



ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ



ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ασφαλής - ευέλικτη - φιλική - δική μας



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
2.	ΟΡΙΣΜΟΙ	3
3.	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	4
4.	ΣΧΕΣΗ ΠΕΛΑΤΗ - ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ	5
5.	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	6
6.	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	7
6.1	ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	7
6.2	ΕΠΙΤΟΚΙΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	8
6.3	ΕΓΧΑΡΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	8
6.4	ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ – ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ	8
6.5	ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	9
6.6	ΑΔΡΑΝΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	10
6.7	ΚΟΙΝΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	10
6.8	ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	10
6.9	ΟΡΟΙ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	10
6.10	ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	10
6.11	ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ - ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ	11
7.	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΚΑΡΤΑ	11
7.1	ΕΚΔΟΣΗ ΚΑΡΤΑΣ και PIN	11
7.2	ΧΡΗΣΗ ΚΑΡΤΑΣ	12
7.3	ΑΝΕΠΑΦΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	13
7.4	ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΜΕ ΚΑΡΤΑ	13
8.	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΚΥΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	13
8.1	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ	13
8.2	ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΧΡΗΣΤΗ	14
8.3	ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΥΚΤΙΟΥ (e-banking)	15
8.4	ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	15
8.5	ΕΥΘΥΝΗ ΠΕΛΑΤΗ	16
9.	ΕΠΙΤΑΓΕΣ	18
10.	ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ – ΑΜΕΣΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	19
11.	ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ	19
11.1	ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΜΕΣΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ	19
11.1	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	20
11.2	ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕΣΩ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	21
11.3	ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ IRIS	22
11.4	ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΤΟΛΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	23
11.5	ΑΙΤΗΜΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ	24
11.6	ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	24
12.	ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ	25
13.	ΕΞΟΔΑ – ΦΟΡΟΙ – ΕΙΣΦΟΡΕΣ	26
14.	ΘΥΡΙΔΕΣ	27
15.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	27
16.	ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ	27
17.	ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ	28



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρόν πλαίσιο συνεργασίας περιγράφονται οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ) που ισχύουν για το σύνολο των τραπεζικών συναλλαγών, παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών πληρωμών και γενικά των εννόμων σχέσεων μεταξύ τους και ιδίως αυτές που πηγάζουν από το άνοιγμα τουλάχιστον ενός καταθετικού λογαριασμού, που καταρτίζονται μεταξύ των Πελατών και της Συνεταιριστικής Τράπεζας Θεσσαλίας Συν.Πε με ΑΦΜ: 096219748, ΓΕΜΗ: 010694153000, Δ.Ο.Υ: Τρικάλων και έδρα Κονδύλη 61-63, ΤΚ: 42132, Τρίκαλα, που λειτουργεί από το 1996 ως Πιστωτικός Συνεταιρισμός, ενώ τον 6/1998 σύμφωνα με την απόφαση ΕΝΠΘ 605/9/15.12.97 της Τράπεζας της Ελλάδος, ο Πιστωτικός Συνεταιρισμός μετεξελίχθηκε σε Πιστωτικό Ίδρυμα των Ν.1667/86 και 4261/2014 και λειτουργεί με την σημερινή της επωνυμία από τον 6/2007 ως απόφαση της ΤτΕ 247/24-07-2007 και της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων.

Κάθε επιμέρους συναλλακτική σχέση της Τράπεζας με τους πελάτες της διέπεται από ειδικότερους όρους, οι οποίοι συμπληρώνουν τους παρόντες και σε περίπτωση αντίθεσης υπερισχύουν ως ειδικότεροι. Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση των ΓΟΣ πριν από την έναρξη των συναλλακτικών του σχέσεων με την Τράπεζα ή κατά την υποβολή αιτήματος για τη λήψη των υπηρεσιών που αναφέρονται σε αυτούς, η δε έναρξη της συναλλακτικής σχέσης μετά τη σχετική ενημέρωση του για τους ΓΟΣ συνεπάγεται και αποτελεί αδιαμφισβήτητο τεκμήριο ότι αυτοί έχουν γίνει αποδεκτοί από τον Πελάτη και τον δεσμεύουν χωρίς να απαιτείται άλλη ενέργειά του και ιδίως χωρίς να απαιτείται ιδιόχειρη υπογραφή επί του σώματος των ΓΟΣ. Η Τράπεζα διατηρεί σε κάθε περίπτωση το δικαίωμα να ζητήσει ανά πάσα στιγμή τη γραπτή ή ηλεκτρονική δήλωση αποδοχής των ΓΟΣ. Το πρόσωπο που έχει αποδεχθεί τους παρόντες Γενικούς Συναλλακτικούς Όρους καλείται εν συντομία ο «Πελάτης». Οι παρόντες ΓΟΣ διατίθενται σε έντυπη μορφή στα καταστήματα της Τράπεζας και είναι αναρτημένοι στον διαδικτυακό τόπο www.bankofthessaly.gr.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1 Γ.Ο.Σ: Είναι οι παρόντες γενικοί όροι συναλλαγών

2.2. Τράπεζα: Εννοείται η Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας Συν.Πε.

2.3. Πελάτης: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα που συναλλάσσεται με την Τράπεζα και έχει αποδεχθεί τους γενικούς όρους συναλλαγών.

2.4. Εναλλακτικά Δίκτυα: Τα ηλεκτρονικά δίκτυα/πλατφόρμες μέσω των οποίων η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα στον Πελάτη να διενεργεί συναλλαγές και να λαμβάνει υπηρεσίες εξ αποστάσεως, μέσω του διαδικτύου (Internet) όπως, το Web Banking, και το Mobile Banking.

2.5. Εντολή Πληρωμής: Η εντολή του Πελάτη (είτε είναι πληρωτής είτε δικαιούχος) προς την Τράπεζα με την οποία της ζητείται να εκτελέσει μια συναλλαγή Πληρωμής.

2.6. Εργάσιμη Ημέρα: Ημέρα κατά την οποία η Τράπεζα ή, σε περίπτωση υπηρεσιών πληρωμών, και ο τυχόν έτερος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που εμπλέκεται στην εκτέλεση μιας Πράξεως Πληρωμής, λειτουργούν. Πέραν των εθνικών αργιών και των αργιών των διεθνών συστημάτων πληρωμών δεν θεωρούνται Εργάσιμες Ημέρες ειδικά σε ό,τι αφορά τα κατά τόπους Καταστήματα της Τραπεζικής οι τοπικές αργίες.

2.7. Ημερομηνία Αξίας: η ημερομηνία έναρξης ή παύσης υπολογισμού των τόκων.

2.8. Κάρτα: Η παρεχόμενη στον πελάτη κάρτα, χρεωστική ή πιστωτική ή προπληρωμένη.

2.9. Ειδικοί Όροι: Οι όροι των εκάστοτε συμβάσεων που καταρτίζονται μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη. Οι ειδικοί όροι λειτουργούν συμπληρωματικά αλλά σε περίπτωσης αντιθέσεων υπερισχύουν των γενικών όρων.

2.10. Μηχάνημα Αποδοχής Καρτών ή EFT/POS: Ηλεκτρονική συσκευή αποδοχής καρτών μέσω της οποίας, με τη χρήση Κάρτας του, ο Πελάτης μπορεί να καταβάλει το αντίτιμο συναλλαγών του σε επιχείρηση που το διαθέτει.

2.11. Οριακό Χρονικό Σημείο Ημέρας (cut off time): Το συγκεκριμένο χρονικό σημείο της Εργάσιμης Ημέρας που ορίζεται εκάστοτε από την Τράπεζα ανά δίκτυο συναλλαγών (Δίκτυο Καταστημάτων, Δίκτυα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών,



Εναλλακτικά Δίκτυα), πέραν του οποίου η Εντολή Πληρωμής που δίδεται στην Τράπεζα θεωρείται ληφθείσα την επομένη Εργάσιμη Ημέρα.

2.13. Πράξη Πληρωμής: Η συναλλαγή μεταφοράς, ανάληψης και γενικά διάθεσης χρηματικών ποσών που κάνει ο Πελάτης προς τον δικαιούχο.

2.14. Προσωπικός Κωδικός Αναγνωρίσεως: Κωδικός που συντίθεται από αριθμούς ή/και γράμματα ή/και σύμβολα με τον οποίο, μόνο ή σε συνδυασμό με Κάρτα ή άλλον τέτοιο κωδικό ή άλλο στοιχείο ταυτοποίησης, ο Πελάτης αποκτά πρόσβαση στα Δίκτυα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών, στα Εναλλακτικά Δίκτυα και στα Μηχανήματα Αποδοχής Καρτών και ταυτοποιείται κατά τις συναλλαγές του μέσω αυτών.

2.15. Τιμολόγιο: Το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τραπεζής στο οποίο περιλαμβάνονται τα ισχύοντα κάθε φορά πιστωτικά ή χρεωστικά επιτόκια, τα κάθε μορφής έξοδα και οι επιβαρύνσεις για κάθε συναλλαγή με την Τράπεζα και είναι αναρτημένα στα καταστήματα και στην ιστοσελίδα της τράπεζας www.bankofthessaly.gr.

2.16. Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης: Ορίζεται ως τον συνδυασμό αριθμών, γραμμάτων ή συμβόλων που χρησιμοποιούνται για να εξατομικεύσουν έναν λογαριασμό. Αφορά επίσης τα στοιχεία μιας πληρωμής όπως, ενδεικτικά, ο Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού (International Bank Account Number - IBAN) και ο Κωδικός Ταυτοποίησης Τραπεζής (Bank Identifier Code - BIC).

2.17. Δίκτυα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών: Τα δίκτυα των Αυτομάτων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs) και κάθε άλλο δίκτυο μηχανημάτων συναλλαγών που μπορεί να θέτει η Τράπεζα για την εξυπηρέτηση του πελάτη. Η Τράπεζα δύναται να διευρύνει τα ως άνω δίκτυα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών της σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις.

2.18. Πελάτης Καταναλωτής: Κάθε φυσικό πρόσωπο, συμπεριλαμβανομένης και της πολύ Μικρής Επιχείρησης, το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 1α του Ν. 2251/1994 όπως έχει τροποποιηθεί με το Ν. 4512/2018 και κωδικοποιηθεί με την υπ' αριθμ. 5338/17.1.2018 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, καθώς και κάθε φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών σύμφωνα με την παράγραφο 20 του άρθρου 4 του Ν. 4537/2018.

2.19. Πολύ Μικρή Επιχείρηση: Επιχείρηση η οποία, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, πληροί τα κριτήρια της παραγράφου 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014, ως εκάστοτε ισχύει.

2.20. Κανάλια Εκκίνησης Πληρωμής: είναι τα μέσα που θέτει η τράπεζα στη διάθεση του πελάτη να κάνει την πληρωμή (e-banking, mobile banking).

2.21. Υπηρεσία Εκκίνησης Πληρωμής: Η Υπηρεσία για την εκκίνηση Εντολής Πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών σε σχέση με Λογαριασμό Πληρωμών που τηρείται σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών.

2.22. Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών Εξυπηρέτησης Λογαριασμού: Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών ο οποίος παρέχει και τηρεί Λογαριασμό Πληρωμών για Πληρωτή.

2.23. Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής: Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών ο οποίος παρέχει Υπηρεσίες Εκκίνησης Πληρωμών κατά την παρ. 2.21. ανωτέρω.

2.24. Άμεση Χρέωση: Η Υπηρεσία Πληρωμών, με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πληρωτή, όταν η εκκίνηση Πράξης Πληρωμής διενεργείται από τον Δικαιούχο βάσει της συγκατάθεσης του Πληρωτή προς τον Δικαιούχο, τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του ίδιου του Πληρωτή.

3. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η τράπεζα υιοθετεί αυστηρές πολιτικές και διαδικασίες για την προστασία των πληροφοριών των πελατών. Αυτές οι πολιτικές περιλαμβάνουν τη χρήση προηγμένων τεχνολογιών ασφάλειας, κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τη νόμιμη τήρηση, την επεξεργασία και την ασφαλή φύλαξη του αρχείου δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη. Η τράπεζα στο πλαίσιο του Γενικού Κανονισμού Προστασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΕΕ)



679/2016 που τέθηκε σε ισχύ στις 25/05/2018, όπως εκάστοτε ισχύει, στο εξής ο «ΓΚΠΔ» δεσμεύεται να διασφαλίζει και να προστατεύει με κάθε τρόπο την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων από απώλεια ή διαρροή, αλλοίωση, διαβίβαση ή τη με οποιονδήποτε άλλο τρόπο αθέμιτη επεξεργασία τους. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη που επεξεργάζεται η Τράπεζα, οι σκοποί της επεξεργασίας, οι νομικές βάσεις αυτής, οι αποδέκτες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και το σύνολο των δικαιωμάτων του Πελάτη και ο τρόπος άσκησης αυτών, στο πλαίσιο του ΓΚΠΔ αναφέρονται αναλυτικά στο έντυπο «Ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων».

