η μη τήρηση των οποίων μπορεί να συνιστά βαριά αμελή συμπεριφορά:

α) Να διατηρεί το σώμα της Κάρτας σε καλή κατάσταση, να το φυλάσσει με ιδιαίτερη επιμέλεια και να επιβεβαιώνει ότι βρίσκεται στην κατοχή του.

β) Να φυλάσσει με ασφάλεια τα εξατομικευμένα στοιχεία της Κάρτας καθώς και τους κωδικούς Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη που τυχόν του αποστέλλονται και να μην τους αποκαλύπτει σε τρίτα πρόσωπα, γνωστά ή μη.

γ) Να τηρεί τον PIN απόλυτα μυστικό και να μην τον αναγράφει υπό οποιαδήποτε μορφή επάνω στην Κάρτα ή σε άλλο μέσο ή αντικείμενο και εν γένει σε υλικό φορέα που φυλάσσει ή μεταφέρει μαζί με αυτήν ή και χωρίς αυτήν.

δ) Να ενημερώνεται σε διαρκή βάση για τα μέτρα προστασίας από διαδικτυακές απάτες με τη χρήση καρτών καθώς και τους κανόνες ασφαλείας που αφορούν στις συναλλαγές με κάρτες, όπως αυτά ανακοινώνονται από την Τράπεζα μέσω του Διαδικτυακού Τόπου ή του statement του Συνδεδεμένου Λογαριασμού ή κάθε άλλου πρόσφορου μέσου με το οποίο η Τράπεζα απευθύνεται στους πελάτες της. ε) Να μην χρησιμοποιεί για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές του με τη χρήση της Κάρτας υπολογιστές, ή συσκευές ή δίκτυα την ασφάλεια των οποίων δεν μπορεί να ελέγξει.

στ) Να μην απαντά σε μηνύματα sms ή emails ή άλλα μηνύματα με τα οποία του ζητείται να καταχωρίσει ή να αποκαλύψει τα στοιχεία της Κάρτας του ή τον PIN ή τους τυχόν κωδικούς Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη και να μην ακολουθεί υπερσυνδέσμους που βρίσκονται σε τέτοια μηνύματα ή μηνύματα που δήθεν ενημερώνουν για πρόβλημα στη χρήση της Κάρτας. Η Τράπεζα δεν αποστέλλει ποτέ μήνυμα (π.χ. email, SMS) για να ζητήσει από το Συμβαλλόμενο Μέρος να αποκαλύψει τα στοιχεία της Κάρτας ή τον PIN ή τυχόν κωδικό Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη ή να ενημερώσει το Συμβαλλόμενο Μέρος ότι έχει κλειδωθεί ή έχει κάποιο πρόβλημα η Κάρτα και να το οδηγήσει με σύνδεσμο σε ιστοσελίδα για να συμπληρώσει τα

στοιχεία της Κάρτας ή τον κωδικό Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη ώστε να επιλυθεί το δήθεν πρόβλημα.

ζ) Να μην επιτρέπει την πρόσβαση αγνώστων προσώπων στον υπολογιστή ή άλλες συσκευές του στις οποίες έχει αποθηκεύσει στοιχεία της Κάρτας του.

η) Να ελέγχει το αντίγραφο κίνησης του Συνδεδεμένου Λογαριασμού που αποστέλλεται σε αυτόν περιοδικά σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους και την Ενότητα II του Κεφαλαίου 4 των Γ.Ο.Σ. και να διατυπώνει τυχόν αντιρρήσεις του εντός του εκεί αναφερομένου χρόνου.

θ) Να ειδοποιεί την Τράπεζα άμεσα και χωρίς υπαίτια βραδύτητα μέσω του Europhone Banking ή του e-banking ή μέσω των καταστημάτων της ή με όποιο άλλο πρόσφορο τρόπο θέτει η Τράπεζα στη διάθεσή του για τον σκοπό αυτό, αμέσως μόλις αντιληφθεί απώλεια ή κλοπή της Κάρτας, τη διαρροή του PIN ή των στοιχείων της Κάρτας, ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή τυχόν εσφαλμένες ή ασυνήθεις χρεώσεις συναλλαγών στον Συνδεδεμένο Λογαριασμό.

8.3. Οι ανωτέρω υποχρεώσεις αφορούν τον Κάτοχο στην περίπτωση αντιπροσώπευσης.

8.4. Το Συμβαλλόμενο Μέρος και Κάτοχος, κατά περίπτωση, υποχρεούνται να προσφέρουν στην Τράπεζα κάθε δυνατή συνδρομή για τον περιορισμό των συνεπειών από την κλοπή ή την απώλεια της Κάρτας ή τη μη εγκεκριμένη χρήση της.

8.5. Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης απώλειας ή κλοπής Κάρτας ή διαρροής στοιχείων της ή μη εγκεκριμένης χρήσης της ή διαρροής PIN, η Τράπεζα χορηγεί στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή στον Κάτοχο, κατά περίπτωση, νέα Κάρτα ή PIN, εφόσον το Συμβαλλόμενο Μέρος ή/και ο Κάτοχος είναι συνεπείς προς τις υποχρεώσεις τους, εκτός εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος δηλώσει ρητά ότι δεν επιθυμεί την έκδοση νέας Κάρτας. Στην περίπτωση έκδοσης νέας Κάρτας (ενδεχόμενα και πρόσθετης Κάρτας) ή PIN ενδέχεται να υπάρχει επιβάρυνση του Συμβαλλόμενου Μέρους με το σχετικό κόστος που αναφέρεται στο Τιμολόγιο.

8.6. Σε περίπτωση κλοπής, απώλειας για οποιονδήποτε λόγο ή χρησιμοποιήσεως από τρίτο πρόσωπο και κατά κατάχρηση δικαιώματος της Κάρτας ή και του PIN, θεμελιώνεται για τυχόν συναλλαγές που έλαβαν χώρα μέχρι τη γνωστοποίηση του συμβάντος στην Τράπεζα ευθύνη του Συμβαλλόμενου Μέρους για τη ζημία που ήθελε προκληθεί. Αυτό ισχύει για τις πληρωμές σε Επιχειρήσεις όπως και για την ανάληψη μετρητών. Προϋποτίθεται ύπαρξη βαριάς αμέλειας ή δόλος του Συμβαλλόμενου Μέρους σε σχέση με την τήρηση των μέτρων ασφαλείας που αναφέρονται ανωτέρω υπό 8.2 και στους Ειδικούς Όρους. Στην περίπτωση της βαριάς αμέλειας, η ευθύνη του Συμβαλλόμενου Μέρους εξικνείται μέχρι του ορίου

που ορίζει η νομοθεσία περί υπηρεσιών πληρωμών, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση των Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας (PIN) και τις ειδικότερες περιστάσεις υπό τις οποίες η Κάρτα εκλάπη ή απωλέσθη.

8.7. Για τυχόν συναλλαγές που έλαβαν χώρα μετά τη γνωστοποίηση στην Τράπεζα από το Συμβαλλόμενο Μέρος, με τον προβλεπόμενο τρόπο, της κλοπής, της απώλειας ή της κατά κατάχρηση δικαιώματος διενέργειας συναλλαγής με τη χρήση της Κάρτας, καθιερώνεται ευθύνη της Τράπεζας, εκτός εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος ενήργησε με δόλιο τρόπο.