Ο Πελάτης κατά την έναρξη των συναλλακτικών του σχέσεων με την Τράπεζα ενημερώνεται με ειδικό έντυπο της Τραπεζής για: α) τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία επεξεργάζεται η Τράπεζα και τον αφορούν, β) τις πηγές από τις οποίες αντλεί η Τράπεζα τα εν λόγω δεδομένα, γ) τον λόγο και το σκοπό της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, δ) τους αποδέκτες των δεδομένων, ε) την τυχόν διαβίβασή τους σε τρίτες χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες ενδέχεται να συμβεί αυτό, (στ) το χρονικό διάστημα τήρησης των δεδομένων, ζ) τα δικαιώματά του για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα αυτά, και η) τον τρόπο με τον οποίο προστατεύονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν.

Ο Πελάτης, αφού ενημερωθεί καταλλήλως, παρέχει τη συγκατάθεσή του για την χρήση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν στις περιπτώσεις στις οποίες η συγκατάθεσή του αποτελεί προϋπόθεση της επεξεργασίας των δεδομένων του σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τη συναφή ελληνική νομοθεσία. Ενημερώνεται επίσης για το δικαίωμά του να ανακαλεί οποτεδήποτε τη συγκατάθεσή του και τις συνέπειες ασκήσεως του δικαιωμάτος του αυτού.

Κάθε αίτημα του Πελάτη αναφορικά με τα προσωπικά του δεδομένα και την άσκηση των δικαιωμάτων του πρέπει να απευθύνεται εγγράφως προς: «ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ, Κονδύλη 61-63, 42132 Τρίκαλα, Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων» ή να αποστέλλεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@bankofthessaly.gr ή να παραδίδεται σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας. Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται στο έντυπο «Ενημέρωση για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», το οποίο καθίσταται διαθέσιμο στα Καταστήματα, και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

4. ΣΧΕΣΗ ΠΕΛΑΤΗ - ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ

Η τράπεζα βάσει του Ν. 4557/2018 και την απόφαση της επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων 281/5/17.3.2009 της Τράπεζας της Ελλάδος είναι υποχρεωμένη να συλλέγει, καταχωρεί και να επικαιροποιεί τακτικά, όπως απαιτείται από το κανονιστικό πλαίσιο, τα στοιχεία αναγνώρισης που επιβεβαιώνουν την ταυτότητα των πελατών της και διασφαλίζουν την μοναδικότητά τους.

Για κάθε φυσικό πρόσωπο είναι απαραίτητη η προσκόμιση πιστοποιητικού που επιβεβαιώνει τα προσωπικά του στοιχεία και περιλαμβάνει φωτογραφία και υπογραφή του κατόχου. Έγγραφα που ενδεικτικά μπορούν να πιστοποιήσουν τα στοιχεία που απαιτούνται (ανάλογα με την περίπτωση) και γίνονται αποδεκτά είναι το Δελτίο αστυνομικής ταυτότητας / Δελτίο ταυτότητας κράτους μέλους της Ε.Ε/ διαβατήριο σε ισχύ κτλ. Η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, κατά την κρίση της, να ζητά την προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων πιστοποίησης, σύμφωνα με την αρχή «Γνώρισε τον Πελάτη σου» (Know your Customer/KYC), των εκάστοτε απαιτήσεων που απορρέουν από το κανονιστικό πλαίσιο για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και την καταπολέμηση της τρομοκρατίας, το πλαίσιο αναφορικά με τη διεθνή φορολογική συμμόρφωση (π.χ. “FATCA”), την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών (Common Reporting Standards-“CRS”), στο οποίο υπόκειται η Τράπεζα, όπως και στο πλαίσιο κάθε άλλης σχετικής υποχρέωσης που τυχόν θα επιβληθεί στο μέλλον και την εκάστοτε σχετική πολιτική της.



Ο πελάτης υποχρεούται να προσκομίσει στην τράπεζα έγγραφα που επιβεβαιώνουν τα Προσωπικά του στοιχεία (Όνομα, επώνυμο, όνομα πατρός, ημερομηνία και τόπος γέννησης, υπηκοότητα, φύλο), τα στοιχεία επικοινωνίας (Διεύθυνση κατοικίας, ταχυδρομικός κωδικός, αριθμός τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση (email), τα στοιχεία ταυτότητας (Είδος και αριθμός ταυτότητας ή διαβατηρίου, ημερομηνία έκδοσης και λήξης, έκδουσα αρχή), στοιχεία φορολογικής ταυτότητας (ΑΦΜ), τα εισοδήματα του (τελευταίο εκκαθαριστικό σημείωμα) το ασκούμενο επάγγελμα και την παρούσα επαγγελματική διεύθυνση (πρόσφατη βεβαίωση εργοδότη).

Για κάθε νομικό πρόσωπο, είναι απαραίτητη η προσκόμιση στην Τράπεζα πλήρους σειράς νομιμοποιητικών εγγράφων, τα οποία αποδεικνύουν τη νόμιμη σύσταση και λειτουργία του νομικού προσώπου καθώς και την σε ισχύ νόμιμη εκπροσώπησή του. Η τράπεζα δικαιούται κατά την κρίση της, ή όταν απαιτείται βάσει της πολιτικής της να ζητά την προσκόμιση εγγράφων που πιστοποιούν το μέγεθος του νομικού προσώπου (πχ αν είναι Πολύ Μικρή Επιχείρηση), όπως ορίζονται στο εκάστοτε νομικό πλαίσιο, καθώς και την τακτή επικαιροποίηση των απαιτούμενων δικαιολογητικών ή και συμπληρωματικά αυτών που αποδεικνύουν ότι το νομικό πρόσωπο και η νόμιμη εκπροσώπηση του είναι σε ισχύ. Επιπλέον, ο Πελάτης νομικό πρόσωπο υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα σε κάθε περίπτωση αλλαγής στην εκπροσώπησή του, προσκομίζοντας τα απαιτούμενα έγγραφα. Τα ως άνω ισχύουν και σε κάθε άλλη περίπτωση ένωσης προσώπων, όπως και νομικών προσώπων ή ενώσεων προσώπων, που έχουν συσταθεί κατά τους νόμους άλλου κράτους.

Η Τράπεζα τηρεί στα αρχεία της αντίγραφα των προσκομιζόμενων εγγράφων. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να μην παράσχει τις υπηρεσίες της, σε περίπτωση που δεν έχουν υποβληθεί από τον πελάτη τα απαιτούμενα νομιμοποιητικά έγγραφα που του έχουν ζητηθεί, όπως προκύπτουν από το εκάστοτε νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο συμμόρφωσης. Επιπλέον και σύμφωνα με τις διατάξεις που αφορούν τη διεθνή φορολογική συμμόρφωση «FATCA» και την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών «CRS», η μη προσκόμιση από τον Πελάτη των αιτηθέντων από την Τράπεζα συνεπάγεται αυτοδίκαια και υποχρεωτικά την κατηγοριοποίησή του ως «μη συνεργάσιμου Πελάτη» και την ενημέρωση της αρμόδιας, κατά περίπτωση, αλλοδαπής φορολογικής αρχής μέσω της αρμόδιας ελληνικής φορολογικής αρχής.

Ο Πελάτης δικαιούται να εξουσιοδοτεί εγγράφως, μέσω συμβολαιογραφικής πράξης ή Δημόσιας αρχής, σύμφωνα με τις οδηγίες της Τράπεζας και ανάλογα τη φύση της εργασίας που πρόκειται να διενεργηθεί, τρίτα πρόσωπα με την προϋπόθεση ότι αυτά έχουν πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα, προκειμένου να τον εκπροσωπούν ενώπιον της τράπεζας και να ασκούν πάσης μορφής συναλλαγές.

Τα εκάστοτε έγγραφα που απαιτούνται από τη Τράπεζα για την ταυτοποίηση και επικαιροποίηση του πελάτη, όπως ως άνω αναφέρθηκε, υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα. Στην περίπτωση που τα πρωτότυπα έγγραφα που απαιτούνται είναι ξενόγλωσσα, μαζί με αυτά υποβάλλεται υποχρεωτικά επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα, η οποία υπερισχύει του ξενόγλωσσου. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τη γνησιότητα, την τυπική εγκυρότητα, τη νομική αρτιότητα ή την ακρίβεια της μετάφρασης των εγγράφων που της υποβάλλονται κατά τον έλεγχο της νομιμοποίησης του Πελάτη και συνεπώς δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία τυχόν προκύψει στον Πελάτη ή σε τρίτο από τα ελαττώματα των εγγράφων αυτών. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ελέγχει την πιστότητα των κατά τα ανωτέρω μεταφράσεων, εάν όμως διαπιστώσει απόκλιση μεταξύ αυτών δικαιούται να μην λάβει υπόψη της τα κείμενα αυτά

5. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η επικοινωνία της Τράπεζας με τον Πελάτη γίνεται στην Ελληνική γλώσσα. Κάθε γνωστοποίηση της Τράπεζας προς τον Πελάτη, αποστέλλεται με απλή ή συστημένη αλληλογραφία ή τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (Fax) ή με ηλεκτρονικό μήνυμα μέσω κινητής τηλεφωνίας (sms) ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) στην ταχυδρομική διεύθυνση, τον αριθμό



τηλεφωνικής κλήσης ή την ηλεκτρονική διεύθυνση αντιστοίχως που ο Πελάτης έχει δηλώσει εγγράφως ή και ηλεκτρονικά, όπου αυτό προβλέπεται, στην Τράπεζα είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο προβλεφθεί στο μέλλον.

Ενημερώσεις και ανακοινώσεις της Τράπεζας που αφορούν στο σύνολο των πελατών της δημοσιεύονται στον Τύπο ή αναρτώνται στα καταστήματά της ή την επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας www.bankofthessaly.gr.

Η επικοινωνία του Πελάτη με την Τράπεζα, γίνεται είτε με τη φυσική παρουσία του πελάτη στα κατά τόπους καταστήματα, είτε αποστέλλεται σ' αυτήν με απλό ταχυδρομείο ή τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (Fax) ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) στη διεύθυνση info@bankofthessaly.gr ή τηλεφωνική κλήση στον αριθμό τηλεφώνου 2431095400 ή στους αριθμούς τηλεφώνου των καταστημάτων ή την ηλεκτρονική διεύθυνση και τα τηλέφωνα αντιστοίχως που εκάστοτε υποδεικνύει η Τράπεζα στην ιστοσελίδα της www.bankofthessaly.gr.

Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Τράπεζα εγγράφως ή και ηλεκτρονικά, όπου αυτό προβλέπεται, κάθε αλλαγή της διεύθυνσης κατοικίας του ή της έδρας του και της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης, καθώς και κάθε άλλου στοιχείου που αφορά την επικοινωνία της Τράπεζας με αυτόν. Η διεύθυνση κατοικίας ή έδρας που εκάστοτε δηλώνει ο Πελάτης τελευταία, είναι αυτή της νόμιμης κατοικίας ή έδρας του, κατά περίπτωση, στην οποία νόμιμα του κοινοποιούνται κάθε είδους έγγραφα. Σε περίπτωση που ο πελάτης διαμένει στην αλλοδαπή για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 3 μηνών υποχρεούται να ορίσει στην τράπεζα εγγράφως την ταυτότητα και την διεύθυνση επικοινωνίας του προσώπου που ορίζει ως αντίκλητο.

Η Τράπεζα δικαιούται να καταγράφει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις με τον Πελάτη για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών και του ιδίου, ενημερώνοντας τον εκ των προτέρων για το γεγονός αυτό και λαμβάνοντας την προς τούτο συγκατάθεσή του όπου αυτή απαιτείται κατά νόμο. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ορίζει αντίκλητο, η Τράπεζα μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να κοινοποιεί οποιοδήποτε έγγραφο, είτε στον Πελάτη, είτε στον αντίκλητο.

6. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

6.1 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ

Οι Γενικοί όροι συναλλαγών ισχύουν για κάθε είδους καταθετικού λογαριασμού, ωστόσο υπερισχύουν οι ειδικοί όροι συναλλαγών των επιμέρους καταθετικών λογαριασμών.

Ανάλογα με την τιμολογιακή της πολιτική η Τράπεζα δικαιούται να καθορίζει ελάχιστο καταβληθέν ποσό για το άνοιγμα του καταθετικού λογαριασμού ή ελάχιστο υπόλοιπο. Τα εκάστοτε όρια αναγράφονται στο ισχύον Τιμολόγιο της Τράπεζας. Μέσω του καταθετικού λογαριασμού ο Πελάτης δικαιούται να πραγματοποιεί συναλλαγές σε όλο το δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας, στις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM), καθώς και μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της. Μέσω του καταθετικού λογαριασμού παρέχεται η δυνατότητα στον Πελάτη να πραγματοποιεί καταθέσεις και αναλήψεις μετρητών, μεταφορές πιστώσεων, όπως και εξόφληση επιταγών ή άλλων αξιογράφων και λοιπών πράξεων.

Ο πελάτης δε δικαιούται να δημιουργήσει χρεωστικό υπόλοιπο στον καταθετικό λογαριασμό του (δυνατότητα υπερανάληψης ή υπέρβασης του τρέχοντος υπολοίπου), εκτός αν συμβατικά υπάρχει ειδική συμφωνία προς τούτο. Σε περίπτωση ωστόσο που για οποιονδήποτε λόγο δημιουργηθεί χρεωστικό υπόλοιπο, όπως ενδεικτικά στην περίπτωση χρέωσης τόκων, λόγω κίνησης του λογαριασμού ή/και της χρήσης της κάρτας, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο και αυτός υποχρεούται να το εξοφλήσει άμεσα, διαφορετικά η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει οποιοδήποτε υπόλοιπο εμφανισθεί στον καταθετικό λογαριασμό κατά προτεραιότητα, έναντι οποιασδήποτε άλλης χρέωσης για οποιαδήποτε αιτία, περιλαμβανομένων των επιταγών και των εντολών.

Η οποιαδήποτε συναλλαγή του Πελάτη στα φυσικά καταστήματα της Τράπεζας απαιτεί την προσκόμιση αποδεικτικών ταυτότητας όπως άλλωστε αναφέρονται στο κεφάλαιο 4. Για τις συναλλαγές μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει τα στοιχεία ταυτοποίησης που απαιτούνται για κάθε ηλεκτρονικό μέσο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κεφάλαιο 9.1 κατωτέρω.



6.2 ΕΠΙΤΟΚΙΟ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ

Το επιτόκιο καταθέσεων, ήτοι το πιστωτικό επιτόκιο που συνδέεται με τους Λογαριασμούς Καταθέσεων που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, είναι κυμαινόμενο. Η Τράπεζα δικαιούται να το αναπροσαρμόζει οποτεδήποτε, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες των αγορών κεφαλαίων και την προσφορά χρήματος και τους όρους της, τον κίνδυνο της χώρας, και τις συνθήκες του ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά.

Ο Πελάτης ενημερώνεται για το ισχύον επιτόκιο είτε από το αναρτημένο στα καταστήματα τιμολόγιο είτε από την ιστοσελίδα της Τράπεζας είτε από δημοσιεύσεις στον τύπο ή και από το παραστατικό έκδοσης του λογαριασμού. Το εκάστοτε νέο επιτόκιο εφαρμόζεται άμεσα, από την ως άνω γνωστοποίησή του, εκτός εάν οριστεί μεταγενέστερη ημερομηνία για την εφαρμογή του.

Ως βάση υπολογισμού των τόκων για τις καταθέσεις λαμβάνονται οι πραγματικές ημέρες και το έτος 365 ημερών (actual/365). Οι τόκοι λογίζονται και κεφαλαιοποιούνται στις 30 Ιουνίου και στις 31 Δεκεμβρίου κάθε έτους εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στο Τιμολόγιο της Τράπεζας για συγκεκριμένη κατηγορία λογαριασμών ή εάν συμφωνηθούν με τον Πελάτη, ειδικά, διαφορετικές ημερομηνίες. Κατά την απόδοση των τόκων παρακρατείται φόρος υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

6.3 ΕΓΧΑΡΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για το ύψος του επιτοκίου, τους φόρους επί των τόκων, τα τέλη, τις προμήθειες και τα τυχόν έξοδα με τα οποία επιβαρύνεται για την τήρηση και κίνηση των λογαριασμών καταθέσεων του μέσω του Τιμολογίου. Το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο βρίσκεται σε έντυπη μορφή στα καταστήματα ενώ είναι αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Αντίγραφα κινήσεων των λογαριασμών, αλλά και ενημερώσεις ως προς τα ως άνω στοιχεία του λογαριασμού διατίθενται στον πελάτη εφόσον ζητηθούν ή στο πλαίσιο της από το νόμο ή την κατά περίπτωση σύμβαση απαιτούμενης περιοδικής ενημέρωσής του, με απλό ταχυδρομείο στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ή του καθίστανται διαθέσιμα ηλεκτρονικά στον Διαδικτυακό Τόπο (E-statement) ή όπως αλλιώς έχει συμφωνηθεί ή σε περίπτωση κοινού λογαριασμού, στον ένα εκ των συν δικαιούχων και στη διεύθυνση αλληλογραφίας αυτού που δηλώνεται στην Αίτηση, ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο συμφωνηθεί. Στην τελευταία αυτή περίπτωση όλοι οι δικαιούχοι της κατάθεσης διορίζουν ως αντίκλητό τους για τις ανάγκες της σύμβασης κατάθεσης τον συνδικαιούχο αυτόν. Στα αποσπάσματα ή αντίγραφα αυτά αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η ημερομηνία έκδοσής τους και από το περιεχόμενο τους προκύπτει το χρονικό διάστημα που καλύπτουν.

Τα κάθε είδους αποσπάσματα ή αντίγραφα από τα λογιστικά βιβλία της Τράπεζας συνιστούν πλήρη απόδειξη έναντι του Πελάτη της κίνησης των αντίστοιχων λογαριασμών του, καθώς και των τυχόν σχετικών εκατέρωθεν απαιτήσεων.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης έχει βιβλιάριο, η ενημέρωση για την κίνηση και το υπόλοιπο του λογαριασμού παρέχεται με την προσκόμιση και ενημέρωση του βιβλιαρίου. Σε κάθε περίπτωση, κατάθεση ή ανάληψη που πραγματοποιείται με την υπογραφή από τον Πελάτη παραστατικού που εκδίδει προς το σκοπό αυτό η Τράπεζα, είναι ισχυρή ακόμη και αν δεν έγινε σχετική καταχώρηση στο βιβλιάριο.

Σε περίπτωση κλοπής ή απώλειάς του βιβλιαρίου ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα.

6.4 ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ – ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Οι καταθέσεις μετρητών σε λογαριασμούς καταθέσεων πρώτης ζήτησης, εφ' όσον γίνονται μέσω των ταμείων της Τράπεζας, έχουν ισχύ (valeur διαθεσιμότητας) αμέσως από την διενέργειά τους, οι δε καταθέσεις επιταγών ή άλλων αξιογράφων από την ημερομηνία που κατά περίπτωση ορίζει η Τράπεζα σύμφωνα με την εκάστοτε πολιτική της εντός των νόμιμων πλαισίων. Η οριστική πίστωση λογαριασμού με ποσό επιταγής ή άλλου αξιογράφου τελεί πάντοτε υπό την αίρεση είσπραξής του από τον υπόχρεο προς πληρωμή, ανεξαρτήτως του εάν το ποσό αυτό κατέστη από την Τράπεζα προσωρινά διαθέσιμο στο λογαριασμό. Εάν για οποιονδήποτε λόγο το αξιόγραφο ανακληθεί ή ακυρωθεί ή εάν για οποιονδήποτε λόγο ματαιωθεί η είσπραξή του ή περιορισθεί η ελεύθερη διάθεση του προϊόντος του με νομοθετικά, διοικητικά ή δικαστικά



μέτρα ή η αξία του χρεωθεί στην Τράπεζα, η τελευταία δικαιούται, άνευ ετέρου, να επαναχρεώσει το λογαριασμό χωρίς να ερευνήσει τη νομιμότητα της ανάκλησης ή ακύρωσης ή ματαίωσης της είσπραξης ή περιορισμού της διάθεσης του προϊόντος του αξιογράφου και, σε περίπτωση μη επαρκούς υπολοίπου, να αξιώσει από τον Πελάτη να της επιστρέψει το σχετικό πιστωθέν στο λογαριασμό ποσό.

Πιστώσεις λογαριασμών τρίτων προσώπων κατ' εντολή του Πελάτη, διενεργούνται από την Τράπεζα με την αποκλειστική ευθύνη αυτού ως προς την υποκείμενη έννομη σχέση που τον συνδέει με τους δικαιούχους των λογαριασμών και τις συνέπειες που οι πιστώσεις αυτές μπορεί να έχουν. Σε περίπτωση μη αποδοχής της κατάθεσης από το δικαιούχο του λογαριασμού, η Τράπεζα δικαιούται να αντιλογήσει την πράξη.

Η Τράπεζα δεν ευθύνεται αν οι υπογραφές στα δελτία ή στις διάφορες εντολές πληρωμής δεν είναι γνήσιες ή παρόμοιες, παρά μόνων σε περίπτωση αμέλειας ή δόλου υπαλλήλου της.

Η τράπεζα επίσης δεν ευθύνεται στην περίπτωση που γίνει χρήση του λογαριασμού του πελάτη από μη δικαιούχο πρόσωπο, εφόσον η χρήση αυτή ήταν άμεσο ή έμμεσο αποτέλεσμα της συμπεριφοράς του πελάτη.

Σε περίπτωση που στο λογαριασμό του Πελάτη γίνουν εγγραφές πιστώσεων ή χρεώσεων που δεν βασίζονται σε αντίστοιχες οδηγίες του, αλλά οφείλονται σε πλάνη ή λάθος υπαλλήλου της Τράπεζας ή σε οποιανδήποτε άλλη αιτία, η Τράπεζα μπορεί να προβαίνει και με δική της πρωτοβουλία σε διόρθωση (με διορθωτικές εγγραφές) ή ακύρωση (με αντιλογιστικές εγγραφές) των πιστώσεων ή των χρεώσεων αυτών.

Οι καταθέσεις αποδίδονται, υπό την παραπάνω επιφύλαξη, ευθύς ως ζητηθούν, εκτός εάν το υπόλοιπο δεν είναι διαθέσιμο για οποιονδήποτε λόγο, όπως λόγω συμβατικής ή άλλης νόμιμης δέσμευσης του Καταθετικού Λογαριασμού.

Η Τράπεζα δικαιούται να ορίζει, σύμφωνα με το κάθε φορά ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ανώτατο όριο αναλήψεως μετρητών, πέραν του οποίου η ανάληψη των σχετικών ποσών πραγματοποιείται αποκλειστικά με τραπεζική επιταγή.

Επιπροσθέτως, η Τράπεζα δικαιούται να ορίζει τις συναλλαγές που διενεργούνται μέσω ταμείου, καθώς επίσης το ανώτατο όριο κατάθεσης και ανάληψης χρηματικών ποσών στα ταμεία της Τράπεζας.

Ο Πελάτης υποχρεούται να προσκομίζει και να θέτει στη διάθεση της Τράπεζας όποτε αυτή το ζητήσει τα απαιτούμενα έγγραφα από τα οποία προκύπτουν τα απαραίτητα, από τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, στοιχεία της ταυτότητάς του και να τα επικαιροποιεί σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τα παραστατικά που εκδίδονται από την Τράπεζα, κατά τη διενέργεια οποιασδήποτε συναλλαγής σε ταμείο Καταστήματος της Τράπεζας και στα Δίκτυα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών, και σε κάθε περίπτωση οι σχετικές εγγραφές στα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας που τηρούνται ηλεκτρονικά, αποδεικνύουν αυτή, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

Ο Πελάτης συναινεί στη διαβίβαση στοιχείων και πληροφοριών σχετικά με τους καταθετικούς του λογαριασμούς σε τρίτα πρόσωπα εφόσον απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία, όπως ενδεικτικά αναφέρεται στην ΑΑΔΕ και στην Τειρεσίας ΑΕ.

Ο Πελάτης συναινεί στη διαβίβαση στοιχείων και πληροφοριών σχετικά με τους καταθετικούς του λογαριασμούς σε τρίτα πρόσωπα που διαχειρίζονται ληξιπρόθεσμες ή μη απαιτήσεις από δάνεια και πιστώσεις, κατά τις διατάξεις του ν. 4354/2015 ή του Ν. 5072/2023, όπως εκάστοτε ισχύει, τις οποίες είτε διακατέχει η Τράπεζα είτε, σύμφωνα με το άρθρο 10 του ν. 3156/2003, έχει πωλήσει ή έχει τιτλοποιήσει, με σκοπό την αποτελεσματική τους διαχείριση.

Ο Πελάτης μπορεί να ενεργεί πράξεις επί καταθετικού λογαριασμού με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα που είναι συνδεδεμένη με αυτόν, να εκδίδει επ' αυτού επιταγές ή να χρεώνει αυτόν με εντολές πληρωμής. Η Τράπεζα επιφυλάσσεται να θέσει στη διάθεση του Πελάτη και άλλες δυνατότητες πράξεων επί καταθετικού λογαριασμού, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της τεχνολογίας, αλλά και τα εκάστοτε διαθέσιμα μέτρα για την ασφάλεια των συναλλαγών.

6.5 ΑΝΕΝΕΡΓΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Ως ανενεργός λογαριασμός χαρακτηρίζεται από την Τράπεζα ο λογαριασμός εκείνος στον οποίο δεν έχει γίνει καμία συναλλαγή είτε χρέωση είτε πίστωση για 24 συνεχόμενους μήνες και η Τράπεζα δικαιούται για λόγους ασφαλείας να θέτει περιορισμούς στην κίνηση λογαριασμών. Η Τράπεζα δικαιούται κατά την ασκούμενη πολιτική της να τροποποιεί το ως άνω χρονικό διάστημα. Ο πελάτης ενημερώνεται μέσω του διαδικτυακού τόπου.