8.8. Σε περίπτωση που υφίσταται Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη κατά την έννοια που έχει ο όρος στους Γ.Ο.Σ. δεν στοιχειοθετείται ευθύνη της Τράπεζας ακόμη και για την περίπτωση υπό 8.6, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

9. Συναλλαγές σε Επιχειρήσεις/ Συναλλαγές από απόσταση

Οι συναλλαγές στις Επιχειρήσεις πραγματοποιούνται είτε με την επίδειξη της Κάρτας όταν πρόκειται για συναλλαγές σε φυσικό κατάστημα της Επιχείρησης είτε με τη χρήση των στοιχείων της Κάρτας όταν πρόκειται για συναλλαγές από απόσταση (όπως μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου ή email ή άλλου μέσου από απόσταση).

9.1. Συναλλαγές στα φυσικά καταστήματα των Επιχειρήσεων/ Ανέπαφες Συναλλαγές:

α) Οι συναλλαγές ολοκληρώνονται με την ηλεκτρολόγηση του PIN στην τερματική συσκευή αποδοχής της. Στην περίπτωση που η συσκευή POS δεν υποστηρίζει PIN, η συναλλαγή ολοκληρώνεται με την υπογραφή του Συμβαλλόμενου Μέρους ή του Κατόχου στο χρεωστικό δελτίο που εκδίδεται από τη συσκευή. Με οποιοδήποτε από τους ανωτέρω τρόπους, το Συμβαλλόμενο Μέρος ή ο Κάτοχος κατά περίπτωση θεωρείται, κατά τη φύση της συναλλαγής, ότι αποδέχεται τη σχετική πράξη πληρωμής και εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να εξοφλήσει την Επιχείρηση χρεώνοντας τον Συνδεδεμένο Λογαριασμό ή το διαθέσιμο υπόλοιπο της προπληρωμένης Κάρτας με το αντίτιμο της συναλλαγής.

β) Σε απόδειξη εκάστης συναλλαγής με Επιχείρηση, το Συμβαλλόμενο Μέρος ή ο Κάτοχος κατά περίπτωση λαμβάνουν σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή (όπου προβλέπεται) ένα αντίτυπο του χρεωστικού δελτίου που εκδίδεται από την τερματική συσκευή αποδοχής της Κάρτας.

γ) Στην περίπτωση που η Κάρτα ενσωματώνει την τεχνολογία NFC (Near Field Communication), οι συναλλαγές διενεργούνται χωρίς επαφή του σώματος της Κάρτας με την τερματική συσκευή αποδοχής της, υπό την προϋπόθεση ότι και η τελευταία υποστηρίζει την εν λόγω τεχνολογία (ανέπαφες συναλλαγές). Ανέπαφες συναλλαγές είναι δυνατό να διενεργούνται και χωρίς να είναι αναγκαία η επίδειξη του σώματος της Κάρτας, με τη χρήση ειδικής εφαρμογής (e-wallet) που εγκαθίσταται σε

συσκευή που υποστηρίζει την ανωτέρω τεχνολογία σύμφωνα με τους ειδικούς όρους που αφορούν τη συγκεκριμένη δυνατότητα (π.χ. Apple Pay, Google Pay κ.λπ.). Και στις δύο περιπτώσεις, το Συμβαλλόμενο Μέρος ή ο Κάτοχος, κατά περίπτωση, φέρει το σώμα της Κάρτας ή τη συσκευή στην οποία έχει εγκαταστήσει την Κάρτα κοντά στην τερματική συσκευή αποδοχής της και η συναλλαγή ολοκληρώνεται με τη χρήση Εξατομικευμένων Διαπιστευτηρίων Ασφαλείας, οπότε και παρέχεται η κατά τα ανωτέρω υπό 9.1. α) αναφερόμενη εξουσιοδότηση προς την Τράπεζα.

δ) Ανέπαφες συναλλαγές είναι δυνατό να διενεργούνται και χωρίς τη χρήση PIN εφόσον το πλήθος τους ή το ποσό τους δεν υπερβαίνουν το ανώτατο πλήθος συναλλαγών ή το ποσό που εκάστοτε ορίζει η Τράπεζα ή το Διεθνές Σχήμα το σήμα του οποίου φέρει η Κάρτα. Στην περίπτωση αυτή, η έγκριση και εξουσιοδότηση για τη χρέωση του Συνδεδεμένου Λογαριασμού ή του διαθέσιμου υπολοίπου της προπληρωμένης Κάρτας κατά το ποσό της συναλλαγής δίδεται με την προσέγγιση του σώματος της Κάρτας ή της συσκευής στην οποία είναι ενσωματωμένη η Κάρτα στη συσκευή αποδοχής της και εφόσον εκδίδεται το χρεωστικό δελτίο με τα στοιχεία της συναλλαγής. Η Τράπεζα γνωστοποιεί στο Συμβαλλόμενο Μέρος το όριο των ανέπαφων συναλλαγών που διενεργούνται χωρίς τη χρήση PIN, κατά τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 4 των Γ.Ο.Σ.

## 9.2. Συναλλαγές από απόσταση:

Οι συναλλαγές από απόσταση (ενδεικτικά μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου κ.λπ.) ολοκληρώνονται με τη χρήση των στοιχείων της Κάρτας και - όπου απαιτείται - με την επιπλέον χρήση των στοιχείων Ισχυρής Ταυτοποίησης Πελάτη που ζητούνται για την επαλήθευση της συναλλαγής. Η μεμονωμένη ή συνδυαστική χρήση των ανωτέρω στοιχείων αποτελεί την ηλεκτρονική υπογραφή του Συμβαλλόμενου Μέρους ή του Κατόχου κατά περίπτωση με την οποία παρέχεται η κατά τα ανωτέρω υπό 9.1.α) αναφερόμενη εξουσιοδότηση προς την Τράπεζα.

## 10. Συναλλαγές σε Μηχανήματα Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs).

10.1. Οι συναλλαγές που γίνονται με τη χρήση της Κάρτας σε ATMs που ανήκουν στο δίκτυο της Τράπεζας ανακοινώνονται κάθε φορά από τις οθόνες των ATMs ή τον Διαδικτυακό Τόπο και διενεργούνται με βάση τις οδηγίες που παρέχονται κατά τη στιγμή της συναλλαγής. Ενδεικτικά οι συναλλαγές αυτές αφορούν ανάλογα με το είδος της Κάρτας σε αναλήψεις/καταθέσεις μετρητών από/σε Συνδεδεμένο Λογαριασμό, μεταφορές χρημάτων από τον Συνδεδεμένο Λογαριασμό σε άλλον Λογαριασμό του Συμβαλλόμενου Μέρους ή τρίτου εντός της Τράπεζας, πληρωμές οφειλών με χρέωση του Συνδεδεμένου Λογαριασμού, ενημέρωση κίνησης και υπολοίπου του Συνδεδεμένου Λογαριασμού, ενεργοποίηση Κάρτας και PIN κ.λπ.

10.2. Συναλλαγές σε ATMs που δεν ανήκουν στο δίκτυο της Τράπεζας (διατραπεζικές συναλλαγές) διενεργούνται σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται από τον πάροχο του ATM κατά τη στιγμή της συναλλαγής. Το Συμβαλλόμενο Μέρος επιβαρύνεται με το εκάστοτε σε ισχύ κόστος της αντίστοιχης διατραπεζικής συναλλαγής, το ύψος του οποίου αναφέρεται στους Ειδικούς Όρους και στο Τιμολόγιο.

10.3. Εγχώριες ή διασυνοριακές εντός ευρωζώνης αναλήψεις μετρητών γίνονται σε χαρτονομίσματα ευρώ. Σε περίπτωση συναλλαγής σε χώρα άλλου νομίσματος, οι αναλήψεις γίνονται στο κατά περίπτωση ξένο νόμισμα και μέχρι το ημερήσιο ή άλλο ειδικότερο όριο που εκάστοτε καθορίζει η Τράπεζα.