**6.6 ΑΔΡΑΝΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ**

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4151/2013, ως αδρανής λογαριασμός χαρακτηρίζεται εκείνος, στον οποίο δεν έχει πραγματοποιηθεί αποδεδειγμένα καμία πραγματική συναλλαγή από τον Πελάτη για χρονικό διάστημα είκοσι ετών. Η επόμενη ημέρα της τελευταίας συναλλαγής αποτελεί την έναρξη της εικοσαετίας. Η πίστωση των καταθέσεων με τόκους και η κεφαλαιοποίησή τους δεν συνιστούν συναλλαγή κατά την έννοια του άρθρου 7 του ως άνω νόμου. Με την πάροδο της εικοσαετίας παραγράφονται, σύμφωνα με το Ν. 4151/2013, τα δικαιώματα του Πελάτη και των κληρονόμων του επί του υπολοίπου στον λογαριασμό, το περιεχόμενο του οποίου περιέρχεται αυτοδικαίως στο Ελληνικό Δημόσιο. Η Τράπεζα, πριν από τη συμπλήρωση του ως άνω χρόνου παραγραφής, αποστέλλει ταχυδρομικώς στον Πελάτη περιοδικές ανά πενταετία ειδοποιητικές ενημερώσεις και ειδικότερα στα πέντε, στα δέκα (εφόσον το υπόλοιπο του λογαριασμού είναι μεγαλύτερο των € 100) και στα δεκαπέντε έτη (εφόσον το υπόλοιπο του λογαριασμού είναι μεγαλύτερο των € 100) από τη διενέργεια της τελευταίας πραγματικής συναλλαγής και τέλος πριν την παρέλευση της εικοσαετίας.

6.7 ΚΟΙΝΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Οι καταθέσεις σε κοινό διαζευκτικό λογαριασμό διέπονται από τις διατάξεις του Ν. 5638/1932, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Κάθε ένας από τους δικαιούχους της κατάθεσης έχει δικαίωμα να κάνει συναλλαγές, χωρίς τη σύμπραξη ή τη συναίνεση των λοιπών. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε δικαιούχου, η κατάθεση και ο λογαριασμός περιέρχεται αυτοδίκαια στους λοιπούς συνδικαιούχους. Για την προσθήκη νέων προσώπων σε ήδη υπάρχοντα κοινό λογαριασμό, για την αφαίρεση συνδικαιούχων από ήδη υπάρχοντα κοινό λογαριασμό, για το κλείσιμο του λογαριασμού και τη σύσταση ενεχύρου απαιτείται η σύμπραξη όλων των δικαιούχων του λογαριασμού.

6.8 ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Η Τράπεζα δικαιούται, ειδοποιώντας τον Πελάτη σχετικά, να καταγγέλλει οποτεδήποτε τη μεταξύ αυτής και του Πελάτη σύμβαση κατάθεσης και να κλείνει οποιονδήποτε καταθετικό λογαριασμό του σε περίπτωση, παράβασης εκ μέρους του πελάτη των διατάξεων του νόμου ή παράβασης συμβατικών του υποχρεώσεων έναντι της Τράπεζας, ή εάν το υπόλοιπο του λογαριασμού παραμένει μηδενικό για χρονικό διάστημα άνω των 24 μηνών (ή που κατά περίπτωση ορίζει και γνωστοποιεί στον Πελάτη). Μετά το κλείσιμο του λογαριασμού, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να επιστρέψει το βιβλιάριο στην Τράπεζα προκειμένου η τελευταία να το ακυρώσει.

Ο Πελάτης δικαιούται να κλείσει οποτεδήποτε οποιονδήποτε λογαριασμό τηρεί στην Τράπεζα με έγγραφη ειδοποίηση. Η καταγγελία της συμβάσεως λογαριασμού από τον Πελάτη γίνεται αζημίως. Εάν κατά το κλείσιμο του λογαριασμού υπάρχει υπόλοιπο αυτό αποδίδεται στον πελάτη ή μεταφέρεται σε άλλον ενεργό λογαριασμό του πελάτη.

6.9 ΟΡΟΙ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ

Κατά τη διάρκεια ισχύος της προθεσμιακής καταθέσεως, δεν επιτρέπονται πιστώσεις ή/ και χρεώσεις του Προθεσμιακού Λογαριασμού. Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος πρόωρης απόδοσης, η κατάθεση αποδίδεται έπειτα από έγκριση της Τράπεζας, μόνο ολικά και αφού έχει καταβληθεί ποινή προεξόφλησης, σύμφωνα με την εκάστοτε τιμολογιακή πολιτική της Τράπεζας. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί την κατάθεση αυτή για την κάλυψη κάθε ληξιπρόθεσμης οφειλής του καταθέτη. Αν η κατάθεση είναι στο όνομα περισσότερων από έναν δικαιούχων, τότε είναι κοινή και διέπεται από τις διατάξεις του Ν. 5638/1932 για τις καταθέσεις σε κοινό λογαριασμό.

6.10 ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ



Η Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας συμμετέχει στο Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ). Οι καταθέσεις που τηρούνται στην Τράπεζα, καλύπτονται από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), όπως ορίζεται στον Ν. 4370/2016.

Αν μια κατάθεση καταστεί μη διαθέσιμη κατά τρόπο γενικό και μόνιμο επειδή ένα πιστωτικό ίδρυμα διαπιστωθεί ότι αδυνατεί βάσει απόφασης της αρμόδιας εποπτικής ή δικαστικής αρχής να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του έναντι των καταθετών της σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων καταβάλλει αποζημιώσεις στους καταθέτες.

Η καταβολή αποζημιώσεων καλύπτει κατ' ανώτατο όριο ποσό εκατό χιλιάδων (100.000) ευρώ. Αυτό σημαίνει ότι όλες οι καταθέσεις του ιδίου καταθέτη στο συγκεκριμένο πιστωτικό ίδρυμα προστίθενται προκειμένου να προσδιοριστεί το όριο κάλυψης.

Για τον σκοπό υπολογισμού του ποσού της αποζημίωσης, τα πιστωτικά υπόλοιπα των λογαριασμών καταθέσεων συμψηφίζονται με τις πάσης φύσεως ανταπαιτήσεις της Τράπεζας κατά του δικαιούχου καταθέτη, εφόσον και για το ποσό που έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες και απαιτητές, κατά ή πριν από την ημερομηνία αδυναμίας, σύμφωνα με τους όρους των άρθρων 440 επ. του Αστικού Κώδικα, τα στοιχεία που παρέχει στο ΤΕΚΕ ο εκκαθαριστής του πιστωτικού ιδρύματος και τις νομικές και συμβατικές διατάξεις που διέπουν τη συνολική σχέση μεταξύ του υπό εκκαθάριση πιστωτικού ιδρύματος και του καταθέτη. Όταν η αξία της κατάθεσης είναι μικρότερη από το διοικητικό κόστος που θα προκαλούσε στο ΤΕΚΕ η καταβολή της αποζημίωσης και όταν τους τελευταίους 24 μήνες δεν έγινε συναλλαγή σχετική με την κατάθεση δεν καταβάλλεται αποζημίωση.

Ως συναλλαγή θεωρείται κάθε πραγματική συναλλαγή δικαιούχου καταθέτη ή τρίτου κατ' εντολή οποιουδήποτε δικαιούχου, όπως και κάθε αίτημα του δικαιούχου προς την Τράπεζα για ενημέρωσή του σχετικά με το υπόλοιπο του καταθετικού του λογαριασμού.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους ειδικούς όρους, τις καλύψεις και τις εξαιρέσεις ορισμένων κατηγοριών καταθέσεων αναφέρονται στο Διαδικτυακό τόπο www.teke.gr του Ταμείου Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ). Η Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας θα σας ενημερώσει, εφόσον το ζητήσετε, εάν καλύπτονται ή όχι ορισμένες κατηγορίες καταθέσεων. Ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί είτε από το ενημερωτικό δελτίο για τους καταθέτες, το οποίο είναι διαθέσιμο στα καταστήματα είτε μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Τράπεζας www.bankofthessaly.gr.

6.11 ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ - ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμης απαίτησης της Τράπεζας από οποιαδήποτε αιτία, έναντι του Πελάτη, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να παρακρατεί και να συμψηφίζει την απαίτησή της αυτή με οποιαδήποτε ανταπαιτήση του Πελάτη, από οποιαδήποτε αιτία και αν απορρέει και οποτεδήποτε και αν γεννήθηκε. Εάν ο Πελάτης διατηρεί περισσότερους από έναν λογαριασμούς στην Τράπεζα, οι λογαριασμοί αυτοί, θεωρούνται ότι αποτελούν τμήματα ενός ενιαίου και αδιαιρέτου λογαριασμού, η δε Τράπεζα δικαιούται κατά την απόλυτη κρίση της, βάσει σχετικής προς τούτο εξουσιοδότησης του Πελάτη, που παρέχεται ανέκκλητα, στο πλαίσιο σύναψης των επί μέρους συμβάσεων της, να εισπράττει τυχόν οφειλές του Πελάτη προς αυτήν και γενικώς να ενεργεί οποτεδήποτε μεταφορές υπολοίπων και χρεοπιστώσεων από έναν λογαριασμό σε κάλυψη αντίθετης απαίτησης από άλλον του ίδιου δικαιούχου. Περαιτέρω, η Τράπεζα δικαιούται να μεταφέρει υπόλοιπα από λογαριασμούς του Πελάτη σε κάλυψη απαιτήσεων από δάνεια ή πιστώσεις, υποχρεώσεις και λοιπές προμήθειες σύμφωνα με το ισχύον τιμολόγιο.

7. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΚΑΡΤΑ

7.1 ΕΚΔΟΣΗ ΚΑΡΤΑΣ και PIN

Η Χρεωστική Κάρτα (στο εξής «Κάρτα») χορηγείται στον πελάτη κατόπιν σχετικής αίτησης και υπογραφής της σύμβασης, στην οποία αναγράφονται οι γενικοί και ειδικοί όροι χορήγησης και χρήσης καρτών. Η κάρτα παραδίδεται στον Κάτοχο



σύμφωνα με τις εκάστοτε διαδικασίες της Τράπεζας και ενεργοποιείται από τον κάτοχο ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες που παρέχονται από την Τράπεζα.

Η Κάρτα είναι αυστηρά προσωπική.

Η Τράπεζα ανανεώνει την Κάρτα στη λήξη της, διατηρεί δε το δικαίωμα να μην την ανανεώσει για λόγους προστασίας των συναλλαγών ή/και του ιδίου Κατόχου ή για άλλον σπουδαίο λόγο.

Η Κάρτα ισχύει μέχρι την ημερομηνία λήξης που αναγράφεται στην εμπρόσθια όψη της ή/και μέχρι την ακύρωσή της λόγω καταγγελίας ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο αναφέρεται στους ειδικότερους όρους χορήγησής της.

Δικαίωμα χρήσης της κάρτας έχει μόνο ο κάτοχος ενώ απαγορεύεται η μεταβίβαση ή η παραχώρηση σε τρίτο πρόσωπο.

Οι συναλλαγές με την κάρτα που καταχωρούνται στο σύστημα της Τράπεζας καθώς και οι σχετικές εκτυπώσεις, αναφορικά με τις εντολές του Κατόχου, που διενεργούνται με χρήση της Κάρτας, είναι δεσμευτικές για τον Κάτοχο και συνιστούν πλήρη απόδειξη για τη διενέργεια της συναλλαγής, επιτρεπόμενης όμως της ανταπόδειξης.

Ο Κάτοχος οφείλει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη της κάρτας, και να ειδοποιεί χωρίς καθυστέρηση την Τράπεζα μόλις αντιληφθεί την περίπτωση απώλειας ή κλοπής αυτής. Κάθε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας πρέπει να γνωστοποιείται αμέσως τηλεφωνικά στον αριθμό [2106596444](tel:2106596444).

Ο Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης / Personal Identification Number (στο εξής «PIN»), θεωρείται αυστηρά προσωπικός και υποκαθιστά την υπογραφή του πελάτη, χορηγείται από την Τράπεζα στον Κάτοχο σε ειδικό φάκελο ασφαλείας. Ο PIN χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με την κάρτα σε κάθε συναλλαγή του Κατόχου όταν αυτός απαιτείται, στις συσκευές ATM ή/και EFT/POS που παρέχουν αυτή τη δυνατότητα. Ο PIN μπορεί να αντικατασταθεί από τον Κάτοχο οποτεδήποτε με άλλον PIN της απολύτου επιλογής του, μέσω του δικτύου των ATM ή να εκδοθεί νέος PIN για την ίδια Κάρτα, μετά από σχετικό αίτημα του Κατόχου, με ταυτόχρονη ακύρωση του παλαιού.

Η Χρεωστική Κάρτα, είναι συνδεδεμένη με τον καταθετικό λογαριασμό που τηρείται στην Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας. Η σύνδεση αυτή εξασφαλίζει ότι το ποσό το οποίο είναι διαθέσιμο στον εκάστοτε λογαριασμό αποτελεί το όριο των συναλλαγών που μπορεί να διενεργηθεί με την κάρτα, εξασφαλίζοντας τον έλεγχο των εξόδων του Πελάτη.