10.4. Καταθέσεις μετρητών στον Συνδεδεμένο Λογαριασμό γίνονται μόνο σε ATMs που ανήκουν στο δίκτυο της Τράπεζας και μόνο με τη χρήση χρεωστικής Κάρτας. Οι καταθέσεις γίνονται μόνο σε χαρτονομίσματα, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη. Τα χαρτονομίσματα ελέγχονται αυτόματα ως προς τη γνησιότητα και τη φθορά τους. Τα πλαστά χαρτονομίσματα παρακρατούνται από το μηχάνημα, για τα δε υπόλοιπα εκτυπώνεται, εφόσον αυτό επιλεγεί (όρος 10.5 κατωτέρω), απόδειξη στην οποία αναγράφεται το ποσό της κατάθεσης. Τα χρήματα καταμετρώνται πριν πιστωθούν στο Συνδεδεμένο Λογαριασμό. Εάν το ποσό της κατάθεσης και της καταμέτρησης συμφωνούν, ο Συνδεδεμένος Λογαριασμός που έχει επιλεγεί πιστώνεται με το ποσό αυτό. Αν υπάρχει διαφορά, το ποσό που θα πιστωθεί θα είναι εκείνο που η Τράπεζα βεβαίωσε ότι καταμέτρησε και το Συμβαλλόμενο Μέρος θα ειδοποιείται από την Τράπεζα με επιστολή ή άλλο Σταθερό Μέσο.

10.5. Για κάθε συναλλαγή είναι δυνατό να εκδίδεται, κατ' επιλογή του Συμβαλλόμενου Μέρους ή του Κατόχου, γραπτή απόδειξη που θα επιβεβαιώνει τις εντολές που έδωσε. Σε περίπτωση μη έκδοσης τέτοιας απόδειξης λόγω τεχνικής βλάβης, η Τράπεζα ενημερώνει τους χρήστες των ATMs μέσω της οθόνης του μηχανήματος πριν τη διενέργεια ή ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Το Συμβαλλόμενο Μέρος ή ο Κάτοχος μπορούν να απευθυνθούν στην Τράπεζα για την επιβεβαίωσή της.

11. Συναλλαγές σε Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ)

11.1. Το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών με τη χρήση της Κάρτας στο δίκτυο των ΚΑΣ που βρίσκονται εντός των καταστημάτων της Τράπεζας, όπως αυτές ανακοινώνονται μέσω του Διαδικτυακού Τόπου ή εμφανίζονται στις οθόνες των ΚΑΣ. Ενδεικτικά οι συναλλαγές αυτές αφορούν σε καταθέσεις μετρητών στον Συνδεδεμένο Λογαριασμό, πληρωμές οφειλών με χρέωση του Συνδεδεμένου Λογαριασμού ή με μετρητά, μεταφορές χρημάτων από τον Συνδεδεμένο Λογαριασμό σε Λογαριασμό του Συμβαλλόμενου Μέρους ή τρίτου

προσώπου κ.λπ.

11.2. Για τις συναλλαγές σε ΚΑΣ έχουν εφαρμογή κατά περίπτωση τα ανωτέρω υπό 10.4 και 10.5 αναφερόμενα.

## 12. Συναλλαγές στο Europhone Banking

Το Συμβαλλόμενο Μέρος ή ο Κάτοχος κατά περίπτωση έχουν την ευχέρεια να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές με τη χρήση της Κάρτας μέσω του Europhone Banking. Για τις συναλλαγές αυτές ισχύουν τα αναφερόμενα στην Ενότητα II του Κεφαλαίου 5 των Γ.Ο.Σ.

## 13. Συναλλαγές σε συνάλλαγμα

13.1. Για συναλλαγές που επιχειρούνται σε άλλο νόμισμα, η χρέωση του Συνδεδεμένου Λογαριασμού ή του διαθέσιμου υπολοίπου της προπληρωμένης Κάρτας γίνεται σε ευρώ με τη συναλλαγματική ισοτιμία του χρόνου της χρέωσης που προβλέπει και δημοσιεύει η Τράπεζα. Δεν αποκλείεται η δυνατότητα, με βάση την Πολιτική του Διεθνούς Σχήματος, αρχικής χρέωσης σε άλλο νόμισμα (π.χ. δολάριο) και στη συνέχεια σε ευρώ (π.χ. Mastercard).

13.2. Σε περίπτωση χρήσης της συναλλαγματικής ισοτιμίας των Διεθνών Σχημάτων, το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιούν τα ανωτέρω Διεθνή Σχήματα από τις ιστοσελίδες αυτών στις οποίες διατίθεται ο ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής που χρησιμοποιούν.

## 14. Τήρηση δεδομένων συναλλαγών – Ενημέρωση Συμβαλλόμενου Μέρους

14.1. Για κάθε συναλλαγή με την Κάρτα θα καταχωρούνται στο μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας τα πλήρη δεδομένα των εντολών του Συμβαλλόμενου Μέρους και του Κατόχου κατά περίπτωση και των αποτελεσμάτων τους.

14.2. Στην περίπτωση της πιστωτικής Κάρτας, ο Συνδεδεμένος Λογαριασμός απεικονίζει όλες τις πιστώσεις που χορηγήθηκαν στο Συμβαλλόμενο Μέρος λόγω της χρήσης της Κάρτας, τους τόκους, τους φόρους, τις τυχόν επιβαρύνσεις, τις έναντι του χρέους καταβολές του Συμβαλλόμενου Μέρους, τις ημερομηνίες αυτών, την αιτιολογία τους, καθώς και το εκάστοτε χρεωστικό υπόλοιπο.

14.3. Στην περίπτωση της χρεωστικής Κάρτας, ο Συνδεδεμένος Λογαριασμός απεικονίζει τις χρεώσεις που έγιναν σε αυτόν από τις συναλλαγές που διενεργήθηκαν με τη χρήση της Κάρτας ή από τις τυχόν επιβαρύνσεις και την ημερομηνία τους από κοινού με τις λοιπές εγγραφές που αφορούν στην κίνηση του Συνδεδεμένου Λογαριασμού.

14.4. Το statement του Συνδεδεμένου Λογαριασμού της πιστωτικής Κάρτας αποστέλλεται στο Συμβαλλόμενο Μέρος σε μηνιαία βάση και της χρεωστικής σε τριμηνιαία βάση. Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στην Ενότητα II του Κεφαλαίου 4 των Γ.Ο.Σ., μεταξύ άλλων και τα αναφερόμενα στα

δύο τελευταία εδάφια του όρου 3 της ίδιας Ενότητας τηρουμένων των αναλογιών.

14.5. Στην περίπτωση της προπληρωμένης Κάρτας, το Συμβαλλόμενο Μέρος πληροφορείται για την κίνηση των συναλλαγών της Κάρτας κατά τα αναφερόμενα στους Ειδικούς Όρους.

14.6. Όλες οι εγγραφές που καταχωρούνται στο μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας, των οποίων λαμβάνει γνώση το Συμβαλλόμενο Μέρος κατά τα προαναφερόμενα στους όρους 14.4 και 14.5 ανωτέρω, αποτελούν πλήρη απόδειξη, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

15. Αναστολή της ισχύος της Κάρτας

15.1. Η Τράπεζα δικαιούται να αναστέλλει τη χρήση της Κάρτας σε περίπτωση συνδρομής λόγου που δικαιολογεί την καταγγελία της σχετικής σύμβασης ή για λόγους σχετικούς με την ασφάλεια των συναλλαγών καθώς και λόγω μεταβολής του αναληφθέντος από αυτήν κινδύνου. Η καθυστέρηση εξόφλησης της ελάχιστης μηνιαίας καταβολής επί δύο μήνες αποτελεί γεγονός που δικαιολογεί την αναστολή της χρήσης.

15.2. Στις περιπτώσεις του προηγούμενου όρου, η Τράπεζα ενημερώνει σχετικά το Συμβαλλόμενο Μέρος εγγράφως ή με Σταθερό Μέσο ή με άλλο πρόσφορο τρόπο. Η ενημέρωση, εφόσον είναι εφικτό, γίνεται πριν την αναστολή ή το αργότερο αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αντιβαίνει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από άλλες νομοθετικές διατάξεις.

15.3. Η Τράπεζα αίρει την αναστολή της χρήσης της Κάρτας ή εκδίδει νέα, όταν παύσουν να υφίστανται οι λόγοι που την επέβαλαν.

16. Ρυθμίσεις Λειτουργιών της Κάρτας με Πρωτοβουλία του Συμβαλλόμενου Μέρους

16.1. Η Τράπεζα, προς μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών και των συμφερόντων του Συμβαλλόμενου Μέρους, παρέχει σε αυτό ή και τον Κάτοχο κατά περίπτωση την ευχέρεια να ρυθμίζει με δικές του ενέργειες ορισμένες από τις λειτουργίες της Κάρτας. Η ευχέρεια αυτή παρέχεται είτε μέσω των καταστημάτων της είτε μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων που εκάστοτε θέτει η Τράπεζα στη διάθεσή του.

16.2. Ενδεικτικά η ευχέρεια αυτή δυνατό να αφορά:

α) στην ακύρωση της Κάρτας,

β) στην προσωρινή απενεργοποίηση της Κάρτας και την εκ νέου ενεργοποίησή της,

γ) στη διαχείριση του ημερήσιου ορίου ανάληψης μετρητών από ATM εντός του ανώτατου ορίου που προβλέπει κάθε φορά η Τράπεζα κατά τον όρο 4 ανωτέρω,

δ) στην απενεργοποίηση και εκ νέου ενεργοποίηση της δυνατότητας ανάληψης μετρητών από ATM,



ε) στην επιλογή χρήσης της Κάρτας για τη διενέργεια συναλλαγών αποκλειστικά είτε σε φυσικό POS στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό είτε στο διαδίκτυο ή με τη χρήση άλλων μέσων από απόσταση,

στ) στην επιλογή χρήσης της Κάρτας για τη διενέργεια συναλλαγών αποκλειστικά σε Επιχειρήσεις με συγκεκριμένο αντικείμενο εργασιών.

16.3. Η Τράπεζα δύναται να μεταβάλλει τις ευχέρειες που παρέχονται στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή στον Κάτοχο, κατά περίπτωση, όταν το θεωρεί αναγκαίο, για την καλύτερη εξυπηρέτησή του, όταν χρειάζεται να προβεί στη συντήρηση ή αναβάθμιση του οικείου Ηλεκτρονικού Δικτύου ή για άλλους σπουδαίους λόγους. Στις περιπτώσεις αυτές το Συμβαλλόμενο Μέρος ενημερώνεται μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων κατά τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 4 των Γ.Ο.Σ.

17. Λύση της σύμβασης χορήγησης της Κάρτας

17.1. Η λύση της σύμβασης επέρχεται με τη λήξη της χρονικής διάρκειας ισχύος της Κάρτας, εφόσον δεν ανανεωθεί αυτομάτως σύμφωνα με τον όρο 6 ανωτέρω, ή με καταγγελία οιουδήποτε των Μερών.

17.2. Για την καταγγελία της σύμβασης της Κάρτας ισχύουν τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 8 των Γ.Ο.Σ. Ειδικά για την πιστωτική Κάρτα η καταγγελία της σύμβασης από την Τράπεζα επιφέρει έννομα αποτελέσματα μετά την παρέλευση δύο (2) μηνών από την κοινοποίηση της έγγραφης ή επί άλλου Σταθερού Μέσου δήλωσης στο Συμβαλλόμενο Μέρος υπό την επιφύλαξη του όρου 1.2 σε συνδυασμό με τον όρο 3.2 του Κεφαλαίου 8 των Γ.Ο.Σ. Καταγγελία δικαιολογείται ιδίως στις περιπτώσεις:

α) καθυστέρησης επί τρεις (3) μήνες ολοσχερούς εξόφλησης της ελάχιστης μηνιαίας καταβολής ή οποιουδήποτε ληξιπρόθεσμου ποσού οφείλεται στην Τράπεζα από τη σύμβαση της πιστωτικής Κάρτας, β) παράβασης της νομοθεσίας που αφορά στην Κάρτα, ή/και στην τήρηση του Συνδεδεμένου Λογαριασμού, ή /και στις συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση της, γ) μεταβολής του αναληφθέντος από την Τράπεζα κινδύνου και

δ) θανάτου του Συμβαλλόμενου Μέρους.

17.3. Η λύση της σύμβασης λόγω λήξης της χρονικής διάρκειας ισχύος της Κάρτας ή η καταγγελία της σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο έχουν ως αποτέλεσμα την ακύρωση της Κάρτας.

17.4. Η καταγγελία της σύμβασης από το Συμβαλλόμενο Μέρος επέρχεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 4 των Γ.Ο.Σ. ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο θέτει στη διάθεσή του η Τράπεζα.

17.5. Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας, είτε από την Τράπεζα είτε από το Συμβαλλόμενο Μέρος, το σύνολο τυχόν οφειλής από τη χρήση της Κάρτας (ήτοι το ανεξόφλητο κεφάλαιο, οι πάσης φύσεως τόκοι και οι λοιπές επιβαρύνσεις) καθίσταται αμέσως ληξιπρόθεσμο και απαιτητό και βαρύνεται μέχρι την εξόφλησή του με τόκο υπερημερίας υπολογιζόμενο σύμφωνα με

τους Ειδικούς Όρους. Επίσης, εκτός από την Κάρτα, ακυρώνεται και κάθε άλλη πρόσθετη Κάρτα, που τυχόν έχει χορηγηθεί στο Συμβαλλόμενο Μέρος. Τυχόν μη εκκαθαρισμένες μέχρι την καταγγελία συναλλαγές καθίστανται αυτομάτως με την εκκαθάρισή τους ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

17.6. Η λύση της σύμβασης της προπληρωμένης Κάρτας επέρχεται κατά τα αναφερόμενα στους Ειδικούς Όρους.

18. Αναληπτικές /Καταθετικές Κάρτες

18.1. Οι Αναληπτικές/Καταθετικές Κάρτες χρησιμοποιούνται αποκλειστικά: α) για συναλλαγές ανάληψης και κατάθεσης μετρητών σε Λογαριασμούς Αποταμίευσης ή Εξυπηρέτησης Δανείου σε ATMs και β) για την ερώτηση υπολοίπου των Λογαριασμών αυτών σε ATMs.

18.2. Για τις Αναληπτικές/Καταθετικές Κάρτες ισχύουν αναλογικά τα αναφερόμενα στους όρους 1-17 της παρούσας Ενότητας.