7.2 ΧΡΗΣΗ ΚΑΡΤΑΣ

Κάθε Κάρτα επιτρέπει στον Πελάτη/Κάτοχο την πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της χρέωσης ενός λογαριασμού (εφόσον πρόκειται για χρεωστική κάρτα) ή μέσω της χρήσης προσωπικού ορίου (εφόσον πρόκειται για πιστωτική κάρτα) ή μέσω του διαθέσιμου χρηματικού υπολοίπου (εφόσον πρόκειται για προπληρωμένη κάρτα) οι οποίες διενεργούνται: (α) Όλο το 24ωρο, μέσω του δικτύου Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) της Τράπεζας, μέσω ATM άλλων Τραπεζών, εντός χώρας ή αλλοδαπών που συνεργάζονται με την εταιρεία ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε (ΔΙΑΣ) ή/και φέρουν το σήμα του διεθνούς οργανισμού VISA και MASTERCARD (β) Σε επιχειρήσεις, εσωτερικού ή του εξωτερικού που φέρουν το σήμα VISA ή MASTERCARD και δέχονται την κάρτα ως μέσο πληρωμής, μέσω τερματικών συσκευών ηλεκτρονικών πληρωμών (EFT/POS), είτε (γ) εξ αποστάσεως, ενδεικτικώς μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου. Κάθε συναλλαγή που υλοποιείται από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο με τη χρήση της Κάρτας, με την επιφύλαξη των συναλλαγών από απόσταση και των ανέπαφων συναλλαγών, θεωρείται ολοκληρωμένη είτε με την υπογραφή από τον Πελάτη/Κάτοχο των αποδείξεων που εκδίδονται από τις ηλεκτρονικές συσκευές EFT/POS ή χρεωστικών δελτίων ή εξουσιοδοτούμενου με αυτό εγγράφου είτε με την ηλεκτρολόγηση PIN στις συσκευές EFT/POS, μετά την οποία εκδίδεται σχετικό δελτίο ή ηλεκτρονικό μήνυμα αποδεικτικό της συναλλαγής, είτε με την παροχή των απαιτούμενων στοιχείων για τις εξ αποστάσεως συναλλαγές.

Ο Πελάτης/Κάτοχος εξουσιοδοτεί την Τράπεζα και χορηγεί σε αυτήν ανέκκλητη εντολή να εκτελεί τις συναλλαγές του και να χρεώνει τον συνδεδεμένο καταθετικό λογαριασμό του που τηρεί στην Τράπεζα και διαθέτει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο, εφόσον πρόκειται για χρεωστική κάρτα, ή το προσωπικό του πιστωτικό όριο της πιστωτικής κάρτας με τα ποσά των συναλλαγών του προσαυξημένα με τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα έξοδα, τυχόν συναλλαγματικές διαφορές ή άλλες επιβαρύνσεις της συναλλαγής, εφόσον είναι μέσα στα όρια συναλλαγών που ορίζει η Τράπεζα (ημερησία, ανά συναλλαγή ή άλλα).



Ο Πελάτης/Κάτοχος δέχεται ότι οι συναλλαγές με τη χρήση της κάρτας του, όπως αυτές καταγράφονται στα εμπορικά βιβλία της Τράπεζας που τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι δεσμευτικές γι' αυτόν και αποτελούν πλήρη απόδειξη της πραγματοποίησής τους, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Η Τράπεζα δεν αναλαμβάνει καμία υποχρέωση προς τον Πελάτη και τον Κάτοχο για τυχόν αθέτηση εκπλήρωσης ή πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων, ούτε για οποιαδήποτε συμβατική ή εξωσυμβατική ζημία τους, με την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης νομοθετικής ρύθμισης. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος δεν δικαιούνται να προβάλλουν έναντι της Τράπεζας οποιαδήποτε σχετική ένσταση ή απαίτηση, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει τη χρήση της Κάρτας εξ αποστάσεως στο πλαίσιο ηλεκτρονικής, τηλεφωνικής ή ταχυδρομικής παραγγελίας στην Ελλάδα ή στην αλλοδαπή, αναλαμβάνει την αποκλειστική σχετική ευθύνη και κίνδυνο. Ειδικότερα, για τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου, ο Πελάτης/Κάτοχος έχει την υποχρέωση να τηρεί τους κανόνες ασφαλείας για συναλλαγές στο διαδίκτυο, που θα του γνωστοποιούνται από την Τράπεζα είτε εγγράφως είτε με άλλο σταθερό μέσο ή από τις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται στο διαδικτυακό τους τόπο.

7.3 ΑΝΕΠΑΦΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Η ολοκλήρωση ανέπαφης συναλλαγής πραγματοποιείται εφόσον ο Πελάτης/Κάτοχος πλησιάσει το σώμα της Κάρτας ή του τηλεφώνου (σε περίπτωση που υφίσταται ειδική εφαρμογή της Τράπεζας εγκατεστημένη σε συσκευή τηλεφώνου που ενσωματώνει την σχετική τεχνολογία), στο EFT/POS contactless reader της επιχείρησης και με την εν συνεχεία πληκτρολόγηση του PIN, μετά την οποία και εφόσον εγκριθεί η συναλλαγή, εκδίδεται το σχετικό χρεωστικό δελτίο, το οποίο θα παραδίδεται στον Πελάτη/Κάτοχο.

Οι ανέπαφες συναλλαγές δύνανται να πραγματοποιούνται και χωρίς τη χρήση του PIN, εφόσον το ποσό τους δεν υπερβαίνει το όριο που ορίζει η Τράπεζα για τον σκοπό αυτόν προς ασφάλεια των συναλλαγών. Στις περιπτώσεις αυτές, η έγκριση και η αποδοχή του Πελάτη ή του Κατόχου, κατά περίπτωση, για την πραγματοποίηση της συναλλαγής και η εξουσιοδότησή του στην Τράπεζα να εξοφλήσει στην επιχείρηση το ποσό της συναλλαγής δίδεται μόνο με την προσέγγιση του σώματος της Κάρτας ή του τηλεφώνου, κατά περίπτωση στο EFT/POS contactless reader της επιχείρησης, μετά την οποία και εφόσον εγκριθεί η συναλλαγή, εκδίδεται το σχετικό χρεωστικό δελτίο. Το ως άνω όριο αναγράφεται στους Ειδικούς Όρους, η δε Τράπεζα δύναται να το αυξάνει, να το μειώνει ή να το μηδενίζει βάσει της εκάστοτε επιχειρηματικής της πολιτικής ή και των Διεθνών Οργανισμών Καρτών ανάλογα με το είδος, το πλήθος, τη συχνότητα και το ποσό των συναλλαγών για λόγους ασφαλείας αυτών ή/και σε περίπτωση τυχόν αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη ή του Κατόχου.

7.4 ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΜΕ ΚΑΡΤΑ

Καταθέσεις σε καταθετικό λογαριασμό συνδεδεμένο με τη χρεωστική Κάρτα μπορούν να γίνουν στα ATMs της Τράπεζας, μόνο σε χαρτονομίσματα. Τα χρήματα που κατατίθενται, τοποθετούνται στην ειδική θέση του ATM, το οποίο αυτόματα ελέγχει τα χαρτονομίσματα ως προς την πλαστότητα και τη φθορά τους και προβαίνει σε πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού αυθημερόν.

Τα πλαστά ή φθαρμένα χαρτονομίσματα παρακρατούνται από το ATM, για τα δε υπόλοιπα εκτυπώνεται, απόδειξη στην οποία αναγράφεται το ποσό της κατάθεσης. Η Τράπεζα ελέγχει ως προς την εγκυρότητα τα χαρτονομίσματα που παρακρατήθηκαν και εφόσον δεν τίθεται θέμα αμφισβήτησης της γνησιότητας τους προβαίνει σε κατάθεση του λογαριασμού του πελάτη. Σε διαφορετική περίπτωση ο Πελάτης ενημερώνεται με όποιο πρόσφορο μέσο να προσέλθει στο κατάστημα.

8. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

8.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ



Η Τράπεζα κάνει χρήση των νέων τεχνολογικών εξελίξεων παρέχοντας στον πελάτη αναβαθμισμένες και καινοτόμες υπηρεσίες βελτιώνοντας την εμπειρία των πελάτων τους. Με την υποβολή του αιτήματος και την υπογραφή της σχετικής σύμβασης ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί συναλλαγές από απόσταση χωρίς τη φυσική παρουσία, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας (e-banking και mobile banking) ή άλλων συστημάτων ή μέσων που εκάστοτε υποδεικνύει η Τράπεζα. Οι εκάστοτε διαθέσιμες εξ αποστάσεως δυνατότητες συναλλαγών ή παροχής υπηρεσιών και τα μέσα για την πραγματοποίησή τους γνωστοποιούνται στον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού τόπου της Τράπεζας, με πλήρη περιγραφή αυτών και της διαδικασίας για την πραγματοποίησή τους.

Η πρόσβαση και η χρήση των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Τράπεζας πραγματοποιείται σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη σχετική Σύμβαση Χορήγησης Πρόσβασης στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (e-banking), που έχει συνάψει η Τράπεζα με τον Πελάτη, είτε μέσω του ηλεκτρονικού του υπολογιστή ή φορητού υπολογιστή - ταμπλέτας (tablet), που πρέπει να είναι συνδεδεμένα στο διαδίκτυο, είτε μέσω του κινητού του τηλεφώνου ή οποιασδήποτε άλλης κατάλληλης και συμβατής «έξυπνης» συσκευής, μετά την ενεργοποίηση των ειδικών κωδικών που χορηγούνται προς τούτο από την Τράπεζα στον Πελάτη. Για να καταστεί εφικτή η πρόσβαση και η χρήση των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών εκ μέρους του Πελάτη, ο τελευταίος υπόκειται σε διαδικασία Ισχυρής Ταυτοποίησής του από την Τράπεζα.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να προσθέτει ή/και να καταργεί δυνατότητες και υπηρεσίες ή/και να προσαρμόζει τρόπους Ισχυρής Ταυτοποίησής του που παρέχονται μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, γνωστοποιώντας το μέσω του διαδικτυακού της τόπου (www.bankofthessaly.gr) ή των καταστημάτων της.

Τυχόν ειδικότεροι όροι επιμέρους υπηρεσιών αναρτώνται επίσης στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας και η χρήση από τον Πελάτη των υπηρεσιών αυτών συνεπάγεται την εκ μέρους του ανεπιφύλακτη αποδοχή των σχετικών όρων.

Επίσης, η Τράπεζα δικαιούται να καθορίζει το είδος των συναλλαγών, το ύψος αυτών, τις ώρες και τις ημέρες κατά τις οποίες παρέχεται στον Πελάτη η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω των Συστημάτων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου ή και των καταστημάτων της.

8.2 ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΧΡΗΣΤΗ

Στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας ο πελάτης εγγράφεται με υποβολή αίτησης στα Καταστήματα της Τράπεζας. Ο πελάτης υποχρεούται κατά τη συμπλήρωση της αίτησης εγγραφής του, να παράσχει στην Τράπεζα όλες τις απαιτούμενες για την ταυτοποίησή του προσωπικές πληροφορίες, καθώς και τα στοιχεία του ή των Καταθετικών Λογαριασμών που επιθυμεί να συνδέσει με αυτά. Όταν ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, δύναται να ορίσει ένα ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα (εφεξής «Χρήστες») που θα έχουν πρόσβαση στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών για λογαριασμό του, δηλώνοντας παράλληλα τις συγκεκριμένες προσβάσεις που επιθυμεί να παρέχει σε κάθε Χρήστη. Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε να καταργήσει την δυνατότητα πρόσβασης συγκεκριμένου Χρήστη στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, εφόσον το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως.

Η Τράπεζα ελέγχει τις προσωπικές πληροφορίες που παρέχει ο Πελάτης κατά την αίτηση εγγραφής, ως προς την ορθότητα, αλήθεια και ακρίβεια. Σε αντίθετη περίπτωση, ή στην περίπτωση που οι ανωτέρω πληροφορίες δεν μπορούν να επιβεβαιωθούν, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την αίτηση για εγγραφή στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών, αιτιολογώντας σχετικά την απόφασή της.

Σε περίπτωση αποδοχής της αίτησης εγγραφής του Πελάτη, αποστέλλονται στον πελάτη οι κωδικοί πρόσβασης. Στο email που έχει δηλώσει ο πελάτης αποστέλλεται ο κωδικός χρήστη ή UserID και οδηγίες για τη δημιουργία του password και στο viber του πελάτη ή εφόσον ο πελάτης δεν έχει ενεργό viber, αποστέλλεται μήνυμα στο κινητό του ένας 16ψήφιος κωδικός με οδηγίες για να αντιστοιχίσει τον 16ψήφιο κωδικό που έλαβε στο viber στα 16 κουτάκια που αποτυπώνονται στο περιεχόμενο του mail. Τα ψηφία που αντιστοιχούν στα λευκά κουτάκια σχηματίζουν τον κωδικό πρόσβασης (password) με τον οποίο θα κάνει την πρώτη του είσοδο στο Συστήματα Ψηφιακών υπηρεσιών. Μετά την πρώτη είσοδο, το σύστημα θα του ζητήσει να αλλάξει υποχρεωτικά τον κωδικό πρόσβασης.