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ IV: ΕΠΙΤΑΓΕΣ**

1. Η Τράπεζα παρέχει στο Συμβαλλόμενο Μέρος τη δυνατότητα διάθεσης των κεφαλαίων του Λογαριασμού του με την έκδοση επιταγών. Προς τον σκοπό αυτό η Τράπεζα χορηγεί στο Συμβαλλόμενο Μέρος βιβλιάριο επιταγών. Με την παραλαβή του βιβλιαρίου επιταγών τεκμαίρεται ότι το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει ελέγξει την πληρότητά του, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

2. Η Τράπεζα δύναται, κατά την εύλογη κρίση της, να μη χορηγήσει βιβλιάριο επιταγών ή να αναζητήσει αυτό που ήδη χορήγησε, σύμφωνα με τους εποπτικούς κανόνες και για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών.

3. Οι επιταγές είναι κατά νόμο πληρωτέες με την εμφάνισή τους. Το ίδιο ισχύει και για τυχόν μεταχρονολογημένες επιταγές.

4. Για την πληρωμή των επιταγών στον τυπικά νομιμοποιούμενο τελευταίο κομιστή εξ οπισθογράφησης θα πρέπει να συντρέχουν, αθροιστικά, οι εξής προϋποθέσεις:

α) η συνέχεια των οπισθογραφήσεων να είναι κανονική και να μη διακόπτεται από πράξεις που δεν προκύπτουν από το σώμα της επιταγής με τη μορφή της οπισθογράφησης,

β) ο Λογαριασμός επί του οποίου σύρονται οι επιταγές να έχει επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια,

γ) τα έντυπα των επιταγών να προέρχονται από το βιβλιάριο που έχει χορηγήσει η Τράπεζα στο Συμβαλλόμενο Μέρος ή από δικά του έντυπα που έχουν εκδοθεί μετά από ειδική συμφωνία του Συμβαλλόμενου Μέρους με την Τράπεζα και φέρουν τις προδιαγραφές που του έχει υποδείξει η Τράπεζα,

δ) να φέρουν τα απαιτούμενα από τον νόμο τυπικά στοιχεία εγκυρότητός τους,

ε) η υπογραφή του εκδότη (Συμβαλλόμενου Μέρους ή Αντιπροσώπου ή Εκπροσώπου) να μην παρουσιάζει σοβαρές αποκλίσεις από το τηρούμενο στα αρχεία της Τράπεζας δείγμα και

στ) να μην έχει περιέλθει στην Τράπεζα πράξη της δικαστικής αρχής περί μη μεταβολής της νομικής ή και της πραγματικής κατάστασης της επιταγής ή περί μη πληρωμής της εν γένει.

Σε διαφορετική περίπτωση, η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη από τη μη πληρωμή των επιταγών.

5. Υπό τις παραπάνω προϋποθέσεις και εφόσον δεν έχει περιέλθει στην Τράπεζα έγγραφη ανάκληση της εντολής πληρωμής των επιταγών, η Τράπεζα δύναται να πληρώνει τις επιταγές και μετά την πάροδο της νόμιμης προθεσμίας εμφάνισής τους. Τυχόν εντολή ανάκλησης εντός της νόμιμης προθεσμίας εμφάνισής τους προς πληρωμή δεν υποχρεώνει την Τράπεζα σε μη πληρωμή των επιταγών.

6. Σε περίπτωση που τα διαθέσιμα κεφάλαια του Συμβαλλόμενου Μέρους δεν επαρκούν για την πληρωμή επιταγής, η Τράπεζα δεν υποχρεούται υπό την επιφύλαξη του νόμου σε μερική πληρωμή της, εκτός εάν υφίσταται ειδική προς τούτο εντολή του Συμβαλλόμενου Μέρους.

7. Σε περίπτωση που εντός της ίδιας ημέρας εμφανιστούν προς πληρωμή περισσότερες από μία επιταγές και τα υπάρχοντα διαθέσιμα κεφάλαια δεν επαρκούν για την πληρωμή όλων, ούτε μπορεί να διαπιστωθεί ευχερώς από την Τράπεζα η εμφάνιση ποιας επιταγής προηγείται, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πληρώσει, κατά την κρίση της, οποιαδήποτε από τις εμφανιζόμενες επιταγές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία έκδοσης ή τη σειρά εμφάνισής τους. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που εντός της ίδιας ημέρας η εμφάνιση μίας ή περισσότερων επιταγών συρρέει με την εκτέλεση εντολών που είχαν δοθεί προγενεστέρως από το Συμβαλλόμενο Μέρος για χρέωση του Λογαριασμού επί του οποίου αυτές σύρονται.

8. Σε περίπτωση που η Τράπεζα για οποιονδήποτε λόγο, έστω και από αμέλειά της, πληρώσει επιταγές που εκδόθηκαν από το Συμβαλλόμενο Μέρος επί Λογαριασμού στον οποίο δεν υπήρχαν αρκετά διαθέσιμα κεφάλαια, το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει την υποχρέωση να καταβάλει στην Τράπεζα αμέσως και σε πρώτη ζήτησή της το ποσό των επιταγών αυτών εντόκως από την ημέρα της πληρωμής.

9. Σε περίπτωση μη πληρωμής της επιταγής είτε λόγω έλλειψης διαθεσίμων κεφαλαίων είτε για οποιονδήποτε άλλο λόγο, νόμιμο λόγο, για τον οποίο αποκρούεται η πληρωμή της επιταγής, η Τράπεζα οφείλει να βεβαιώσει το γεγονός αυτό επί της επιταγής ή επί άλλου εγγράφου που συνοδεύει την επιταγή. Επιπλέον, η Τράπεζα ανάλογα με την περίπτωση, αναγγέλλει τα στοιχεία του εκδότη στο οικείο διατραπεζικό αρχείο οικονομικής συμπεριφοράς.

10. Το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να φυλάσσει κατά τρόπο ασφαλή τα στελέχη των επιταγών, να αποτρέπει την κατοχή τους από μη δικαιούχους και να ειδοποιεί την Τράπεζα με κάθε τρόπο σε κάθε περίπτωση κλοπής ή απώλειας, έστω και μίας μόνο επιταγής. Μέχρι τη λήψη της έγγραφης σχετικής ειδοποίησης από την Τράπεζα, το Συμβαλλόμενο Μέρος ευθύνεται, υπό την επιφύλαξη των προβλέψεων του νόμου, αποκλειστικά, ανεξαρτήτως ποσού, για τυχόν πληρωμή ή σφράγιση επιταγής που έχει εκφύγει ακουσίως της κατοχής του, ακόμα και αν η επιταγή αυτή έχει πλαστογραφηθεί ή παραχαραχθεί.

11. Το Συμβαλλόμενο Μέρος φέρει, υπό την επιφύλαξη των προβλέψεων του νόμου, αποκλειστικά την ευθύνη για κάθε ζημία που θα υποστεί η Τράπεζα, το ίδιο ή τρίτος από την πληρωμή ή μη πληρωμή επιταγών που έχουν καθ' οιονδήποτε τρόπο απωλεσθεί, κλαπεί, υπεξαιρεθεί, πλαστογραφηθεί ή αλλοιωθεί.

12. Οι επιταγές που εκδίδει το Συμβαλλόμενο Μέρος είναι δυνατό να εμφανιστούν προς πληρωμή σε άλλη τράπεζα. Στην περίπτωση αυτή η πληρωμή γίνεται, κατά κανόνα, με βάση τους κανόνες της διατραπεζικής υπηρεσίας ηλεκτρονικού συμψηφισμού επιταγών (DIASCHEQUE) της ΔΙΑΣ (<https://www.dias.com.gr/el/gia-parohous-upiresion-pliromon/dias-cheque/>), δηλαδή χωρίς τη μετακίνηση του σώματος της επιταγής. Συνεπώς, το Συμβαλλόμενο Μέρος αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα αδυνατεί, στην περίπτωση αυτή, για αντικειμενικούς λόγους, να ελέγξει το σώμα της επιταγής καθώς και την υπογραφή του εκδότη ή τη γνησιότητα ή οποιοδήποτε άλλο τυπικό στοιχείο του κύρους και της κυκλοφορίας της και αποδέχεται κάθε σχετική πληρωμή ως έγκυρη.

13. Με τη λήξη της σχέσης μεταξύ των Μερών καθώς και στις περιπτώσεις που προβλέπονται από τις νομοθετικές ή κανονιστικές ρυθμίσεις, το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να επιστρέψει τις τυχόν χρησιμοποιήτες επιταγές στην Τράπεζα.

## ΕΝΟΤΗΤΑ V: ΘΥΡΙΔΑ ΘΗΣΑΥΡΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

1. Με τη μίσθωση της θυρίδας, η Τράπεζα παραχωρεί στο Συμβαλλόμενο Μέρος τη χρήση του χώρου της θυρίδας έναντι ετησίου μισθώματος.

2. Η διάρκεια της μίσθωσης είναι ετήσια, ανανεούμενη αυτοδίκαια για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους κάθε φορά, με μίσθωμα που ισχύει, σύμφωνα με το Τιμολόγιο, κατά την ημερομηνία κάθε ανανέωσης, εκτός αν η Τράπεζα ή το Συμβαλλόμενο Μέρος εναντιωθούν στην ανανέωση εγγράφως μέχρι τη λήξη της εκάστοτε μισθωτικής περιόδου.

3. Το μίσθωμα προκαταβάλλεται με χρέωση του Λογαριασμού που δηλώνει το Συμβαλλόμενο Μέρος κατά τη σύναψη της σύμβασης μίσθωσης ή, σε περίπτωση ανανέωσης, την πρώτη ημέρα της νέας ετήσιας μισθωτικής

περιόδου.

4. Η Τράπεζα διαθέτει για κάθε θυρίδα θησαυροφυλακίου, ανάλογα με τον τύπο αυτής, ένα ή δύο ίδια μοναδικά κλειδιά ή άλλα μέσα ασφαλούς πρόσβασης (π.χ. μαγνητική κάρτα) (στο εξής συνολικά «Κλειδιά»), τα οποία παραδίδει στο Συμβαλλόμενο Μέρος κατά τη σύναψη της σύμβασης μίσθωσης. Το άνοιγμα της θυρίδας προϋποθέτει την ταυτόχρονη χρήση δύο διαφορετικών Κλειδιών, από τα οποία το ένα κατέχει το Συμβαλλόμενο Μέρος και το άλλο η Τράπεζα.

5. Σε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής οποιουδήποτε Κλειδιού, το Συμβαλλόμενο Μέρος υποχρεούται να ειδοποιήσει άμεσα εγγράφως την Τράπεζα. Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα προβαίνει, εντός ευλόγου χρόνου, στην αλλαγή της κλειδαριάς της θυρίδας, παρουσία του Συμβαλλόμενου Μέρους, παραδίδοντας σ' αυτόν το νέο ή τα νέα Κλειδιά, ανάλογα με τον τύπο της θυρίδας. Η δαπάνη για την αλλαγή της κλειδαριάς βαρύνει το Συμβαλλόμενο Μέρος.

6. Το Συμβαλλόμενο Μέρος δικαιούται να επισκέπτεται τη θυρίδα κατόπιν συνεννόησης με τα στελέχη του καταστήματος και εντός του ωραρίου που ανακοινώνεται από την Τράπεζα για τον σκοπό αυτό. Για λόγους ασφάλειας των χώρων όπου φυλάσσονται οι θυρίδες, δεν επιτρέπεται να συνοδεύεται από τρίτα πρόσωπα.

7. Το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί, με αποκλειστική του ευθύνη, να χρησιμοποιεί τη θυρίδα και μέσω Αντιπροσώπου, ο οποίος θα έχει απεριόριστη πρόσβαση στη θυρίδα. Ο ορισμός του γίνεται κατά τη διαδικασία και με βάση το έντυπο πληρεξουσιότητας που θα υποδεικνύει ή παρέχει η Τράπεζα. Ο Αντιπρόσωπος έχει τις εξουσίες που απορρέουν από την ιδιότητα αυτή και δεν είναι συνδικαιούχος.

8. Απαγορεύεται απολύτως η υπεκμίσθωση ή η καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση της χρήσης της θυρίδας από το Συμβαλλόμενο Μέρος.

9. Δεν επιτρέπεται η τοποθέτηση στη θυρίδα αντικειμένων που μπορούν να προκαλέσουν βλάβες στη θυρίδα ή στις παρακείμενες θυρίδες ή να εκθέσουν σε οποιονδήποτε κίνδυνο την Τράπεζα (π.χ. εύφλεκτα ή τοξικά υλικά, όπλα, ναρκωτικά κ.λπ.). Η Τράπεζα δικαιούται, σε περίπτωση υπόνοιας για μη νόμιμη ή αντισυμβατική χρήση της θυρίδας, να προβαίνει σε έλεγχο του περιεχομένου της παρουσία του Συμβαλλόμενου Μέρους, το οποίο προσκαλείται εγγράφως για τον σκοπό αυτό. Σε περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν προσέλθει μέσα στην προθεσμία που ορίζεται με τη σχετική πρόσκληση, η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση της θυρίδας και να ανοίξει άμεσα τη θυρίδα, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον παρακάτω όρο 17.

10. Το Συμβαλλόμενο Μέρος βαρύνεται με κάθε δαπάνη επισκευής της θυρίδας από φθορά που οφείλεται σε μη συνήθη χρήση της θυρίδας.

11. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για φθορές και αλλοιώσεις στο περιεχόμενο της θυρίδας που προκύπτουν από τη φύση των αντικειμένων που έχουν τοποθετηθεί σε αυτήν.

12. Η Τράπεζα προτρέπει το Συμβαλλόμενο Μέρος να προβαίνει σε συστηματική και ακριβή καταγραφή των αντικειμένων που τοποθετούνται στη θυρίδα, με την τήρηση και επικαιροποίηση ενός καταλόγου, προς υπόμνηση και συσχέτισμό εάν ήθελε προκύψει ανάγκη. Το περιεχόμενο του καταλόγου δεν είναι πάντως δεσμευτικό για την Τράπεζα ή τρίτα πρόσωπα.

13. Κατά τη διάρκεια της μίσθωσης ενδέχεται να προκύψει ανάγκη μεταφοράς της θυρίδας σε άλλο κατάστημα ή και εντός του ίδιου (π.χ. λόγω μεταφοράς σε άλλη τοποθεσία ή αναδιαμόρφωσης του χώρου του καταστήματος). Στην περίπτωση αυτή το Συμβαλλόμενο Μέρος ειδοποιείται εγκαίρως για να ενεργήσει το ίδιο τη μεταφορά του περιεχομένου της ή εφόσον το επιθυμεί, να το πράξει η Τράπεζα. Εάν, παρά ταύτα δεν προσέλθει μέσα σε δέκα (10) μέρες η Τράπεζα δικαιούται να ανοίγει άμεσα τη θυρίδα, σύμφωνα με τη διαδικασία του όρου 17 ή και να τη μεταφέρει αυτούσια (και, εξυπακούεται, κλειστή) σε περίπτωση που εκ της κατασκευής της αυτό είναι εφικτό. Σε περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν επιθυμεί τη μεταφορά της θυρίδας σε άλλο κατάστημα, μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως.