Ειδικότερα, η Τράπεζα δικαιούται να συμπληρώνει ή αντικαθιστά τους ως άνω κωδικούς με άλλους ή να εφαρμόζει οποιαδήποτε πρόσθετη διαδικασία για την ασφαλή ταυτοποίηση του Πελάτη. Η συνδυασμένη εφαρμογή των Κωδικών Πρόσβασης του Πελάτη προσδιορίζουν την ταυτότητά του, τον εξατομικεύουν και επιφέρουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του. Η Τράπεζα δύναται οποτεδήποτε να προσθέτει και έτερα πρόσφορα μέσα και διαδικασίες ασφαλούς ενεργοποίησης των ως άνω Κωδικών, συμμορφούμενη στις απαιτήσεις του εκάστοτε εν ισχύ ψηφιακού περιβάλλοντος, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου.

Η χρήση των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας παρέχεται στον Πελάτη σύμφωνα με τους προβλεπόμενους στην αντίστοιχη σύμβαση Ειδικούς Όρους Τραπεζικών Εργασιών και την τιμολογιακή πολιτική της Τράπεζας, όπως εκάστοτε ισχύει και βρίσκεται διαρκώς αναρτημένη στον ιστότοπο της Τράπεζας.

8.3 ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΥΚΤΙΟΥ (e-banking)

Ειδικά για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής και Μεταφορών, απαιτείται πρόσθετη ταυτοποίησή του, που πραγματοποιείται με την εισαγωγή Πρόσθετου Κωδικού ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password). Τηρουμένων των απαιτήσεων ισχυρής ταυτοποίησης του Πελάτη, ο Πρόσθετος οκταψήφιος (8) κωδικός ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password) παράγεται και γνωστοποιείται στον Πελάτη, μέσω vibser ή εφόσον ο πελάτης δεν έχει ενεργό vibser, αποστέλλεται μήνυμα (SMS) στην συσκευή κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει ο Πελάτης κατά την εγγραφή του. Οι κωδικοί password, UserID και οι Πρόσθετοι Κωδικοί ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password), παρέχονται στον Πελάτη, μετά την έγκριση του αιτήματός του για πρόσβαση στο εκάστοτε σύστημα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας και την σύναψη με την Τράπεζα της ειδικότερης για τον σκοπό αυτό σύμβασης παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω των Ψηφιακών Συστημάτων της.

Επιπλέον, η Τράπεζα στα πλαίσια της ενίσχυσης των μέτρων που λαμβάνει για την ασφάλεια των συναλλαγών και την προστασία του πελάτη απέναντι στον κίνδυνο της εξαπάτησης παρέχει τη δυνατότητα εκτέλεσης συναλλαγών πληρωμής με την ενεργοποίηση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας (3rd factor authentication). Ο πελάτης ενημερώνεται για την ενεργοποίηση του πρόσθετου κωδικού κατά την είσοδο του στο e-banking και τίθεται στη αποκλειστική του ευθύνη η χρήση ή όχι τις υπηρεσίας.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαρκούς ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της, διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόζει οποιαδήποτε ενδεδειγμένη διαδικασία πρόσθετης πιστοποίησης, μέσω οποιουδήποτε συμβατού, κατάλληλου και ασφαλούς μέσου, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη μέσω του διαδικτυακού της τόπου.

Ο Πελάτης οφείλει να ακολουθεί πιστά τις οδηγίες που υποδεικνύονται στο μέσο με το οποίο εκτελεί την συναλλαγή.

8.4 ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Τράπεζα αναπτύσσει διαδικασίες και ενέργειες που διασφαλίζουν την καλή λειτουργία των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της, προκειμένου να προστατεύσει το λογισμικό σύστημά της από ιούς και κακόβουλες επιθέσεις και να παράσχει στον Πελάτη ασφαλές περιβάλλον για την μετάδοση πληροφοριών μέσω διαδικτύου. Συνεπώς, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν προσβολή των συστημάτων του Πελάτη από ιούς, όπως ενδεικτικά στον εξοπλισμό του (hardware) και στο λογισμικό του (software) ή για τυχόν απώλεια δεδομένων που προκύπτουν από την χρήση των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της ή για τυχόν πρόσβαση τρίτων στις μεταδιδόμενες πληροφορίες.

Η Τράπεζα υποχρεούται να θέτει στη διάθεση του Πελάτη μέσω του λογισμικού προγράμματος των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την επισήμανση και διόρθωση σφαλμάτων πριν από τη διαβίβαση εντολής του προς αυτήν.

Σε κάθε περίπτωση, η ευθύνη της Τράπεζας, που υφίσταται λόγω υπαιτιότητάς της, περιορίζεται μόνο στην αποκατάσταση της θετικής ζημίας του Πελάτη και δεν μπορεί να υπερβαίνει την αξία της συναλλαγής που τυχόν δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε λανθασμένα.

Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Πελάτης σε περίπτωση δυσλειτουργίας των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της για λόγους που αποδίδονται ή σχετίζονται με τη λειτουργία του διαδικτύου ή και των



τηλεπικοινωνιών και που οφείλονται γενικότερα σε λόγους, πέραν του ελέγχου της Τράπεζας, όπως ενδεικτικά η πτώση ή δυσλειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, διακοπή της ηλεκτροδότησης κ.ά.

Η Τράπεζα δύναται να αναστείλει προσωρινά την πρόσβαση στα Ψηφιακά της Συστήματα και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, σε περίπτωση τυχόν βλάβης αυτών, ή κατά τη διάρκεια συντήρησης ή επιδιόρθωσης αυτών ή για λόγους που διαφεύγουν κάθε ελέγχου της Τράπεζας, με σχετική ενημέρωση κατά την είσοδο του Πελάτη στην κεντρική ιστοσελίδα των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας ή μέσω του ιστοτόπου της ή με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο. Η Τράπεζα δεν αποδέχεται, ούτε ευθύνεται για το περιεχόμενο και την ακρίβεια άλλων διαδικτυακών τόπων, στους οποίους ενδεχομένως παραπέμπει μέσω υπερσυνδέσμων ή διαφημιστικών “banners”.

8.5 ΕΥΘΥΝΗ ΠΕΛΑΤΗ

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι οι Κωδικοί Πρόσβασης ή/και ο Πρόσθετος Κωδικός ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password), προσδιορίζουν την ταυτότητά του, τον εξατομικεύουν και επιφέρουν τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του, ώστε κάθε συναλλαγή τεκμαίρεται ότι πραγματοποιήθηκε από τον Πελάτη στον οποίο ανήκουν οι Κωδικοί Πρόσβασης και ο Πρόσθετος Κωδικός ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password) που χρησιμοποιήθηκαν, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης. Ειδικότερα ως προς την εκτέλεση πράξεων πληρωμής, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η συνδυασμένη χρήση των Κωδικών Πρόσβασης Πρόσθετων Κωδικών ασφαλείας Μιας Χρήσης (One Time Password) αποδεικνύουν ότι η εντολή διενέργειας διαχειριστικών και εγχρήματων συναλλαγών προέρχεται από τον ίδιο ή τον νόμιμο εκπρόσωπό του ή τους χρήστες που όρισε, αν είναι νομικό πρόσωπο και αποδεικνύουν την αντίστοιχη βούλησή του, συνομολογώντας ότι η περιέλευση της ηλεκτρονικής εντολής στην Τράπεζα και η αποθήκευση στο ηλεκτρονικό σύστημά της συνιστά πλήρη απόδειξη της χορηγηθείσας εκ μέρους του εντολής.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα στα πλαίσια της ενίσχυσης των μέτρων που λαμβάνει για την ασφάλεια των συναλλαγών και την προστασία του πελάτη απέναντι στον κίνδυνο της εξαπάτησης παρέχει τη δυνατότητα εκτέλεσης συναλλαγών πληρωμής με την ενεργοποίηση του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας (3rd factor authentication). Ειδικότερα, για κάθε συναλλαγή ποσού € 1.000 και άνω μέσω των ψηφιακών καναλιών, εφόσον ο πελάτης το επιλέξει, παρέχεται η ταυτοποίησή και η επιβεβαίωση των συναλλαγών με έναν επιπρόσθετο παράγοντα ταυτοποίησης (3rd factor authentication). Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας γίνεται μέσω των ψηφιακών καναλιών από τον πελάτη βάσει των οδηγιών που του παρέχονται.

Ο πρόσθετος κωδικός ασφαλείας (3rd factor authentication) δεν αποκαλύπτεται σε τρίτο, καθώς ο ορισμός και η χρήση του είναι αυστηρώς προσωπική, όπως άλλωστε ισχύει και με τα λοιπά στοιχεία ταυτοποίησής στην υπηρεσία e-banking, το όνομα χρήστη (username), ο κωδικός πρόσβασης (password) και ο κωδικός μιας χρήσης (OTP).

Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιθυμεί να τεθεί σε εφαρμογή ο προαναφερόμενος πρόσθετος κωδικός ασφαλείας (3rd factor authentication) έχει τη δυνατότητα να μην επιλέξει την σχετική υπηρεσία / ρύθμιση. Σε αυτή την περίπτωση ο πελάτης αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη ανεξαρτήτως ποσού για οποιαδήποτε ζημία τυχόν υποστεί (πχ ως αποτέλεσμα phishing) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη διάταξη του άρθρου 74, παρ 1 Ν4537/2018 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει δυνάμει των άρθρων 22 και 103 παρ. 3 του Ν.5019/2023

Η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη για ενέργειες και συναλλαγές, εφόσον αυτές δεν έγιναν με την προαναφερόμενη συνδυασμένη χρήση.

Συνεπεία των αναφερομένων ως άνω, ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί τους Κωδικούς Πρόσβασής του απόρρητους, να αλλάζει τον μυστικό κωδικό ανά διαστήματα, όπως και μετά την πρώτη χρήση για μεγαλύτερη ασφάλεια, να μην τους κοινοποιεί σε οποιονδήποτε τρίτο, ούτε και να επιτρέπει σε οποιονδήποτε τρίτο την πρόσβαση σε αυτούς. Ειδικότερα, ο Πελάτης υποχρεούται να απομνημονεύσει τους Κωδικούς Πρόσβασής του, να καταστρέψει το έγγραφο ή το ηλεκτρονικό μήνυμα με το οποίο του γνωστοποιούνται, και να μην τους σημειώνει με οποιονδήποτε τρόπο, που να μπορούν να συνδυασθούν με το μέσο στο οποίο ή με το οποίο μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Σε περίπτωση, δε, που είναι νομικό



πρόσωπο οφείλει να εξασφαλίζει ότι οι Κωδικοί Αναγνώρισής του που χρησιμοποιούν οι Χρήστες που όρισε για την είσοδό τους στο Σύστημα δεν θα ανακοινωθούν ή δεν θα διαρρεύσουν σε οποιονδήποτε τρίτο.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί την απώλεια, αποκάλυψη ή τη διαρροή των Κωδικών Πρόσβασης σε τρίτους, υποχρεούται να ειδοποιήσει αμέσως το help desk της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας, αιτούμενος την άμεση ακύρωση των κωδικών πρόσβασης. Ρητά διευκρινίζεται ότι η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη, για οποιαδήποτε εκτελεσθείσα ενέργεια ή εργασία κλπ, εξαιτίας απώλειας, διαρροής κλπ. των προαναφερόμενων κωδικών, κάθε δε σχετική ευθύνη βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη.

Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί άμεσα στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των προσωπικών του στοιχείων που έχει δηλώσει κατά την εγγραφή του στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών, να ελέγχει την ακρίβεια και την πληρότητα των εντολών και των πληροφοριών που παρέχει στην Τράπεζα.

Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνεται διαρκώς για τις πληροφορίες και τις συστάσεις ασφαλείας που παρέχονται από τον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, να τις τηρεί με επιμέλεια και παράλληλα αποδέχεται ότι πλημμελής εκ μέρους του εφαρμογή και τήρηση των συνιστάμενων οδηγιών ασφαλείας ενδέχεται να οδηγήσει σε παραβίαση του απορρήτου των πληροφοριών που τον αφορούν, καθώς και στην πραγματοποίηση συναλλαγών από τρίτα μη εξουσιοδοτημένα από αυτόν πρόσωπα.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι με τις παρούσες τεχνολογικές δυνατότητες, η χρήση του διαδικτύου στις συναλλαγές είναι δυνατό να εγκυμονεί γι' αυτόν, λόγω της φύσης της, κινδύνους, όπως ενδεικτικά η αλλοίωση ή η υποκλοπή του περιεχομένου και των στοιχείων που μεταφέρονται μέσω διαδικτύου και δηλώνει ότι αποδέχεται και αναλαμβάνει τον κίνδυνο αυτό, ως εγγενές στοιχείο των συναλλαγών αυτών.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι με την παρούσα δεν του παρέχεται δικαίωμα κυριότητας στο λογισμικό ή σε οποιοδήποτε άλλο πρόγραμμα, πληροφορία ή υποστήριξη που σχετίζεται με την λειτουργία των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας, παρά μόνο το περιορισμένο δικαίωμα μη αποκλειστικής και ανεκχώρητης άδειας χρήσης. Κάθε δε αντιγραφή, απομίμηση ή παραποίηση του λογισμικού της Τράπεζας από τον Πελάτη ή από τρίτα πρόσωπα, συνιστά ποινικό αδίκημα.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι οι εγγραφές που αποτυπώνονται στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών της Τράπεζας αποτελούν πλήρη απόδειξη για όλες τις οδηγίες και τις εντολές που έχουν αποσταλεί, παραδοθεί ή/και αναγνωστεί από τον Πελάτη, καθώς και για το περιεχόμενό τους, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

Ο Πελάτης ρητά αναγνωρίζει ότι οι εξουσιοδοτημένοι εκ μέρους του χρήστες των Συστημάτων Ψηφιακών Υπηρεσιών ενεργούν και συναλλάσσονται στο όνομα και για λογαριασμό του, αποδεχόμενος ανέκκλητα και θεωρώντας όλες τις ενέργειες και συναλλαγές, που θα διενεργηθούν από τους χρήστες, που ο ίδιος όρισε, ως απόλυτα έγκυρες, νόμιμες, ισχυρές και δεσμευτικές για αυτόν, αποδεχόμενος ανεπιφύλακτα την εις ολόκληρον και πλήρη ευθύνη του από τις πράξεις και παραλείψεις αυτών, καθώς και για κάθε παράνομη ή αντισυμβατική χρήση των Ψηφιακών Υπηρεσιών εκ μέρους τους. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει οποτεδήποτε την πρόσβαση στα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών για λόγους ασφαλούς χρήσης τους, συντήρησής τους, υπόνοιας μη εγκεκριμένης, απατηλής ή δόλιας χρήσης τους και τέλος σε περίπτωση που διαπιστωθεί μείωση της πιστοληπτικής ικανότητας ή/και αφερεγγυότητα του Πελάτη. Το δικαίωμα αυτό η Τράπεζα το διατηρεί και στην περίπτωση παραβίασης της παρούσας από τον Πελάτη. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή αυτή με κάθε πρόσφορο μέσο είτε πριν, είτε εφόσον αυτό δεν είναι δυνατόν, αμέσως μετά την αναστολή, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή απαγορεύεται από τον νόμο ή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας.

Η Τράπεζα δικαιούται οποτεδήποτε να σταματήσει να παρέχει τα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών για λόγους που αφορούν στην οργάνωσή της, ενημερώνοντας εγγράφως τον Πελάτη ή με κάθε πρόσφορο μέσο και ομοίως ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να αιτηθεί εγγράφως προς την Τράπεζα την διαγραφή των Καταθετικών του Λογαριασμών από τα Συστήματα Ψηφιακών Υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση, όμως, η ευθύνη του Πελάτη για οποιαδήποτε συναλλαγή πραγματοποίησε παραμένει ακέραιη, μέχρι την κατάθεση της σχετικής δήλωσής του στην Τράπεζα.



9. ΕΠΙΤΑΓΕΣ

Σύμφωνα με τις σχετικές κανονιστικές διατάξεις ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να διαθέτει τα κεφάλαια των λογαριασμών του με επιταγές. Η Τράπεζα δύναται, κατά την εύλογη κρίση της, για λόγους αντικειμενικούς ή για λόγους πιστοληπτικούς που αφορούν στον Πελάτη, να αρνηθεί τη χορήγηση βιβλιαρίου επιταγών ή να αναζητήσει το ήδη χορηγηθέν. Η υπογραφή του πελάτη επί της αποδείξεως παραλαβής του βιβλιαρίου των επιταγών αποτελεί τεκμήριο ότι έχει ελέγξει την πληρότητά του.

Οι επιταγές είναι πληρωτέες επί τη εμφανίσει και το ίδιο ισχύει και για τις μεταχρονολογημένες επιταγές. Σε περίπτωση εμφάνισης της επιταγής του Πελάτη εντός της νόμιμης προθεσμίας και μη πληρωμής της λόγω μη ύπαρξης επαρκών διαθεσίμων κεφαλαίων στο λογαριασμό του επί του οποίου σύρεται η επιταγή ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο, η Τράπεζα προβαίνει στην σφράγιση του σώματος της επιταγής και στη σχετική αναγγελία προς την Τειρεσίας Α.Ε. σύμφωνα με τους όρους του εκάστοτε θεσμικού πλαισίου.

Η Τράπεζα προβαίνει υποχρεωτικά σε εξόφληση των εμφανιζόμενων επιταγών προς τον τελευταίο κομιστή υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ελεγχθεί και ισχύουν τα κάτωθι: α) η συνέχεια των οπισθογραφήσεων των επιταγών είναι κανονική, β) ο λογαριασμός επί του οποίου σύρονται οι επιταγές έχει επαρκή διαθέσιμο υπόλοιπο, γ) τα έντυπα των επιταγών προέρχονται από τα χορηγηθέντα από την Τράπεζα στον Πελάτη βιβλιάρια ή από δικά του έντυπα εκδοθέντα κατόπιν ειδικής συμφωνίας και σύμφωνα με τις υποδειχθείσες σε αυτόν προδιαγραφές της Τράπεζας και φέρουν τα απαιτούμενα από το νόμο τυπικά στοιχεία εγκυρότητάς τους, δ) η υπογραφή του εκδότη δεν παρουσιάζει σοβαρές αποκλίσεις από το τηρούμενο στα αρχεία της Τράπεζας δείγμα και ε) δεν έχει περιέλθει στην Τράπεζα, μετά την πάροδο της νόμιμης προθεσμίας εμφάνισής τους προς πληρωμή, έγγραφη ανάκλησή τους από τον Πελάτη. Τυχόν ανάκληση της επιταγής πριν την παρέλευση της νόμιμης προθεσμίας προς εμφάνιση, δεν δεσμεύει την Τράπεζα και εναπόκειται στη διακριτική της ευχέρεια η πληρωμή ή μη της επιταγής.

Σε περίπτωση που τα διαθέσιμα κεφάλαια του Πελάτη δεν επαρκούν για την πληρωμή επιταγής, η Τράπεζα δεν υποχρεούται σε μερική πληρωμή της, εκτός εάν υφίσταται ειδική προς τούτο εντολή του Πελάτη, τηρουμένων των όρων του άρθρου 34 του Ν. 5960/1933 «Περί επιταγής» όπως εκάστοτε ισχύει.

Ο Πελάτης υποχρεούται να επιδεικνύει ιδιαίτερη επιμέλεια ως προς τον τρόπο χρήσης και φύλαξης των παραδιδόμενων σε αυτόν εντύπων επιταγών καθώς και των εντύπων επιταγών που τυχόν εκτύπωσε ο ίδιος σύμφωνα με τις υποδειχθείσες σε αυτόν προδιαγραφές της Τράπεζας και φέρει αποκλειστικά την ευθύνη για κάθε ζημία που θα υποστεί η Τράπεζα, ο ίδιος ή τρίτος από την πληρωμή ή μη πληρωμή επιταγών που έχουν καθ' οιονδήποτε τρόπο απολεσθεί, κλαπεί, υπεξαιρεθεί, πλαστογραφηθεί ή αλλοιωθεί.

Σε περιπτώσεις εφαρμογής συστήματος ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των τραπεζών για τον συμψηφισμό επιταγών (Διατραπεζικό Ηλεκτρονικό Σύστημα Συμψηφισμού Επιταγών Δ.Η.Σ.Σ.Ε.), δεδομένου ότι η Τράπεζα αδυνατεί για αντικειμενικούς λόγους να ελέγξει την γνησιότητα της επιταγής ή της υπογραφής του εκδότη ή οποιονδήποτε άλλο τυπικό στοιχείο του κύρους της, ο Πελάτης δηλώνει ότι αναλαμβάνει τον σχετικό κίνδυνο, απαλλάσσει την Τράπεζα από την αντίστοιχη ευθύνη και αναγνωρίζει κάθε σχετική πληρωμή από αυτήν ως έγκυρη.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται το ενδεχόμενο μη σφράγισης επιταγών που σύρονται επί λογαριασμών που τηρούνται σε άλλες τράπεζες, οι οποίες λόγω του χρόνου προσκόμισης/εμφάνισής τους στην Τράπεζα από αυτόν δεν είναι δυνατόν να σφραγισθούν εντός της νόμιμης προθεσμίας για λόγο που ανάγεται είτε στους κανόνες λειτουργίας του συστήματος Δ.Η.Σ.Σ.Ε., είτε στον απαιτούμενο χρόνο διακίνησης του σώματός τους με τον παραδοσιακό συμψηφισμό, η δε Τράπεζα απαλλάσσεται από οποιαδήποτε σχετική ευθύνη.

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



Η Τράπεζα, σε περίπτωση που ο Πελάτης εκδώσει ακάλυπτη επιταγή, δικαιούται να κλείσει το λογαριασμό του και να ζητήσει την επιστροφή των βιβλιαρίων των επιταγών, που τυχόν βρίσκονται στην κατοχή του, ο δε Πελάτης υποχρεούται στην παράδοση αυτών.

Σε περίπτωση που εμφανιστούν περισσότερες από μία επιταγές ή/και εντολές πληρωμής την ίδια ημέρα και τα υπάρχοντα διαθέσιμα κεφάλαια δεν επαρκούν για την πληρωμή όλων και δεν μπορεί ευχερώς να διαπιστωθεί από την Τράπεζα ποια συναλλαγή προηγείται, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πληρώσει, κατά την κρίση της, οποιαδήποτε από αυτές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία έκδοσης ή τη σειρά εμφάνισής τους.

Ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιεί αμέσως την Τράπεζα με κάθε μέσο και επιπρόσθετα εγγράφως σε περίπτωση κλοπής ή καθ' οιονδήποτε τρόπο απώλειας εντύπων επιταγών, συμπληρωμένων ή μη. Μέχρι την ειδοποίηση αυτή, ο Πελάτης έχει την αποκλειστική ευθύνη για τυχόν πληρωμή ή σφράγιση των επιταγών αυτών λόγω έλλειψης επαρκούς υπολοίπου. Η ειδοποίηση υποχρεώνει μεν την Τράπεζα σε αυξημένη επιμέλεια ως προς τη νομιμοποίηση του κομιστή, αλλά δεν της δίδει το δικαίωμα να αρνηθεί την πληρωμή στον τυπικά νομιμοποιούμενο κομιστή της, εκτός αν της επιβληθεί δικαστική απαγόρευση σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

10. ΠΑΓΙΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ – ΑΜΕΣΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η Τράπεζα παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να αναθέτει είτε στην Τράπεζα ή απευθείας στον δικαιούχο Οργανισμό ή στον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμών την εξόφληση λογαριασμού/-ών του, χορηγώντας της ειδική έγγραφη προς τούτο εντολή (Ανάθεση Άμεσης Χρέωσης).

Προϋπόθεση για την εξόφληση λογαριασμού/-ών είναι η δήλωση από τον πελάτη λογαριασμού χρέωσης, η ύπαρξη διαθέσιμου υπολοίπου στον Λογαριασμό Χρέωσης του Πελάτη και το ποσό της χρέωσης να μην υπερβαίνει το ανώτατο όριο ποσού, που έχει εξ αρχής δηλώσει ο Πελάτης κατά την ανάθεση της Άμεσης Χρέωσης. Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να μην προβεί στην εξόφληση λογαριασμού για λόγους ανωτέρας βίας.

Απαιτείται έγγραφη ενημέρωση με υπογραφή του πελάτη για τον τερματισμό της ανάθεσης εξόφλησης. Ο Πελάτης δικαιούται να αρνηθεί την εκτέλεση εντολής/-ών χρέωσης το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας η οποία προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη σχετική χρέωση.

Η εντολή Ανάθεσης Άμεσης Χρέωσης παύει να ισχύει σε περίπτωση κλεισίματος του Καταθετικού Λογαριασμού που εξυπηρετεί την εξόφληση της άμεσης χρέωσης, όταν παράλληλα δεν έχει γνωστοποιηθεί στην Τράπεζα τροποποιητική εντολή με διαφορετικό λογαριασμό χρέωσης.

Η εντολή ανακαλείται αυτοδίκαια σε κάθε περίπτωση θανάτου του Πελάτη και συγκεκριμένα από την επόμενη ημέρα της γνωστοποίησης του γεγονότος αυτού στην Τράπεζα ή εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο σε περίπτωση λύσης του, όπως και σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση προβλέπεται στον νόμο.

11. ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

11.1 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΜΕΣΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η Τράπεζα παρέχει υπηρεσίες πληρωμών που εφαρμόζονται σε καταθετικούς λογαριασμούς που τηρούνται στην Τράπεζα σε Ευρώ, εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δηλαδή απαιτείται τόσο η Τράπεζα του Πληρωτή ή του Δικαιούχου ή η μοναδική μεσολαβούσα Τράπεζα να είναι εγκατεστημένες εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι εντολές πληρωμής δίνονται από τον πελάτη στην Τράπεζα εγγράφως, είτε με απλή ενυπόγραφη επιστολή, είτε μέσω τηλεμοιοτυπικού μηχανήματος (Fax) κατά την εκάστοτε ισχύουσα διαδικασία της Τράπεζας, είτε μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων.