14. Η Τράπεζα δεσμεύει τη χρήση της θυρίδας υπό την έννοια του αποκλεισμού της πρόσβασης σ' αυτήν:

α) σε εκτέλεση πράξεων, εντολών, διατάξεων, αποφάσεων κ.λπ. των Διοικητικών ή Δικαστικών Αρχών ή όταν αυτό επιβάλλεται από το Πλαίσιο για την Καταπολέμηση Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες ή άλλη κανονιστική διάταξη,

β) σε περίπτωση επιβολής κατάσχεσης στα χέρια της Τράπεζας ως τρίτης που περιλαμβάνει το περιεχόμενο θυρίδας.

15. Τόσο η Τράπεζα όσο και το Συμβαλλόμενο Μέρος δικαιούνται να καταγγείλουν τη σύμβαση της θυρίδας χωρίς την τήρηση προθεσμίας εφόσον συντρέχει σπουδαίος λόγος.

16. Σε περίπτωση καταγγελίας, το μη δεδουλευμένο μέρος του προκαταβληθέντος μισθώματος δεν επιστρέφεται, εκτός αν η καταγγελία έγινε από το Συμβαλλόμενο Μέρος για σπουδαίο λόγο.

17. Κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της μίσθωσης, το Συμβαλλόμενο Μέρος οφείλει να εκκενώσει τη θυρίδα και να αποδώσει στην Τράπεζα τα Κλειδιά. Εάν το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν εμφανίζεται, η Τράπεζα δικαιούται, μετά την πάροδο ενός (1) μηνός, να ανοίξει τη θυρίδα με άδεια του Προέδρου σύμφωνα με το άρθρο 93 παρ. 3 του ν.δ. της 17.7/13.8.1923 «Περί Ειδικών Διατάξεων Επί Ανωνύμων Εταιρειών» ή και χωρίς αυτή εάν, κατά την κρίση της, υπάρχει σπουδαίος και επείγων λόγος για άμεση

εκκένωσή της όπως επί παρατεταμένης δυστροπίας του Συμβαλλόμενου Μέρους να καταβάλει το μίσθωμα, επικίνδυνης και αντισυμβατικής χρήσης της θυρίδας, ύπαρξης ανάγκης για επισκευή ή μεταφορά του καταστήματος κ.λπ. Το άνοιγμα της θυρίδας γίνεται παρουσία συμβολαιογράφου, ο οποίος συντάσσει σχετική πράξη που περιλαμβάνει και την απογραφή του περιεχομένου της. Το περιεχόμενο της θυρίδας, κατά την κρίση της Τράπεζας, είτε φυλάσσεται από την ίδια είτε κατατίθεται στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων στο όνομα του Συμβαλλόμενου Μέρους. Σε περίπτωση φύλαξης του περιεχομένου της θυρίδας από την Τράπεζα, αυτό αποδίδεται μόνο μετά την εξόφληση κάθε ποσού που τυχόν οφείλεται σ' αυτήν από τη σύμβαση μίσθωσης, περιλαμβανομένων των εξόδων ανοίγματος της θυρίδας, απογραφής του περιεχομένου της και των σχετικών δικαστικών εξόδων, τα οποία βαρύνουν το Συμβαλλόμενο Μέρος. Τα εν λόγω έξοδα βαρύνουν το Συμβαλλόμενο Μέρος και στην περίπτωση κατάθεσης του περιεχομένου της θυρίδας στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων.

18. Στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος παρακρατεί τη θυρίδα μετά τη λήξη της μίσθωσης οφείλει ως αποζημίωση για τη χρήση της το ισχύον, βάσει Τιμολογίου, μίσθωμα, χωρίς αυτό να αποκλείει δικαίωμα της Τράπεζας να απαιτήσει και περαιτέρω ζημία.

19. Το Συμβαλλόμενο Μέρος βαρύνεται με όλα γενικώς τα έξοδα, περιλαμβανομένων και των δικαστικών, και τις δαπάνες που γίνονται στο πλαίσιο της σύναψης και εκτέλεσης της σύμβασης χορήγησης της θυρίδας, όπως και αυτά που μπορεί να προκύψουν από τις διαδικασίες που αναφέρονται παραπάνω υπό τον όρο 14.

20. Η Τράπεζα, για κάθε αξίωσή της που απορρέει από τη μίσθωση της θυρίδας έχει, επιπλέον των λοιπών δικαιωμάτων που αναφέρονται στο Κεφάλαιο 8 των Γ.Ο.Σ. και νόμιμο ενέχυρο στο περιεχόμενό της σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα (ενέχυρο στα εισκομισθέντα).

21. Σε περίπτωση θανάτου του Συμβαλλόμενου Μέρους, οι κληρονόμοι οφείλουν να ειδοποιήσουν αμέσως την Τράπεζα η οποία δεν ευθύνεται, πριν την ειδοποίηση αυτή, για την τυχόν είσοδο Αντιπροσώπου στη θυρίδα. Τυχόν γνώση του γεγονότος του θανάτου ανεπισήμως δεν υποχρεώνει την Τράπεζα. Για κάθε επικοινωνία και συναλλαγή με τους κληρονόμους, η Τράπεζα δικαιούται να ζητήσει την υποβολή κληρονομητηρίου τηρουμένων, όσον αφορά στην απόδοση του περιεχομένου της θυρίδας, των διατάξεων της φορολογικής νομοθεσίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Η Τράπεζα ενθαρρύνει την επίλυση των διαφορών με τους πελάτες της μέσω μορφών εναλλακτικής επίλυσης αυτών προς τον σκοπό της έγκαιρης και αποτελεσματικής διευθέτησής τους. Προβλέπει προς τούτο εσωτερική διαδικασία παραπόνων και δέχεται δυνατότητες παρέμβασης τρίτων προσώπων, εξοικειωμένων με τη θεματική, τα οποία ενεργούν υπό θεσμική ιδιότητα.

2. Τα παράπονα υποβάλλονται προς την Τράπεζα γραπτώς ή με οποιοδήποτε άλλο Σταθερό Μέσο στο κατάστημα ή ηλεκτρονικά στον Διαδικτυακό Τόπο. Στο πλαίσιο αυτό καταβάλλεται προσπάθεια από τα αρμόδια όργανα για μια ουσιαστική επεξεργασία του παραπόνου με συνεκτίμηση των απόψεων του Συμβαλλόμενου Μέρους και των αρμόδιων μονάδων. Η όλη διαδικασία ολοκληρώνεται με την αποστολή της απάντησης της Τράπεζας εντός της προβλεπόμενης από τον νόμο προθεσμίας. Η διαδικασία είναι έγγραφη, διεξαγόμενη με Σταθερό μέσο και με τον ίδιο τρόπο δίδεται η απάντηση της Τράπεζας στο Συμβαλλόμενο Μέρος.

3. Για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ του Συμβαλλόμενου Μέρους και της Τράπεζας, το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί να προσφύγει στους αρμόδιους φορείς Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, όπως η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» ([www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)) και ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής ([www.hobis.gr](http://www.hobis.gr)). Για περαιτέρω πληροφορίες, το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί να επισκέπτεται τον Διαδικτυακό Τόπο της Τράπεζας, τον ιστότοπο του Υπουργείου Ανάπτυξης ([www.mindev.gov.gr](http://www.mindev.gov.gr)) καθώς και των ανωτέρω φορέων και αρχών. Για την επίλυση διαφορών από ηλεκτρονικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών (Κανονισμός 524/2013/ΕΕ), το Συμβαλλόμενο Μέρος μπορεί να απευθυνθεί στον “Συνήγορο του Καταναλωτή-Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας” μέσω της πλατφόρμας “Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ)/Online Dispute Resolution (ODR)”.

4. Σε περίπτωση που η διαφορά του Συμβαλλόμενου Μέρους με την Τράπεζα δεν ήθελε επιλυθεί με την ανωτέρω υπό 2. διαδικασία ή με τη συνδρομή των ανωτέρω υπό 3. φορέων, η Τράπεζα και το Συμβαλλόμενο Μέρος διαθέτουν, επίσης, τη δυνατότητα να προσφύγουν στη διαδικασία της Διαμεσολάβησης κατά τις διατάξεις του ν. 4640/2019.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

### 1. Καταγγελία συμβάσεων αορίστου χρόνου

1.1. Αν δεν έχει συμφωνηθεί άλλως, το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει εγγράφως και χωρίς την τήρηση προθεσμίας, το σύνολο ή μέρος των συμβάσεων αορίστου χρόνου που διατηρεί με την Τράπεζα.

1.2. Αν δεν έχει συμφωνηθεί άλλως, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να καταγγείλει εγγράφως το σύνολο ή μέρος των συμβάσεων αορίστου χρόνου που διατηρεί με το Συμβαλλόμενο Μέρος. Η καταγγελία επιφέρει έννομα αποτελέσματα μετά από την παρέλευση ενός (1) μηνός από την κοινοποίησή της στο Συμβαλλόμενο Μέρος, με εξαίρεση την περίπτωση που συντρέχει σπουδαίος λόγος σύμφωνα με τα αναφερόμενα κατωτέρω υπό 3.2.

2. Εάν δεν έχει συμφωνηθεί άλλως, συμβάσεις πίστωσης χωρίς συγκεκριμένη χρονική διάρκεια, μπορούν να καταγγελθούν από την Τράπεζα οποτεδήποτε και χωρίς την τήρηση προθεσμίας καταγγελίας. Η καταγγελία μπορεί να αφορά το σύνολο της πίστωσης ή μέρος αυτής, ανεξαρτήτως εάν τηρούνται περισσότεροι λογαριασμοί ή ένας λογαριασμός («μερικό κλείσιμο λογαριασμού»).

### 3. Καταγγελία συμβάσεων ορισμένου χρόνου

3.1. Αν δεν έχει συμφωνηθεί άλλως, το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει εγγράφως και χωρίς την τήρηση προθεσμίας τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου που διατηρεί με την Τράπεζα, αν συντρέχει σπουδαίος λόγος.

3.2. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να καταγγείλει εγγράφως τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου που διατηρεί με το Συμβαλλόμενο Μέρος, αν συντρέχει σπουδαίος λόγος. Τέτοιος λόγος συντρέχει ενδεικτικά:

α) αν το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει παράσχει ανακριβείς δηλώσεις, στοιχεία ή/και πληροφορίες στην Τράπεζα κατά την υποβολή αίτησης, τη σύναψη ή τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης ή παραλείπει να προσκομίσει στην Τράπεζα τα έγγραφα, στοιχεία ή/και πληροφορίες που ζητούνται από αυτήν ή

β) αν το Συμβαλλόμενο Μέρος δεν τηρεί τις συμβατικές υποχρεώσεις του ή  
γ) αν έχει επέλθει σοβαρή επιδείνωση της οικονομικής κατάστασης του Συμβαλλόμενου Μέρους ή

δ) αν συντρέχει λόγος διακοπής της σχέσης με βάση το Πλαίσιο για την Καταπολέμηση Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες ή στις περιπτώσεις που η διατήρηση της συναλλακτικής σχέσης συνεπάγεται τη μη συμμόρφωση της Τράπεζας με υποχρεώσεις της που απορρέουν από το Πλαίσιο αυτό και την εν γένει νομοθεσία ή

ε) αν το Συμβαλλόμενο Μέρος επιδεικνύει απρεπή, απειλητική ή εν γένει ανάρμοστη συμπεριφορά.

3.3. Η καταγγελία επιφέρει έννομα αποτελέσματα από την κοινοποίησή της στο Συμβαλλόμενο Μέρος. Σε περίπτωση καταγγελίας για συμβατική παράβαση, απαιτείται η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας που θέτει η Τράπεζα για συμμόρφωση.

4. Καταγγελία-Λοιποί όροι

4.1. Οι ανωτέρω όροι για την καταγγελία των συμβάσεων δεν ισχύουν, αν είναι αντίθετοι σε διατάξεις αναγκαστικού δικαίου που ρυθμίζουν διαφορετικά το δικαίωμα καταγγελίας. Οι εκ του νόμου προβλεπόμενες δυνατότητες καταγγελίας παραμένουν σε ισχύ.

4.2. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας ισχύουν για το μέλλον και όχι αναδρομικά. Μεμονωμένες συναλλαγές που έχουν αρχίσει πριν από την κοινοποίηση της καταγγελίας, συνεχίζονται έως την ολοκλήρωσή τους.

4.3. Στις περιπτώσεις λύσης της συναλλακτικής σχέσης, οι Γ.Ο.Σ. εξακολουθούν να ισχύουν και να εφαρμόζονται ως προς τυχόν γεγνημένα, μέχρι τη λύση, δικαιώματα, αξιώσεις και υποχρεώσεις της Τράπεζας ή/και του Συμβαλλόμενου Μέρους, έως την πλήρη εκκαθάριση της συναλλακτικής σχέσης. Το Συμβαλλόμενο Μέρος υποχρεούται να συμπράττει άμεσα με την Τράπεζα για την πλήρη εκκαθάριση και τον τερματισμό της συναλλακτικής σχέσης.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ**

1. Κάθε συναλλακτική σχέση της Τράπεζας και του Συμβαλλόμενου Μέρους διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και ιδίως από τις διατάξεις του ν.δ. της 17.7/13.8.1923 «Περί Ειδικών Διατάξεων Επί Ανωνύμων Εταιρειών».

2. Τα δικαστήρια της Αθήνας έχουν, με την επιφύλαξη διατάξεων αναγκαστικού δικαίου (π.χ. για την προστασία του καταναλωτή), συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά κατά περίπτωση αρμόδια, δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφοράς. Τα δικαστήρια της Αθήνας έχουν, αντιστοίχως, συντρέχουσα δικαιοδοσία και αρμοδιότητα και στην περίπτωση που το Συμβαλλόμενο Μέρος έχει την κατοικία/την έδρα του ή τη συνήθη διαμονή του στην αλλοδαπή.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

1. . Οι παρόντες όροι συνθέτουν την 4η έκδοση των Γ.Ο.Σ. της Τράπεζας με ημερομηνία έναρξης ισχύος την 01/06/2025.
2. Ισχύουν στο σύνολό τους:
  - α) για κάθε συναλλακτική σχέση που ήθελε καταρτισθεί μετά την έναρξη ισχύος τους.
  - β) για μεμονωμένες συναλλαγές που διενεργούνται μετά την έναρξη ισχύος τους.
3. Για υφιστάμενες διαρκείς έννομες σχέσεις ισχύουν οι παρόντες Γ.Ο.Σ. υπό την επιφύλαξη των αναφερομένων στον όρο 3 της Ενότητας II του Κεφαλαίου 3.