Η Τράπεζα απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη για ζημιές που ενδέχεται να προκύψουν από την εκτέλεση εντολών πληρωμής ή άλλων τραπεζικών συναλλαγών οι οποίες έχουν υποβληθεί μέσω email ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων, εφόσον η εντολή εμφανίζεται να φέρει υπογραφή που δεν παρουσιάζει σοβαρές αποκλίσεις από το τηρούμενο στα αρχεία της δείγμα. Σε περίπτωση που η εντολή αποδειχθεί προϊόν απάτης ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, η Τράπεζα δεν φέρει καμία



ευθύνη, εφόσον έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας και έχει συμμορφωθεί με τις διαδικασίες ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης που προβλέπονται από την εκάστοτε νομοθεσία. Η ευθύνη για την ασφάλεια και την ορθότητα της αποστολής της εντολής παραμένει στον πελάτη.

Η τράπεζα έχει θεσπίσει συγκεκριμένες απαιτήσεις για τις άμεσες μεταφορές πίστωσης σε ευρώ βάσει του Κανονισμού (ΕΕ)N260/2012. Ειδικότερα παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα της «άμεσης μεταφοράς πίστωσης», βάσει του οποίου η άμεση μεταφορά πίστωσης εκτελείται άμεσα (εντός 10 δευτερολέπτων) 24 ώρες την ημέρα και σε κάθε ημερολογιακή ημέρα. Ως «κανάλια εκκίνησης της πληρωμής» είναι τα μέσα που θέτει η τράπεζα στη διάθεση του πελάτη να κάνει την πληρωμή (e-banking, mobile banking).

Παρέχεται η δυνατότητα στους πληρωτές να δίνουν εντολή άμεσης μεταφοράς πίστωσης στα ίδια κανάλια που δίνουν εντολές και για άλλα είδη μεταφορών πίστωσης.

Επιβεβαιώνεται από την τράπεζα άμεσα ότι υφίστανται οι προϋποθέσεις και το κεφάλαιο για την επεξεργασία της συναλλαγής.

Η ημερομηνία αξίας πίστωσης για τον λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου είναι η ίδια με την ημερομηνία κατά την οποία ο λογαριασμός πληρωμών του δικαιούχου πιστώνεται με το ποσό.

Παρέχεται χωρίς χρέωση στους πληρωτές η υπηρεσία επαλήθευσης του δικαιούχου πληρωμής.

Η τράπεζα ενημερώνει άμεσα τον πληρωτή ότι το ποσό που μεταφέρθηκε είναι διαθέσιμο στον λογαριασμό του δικαιούχου.

Η πραγματοποίηση των πληρωμών ή/και η μεταφορά κεφαλαίων, με αντίστοιχη χρέωση του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, δύνανται να ενεργοποιηθούν και από τον Δικαιούχο αυτών ή την Τράπεζα του Δικαιούχου, είτε κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης του Πελάτη προς αυτούς, είτε από την Τράπεζα, κατόπιν σχετικής εντολής του Πελάτη. (Άμεσες Χρεώσεις, κεφάλαιο 10 και 2.24)

Η Τράπεζα επίσης δεν ευθύνεται σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης εντολής του Πελάτη για μεταφορά κεφαλαίων σε άλλη τράπεζα, όταν οφείλεται σε υπαιτιότητα της τράπεζας αυτής.

11.1 ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΝΤΟΛΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Απαραίτητη προϋπόθεση για να εκτελεστεί μια εντολή πληρωμής από την τράπεζα είναι η ύπαρξη διαθέσιμου υπολοίπου στον προς χρέωση Καταθετικό Λογαριασμό που να επαρκεί για τη χρέωση τόσο του συνολικού ποσού της Εντολής Πληρωμής, όσο και για τις τυχόν επιβαρύνσεις που επιβάλλει η Τράπεζα για την εκτέλεση της Εντολής αυτής, όπως αναφέρονται στους εκάστοτε εν ισχύ Ειδικούς Όρους που εφαρμόζει η Τράπεζα για τους συναλλασσόμενους της και το Τιμολόγιό της. Ειδικά για τις άμεσες πιστώσεις και χρεώσεις ισχύουν οι χρεώσεις που ισχύουν και για τις άλλες μεταφορές πίστωσης και αναφέρονται αναλυτικά στο Τιμολόγιο της Τράπεζας και το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και διαθέσιμο σε έντυπη μορφή σε κάθε κατάσταση.

Επιπλέον προϋπόθεση για να εκτελεστεί μια εντολή πληρωμής από την τράπεζα είναι η μη υπέρβαση του ορίου ημερήσιων συναλλαγών, για τη συγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής ή για το συγκεκριμένο μέσο με το οποίο αυτή εκτελείται (π.χ. χρεωστική κάρτα, web banking κτλ.).

Το όριο ημερήσιων συναλλαγών τίθεται για την ασφάλεια του Πελάτη και των συναλλαγών και η Τράπεζα δικαιούται να το μεταβάλει ή και να το μηδενίσει για λόγους ασφάλειας ή/και λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη, ενημερώνοντάς τον σχετικά, αν είναι δυνατόν πριν την ως άνω ενέργεια ή, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από άλλες νομοθετικές διατάξεις. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη έναντι του Πελάτη για οποιαδήποτε, εκ των λόγων αυτών, τυχόν ζημία ή απώλεια αυτός υποστεί. Ο πελάτης δύνανται να αιτηθεί την αύξηση των ημερήσιων ορίων συναλλαγών με έγγραφη αίτηση του. Ειδικότερα και σε ότι αφορά τις άμεσες πληρωμές οι πελάτες έχουν τη διακριτική ευχέρεια να αλλάζουν τα όρια πληρωμής συναλλαγών ανά πάσα στιγμή και με άμεση ισχύ πριν από την εντολή άμεσης πληρωμής.

Προϋπόθεση για να εκτελεστεί μια εντολή πληρωμής από την τράπεζα είναι ο προσδιορισμός από τον Πελάτη του Αποκλειστικού Μέσου Ταυτοποίησης του λογαριασμού του Δικαιούχου της Εντολής Πληρωμής και συγκεκριμένα του



Κωδικού IBAN ή κατά περίπτωση και του BIC (Bank Identifier Code) της τράπεζας του Δικαιούχου, καθώς και του τυχόν υπάρχοντος κωδικού πληρωμής που έχει παράσχει ο Δικαιούχος στον Πελάτη, για την εκτέλεση συγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνείται την εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, εφόσον η ταυτοποίηση του Δικαιούχου είναι αδύνατη ή αμφίβολη, όπως και σε κάθε περίπτωση κατά την οποία η εκτέλεσή της πιθανολογείται ότι έρχεται σε αντίθεση με διάταξη νόμου.

Εφόσον, κατά την ημερομηνία εκτέλεσης της εντολής το υπόλοιπο του Καταθετικού Λογαριασμού δεν επαρκεί, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής και δεν ευθύνεται για τυχόν ζημία του Πελάτη από τη μη εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής, ακόμα και εάν ο Πελάτης διατηρεί σε άλλον Καταθετικό του Λογαριασμό στην Τράπεζα επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια, εκτός εάν λάβει ειδική για τη χρέωση αυτού ή και αυτών έγγραφη εντολή από τον Πελάτη.

Η Τράπεζα, σε κάθε περίπτωση Εντολής Πληρωμής που υποβάλλεται σε έγγραφη ενυπόγραφη μορφή, πριν από την εκτέλεσή της, έχει το δικαίωμα να εφαρμόζει τη διαδικασία Ισχυρής ταυτοποίησης του πελάτη και εφόσον απαιτείται να ζητά κατά περίπτωση την προσκόμιση πρόσθετων στοιχείων και δικαιολογητικών για την έγκριση και πραγματοποίησή της. Η τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην εκτελέσει μια εντολή, απαλλασσόμενη από κάθε σχετική ευθύνη, εάν διαπιστώσει ότι η υπογραφή παρουσιάζει σοβαρές αποκλίσεις από το δείγμα που τηρείται στα αρχεία της ή υπάρχουν αμφιβολίες για την ταυτοποίηση του Πελάτη ή/και τη νομιμότητα της συναλλαγής.

Η Τράπεζα ενεργεί σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, ως εκ τούτου ελέγχει την Εντολή Πληρωμής του Πελάτη, αλλά δεν υποχρεούται να ελέγχει κατά τα λοιπά την νομιμότητά της ή την υποκείμενη αιτία της για την οποία αποκλειστικά υπεύθυνος είναι ο Πελάτης, όπως και για οποιανδήποτε τυχόν ζημία υποστεί αυτός ή η Τράπεζα από ανακριβείς, εσφαλμένες ή παράνομες εντολές, περιλαμβανομένων και των λόγω πλάνης ή αμέλειας εντολών αυτού ή τυχόν πληρεξουσίου του.

Μεταφορές Πίστωσης στον λογαριασμό τρίτων προσώπων, με την επιφύλαξη της αποδοχής τους από τον Δικαιούχο ή την τράπεζα του Δικαιούχου, εκτελούνται από την Τράπεζα υπό την προϋπόθεση ότι οι απαιτούμενες οδηγίες και πληροφορίες προς την Τράπεζα είναι πλήρεις και ακριβείς και τα παρασχεθέντα από τον Πελάτη στοιχεία συμπίπτουν απόλυτα με αυτά του Δικαιούχου του λογαριασμού υποδοχής του μεταφερόμενου κεφαλαίου. Σε περίπτωση μη αποδοχής της πίστωσης, η Τράπεζα θα αντιλογίζει το σχετικό ποσό, χρεώνοντας τον Πελάτη με οποιαδήποτε έξοδα προκύπτουν.

Ο πελάτης αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη για κάθε ζημία που μπορεί να υποστεί η Τράπεζα ή ο ίδιος από ανακριβείς, λανθασμένες, λόγω πλάνης ή αμέλειας δοθείσες εντολές του Πελάτη ή πληρεξουσίου του ή τρίτου, ή από εντολές που της διαβιβάστηκαν από αυτά τα πρόσωπα κατά τρόπο παράνομο, αντισυμβατικό, μη εξουσιοδοτημένο ή εσφαλμένο.

Η τράπεζα ελέγχει τουλάχιστον μια φορά την ημέρα τους πελάτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες άμεσων πληρωμών αν υπόκεινται σε στοχευμένα περιοριστικά μέτρα (πχ λίστα ΠΕΠ ή λίστες ΕΕ). Ο έλεγχος δεν διεξάγεται κατά τη διάρκεια της συναλλαγής.

Η Τράπεζα δικαιούται να μην εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής που, είτε είναι προφανώς παράνομη, είτε γνωρίζει τον παράνομο χαρακτήρα της, αποκλεισμένης οποιασδήποτε ευθύνης της Τράπεζας για τη μη εκτέλεση.

Η Τράπεζα δικαιούται επίσης να αρνείται την εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, εφόσον η ταυτοποίηση του Δικαιούχου είναι αδύνατη ή αμφίβολη, όπως και σε κάθε περίπτωση κατά την οποία η εκτέλεσή της πιθανολογείται ότι έρχεται σε αντίθεση με διάταξη νόμου.

Στις περιπτώσεις άρνησης εκτέλεσης της εντολής πληρωμής η Τράπεζα γνωστοποιεί στον Πελάτη τηλεφωνικά, οπότε η επικοινωνία καταγράφεται για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών, την άρνηση και τους λόγους της, καθώς και τη διαδικασία επανόρθωσης τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, μέχρι το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που έπεται της ημέρας κατά την οποία έπρεπε να εκτελεσθεί η εντολή, εκτός εάν τέτοια γνωστοποίηση απαγορεύεται από διάταξη νόμου.

11.2 ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕΣΩ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής ή Πληροφοριών Λογαριασμού μέσω Παρόχου που προσφέρει τις αντίστοιχες υπηρεσίες, η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί σε αυτόν την πρόσβαση στον



Καταθετικό Λογαριασμό για αντικειμενικά δικαιολογημένους και δεόντως τεκμηριωμένους λόγους που σχετίζονται με τη μη εγκεκριμένη ή απατηλή πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό, περιλαμβανομένης της μη εγκεκριμένης ή απατηλής Εκκίνησης της Πράξης Πληρωμής είτε από τον Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, είτε από τον Πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού, οπότε και ενημερώνει πάραυτα τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο είτε πριν είτε, εφόσον αυτό δεν είναι δυνατόν, αμέσως μετά την άρνηση πρόσβασης, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή απαγορεύεται από τον νόμο ή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας. Σε περίπτωση που οι ανωτέρω σχετικοί λόγοι πάψουν να υφίστανται, η Τράπεζα επιτρέπει στον εκάστοτε Πάροχο την πρόσβαση στον Καταθετικό Λογαριασμό.

Εφόσον ο Πελάτης επιλέξει την εκτέλεση μιας Εντολής Πληρωμής μέσω πιστοποιημένου Παρόχου Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, ο οποίος πληροί όλα τα απαιτούμενα εκ του νόμου διαπιστευτήρια ασφαλείας, θεωρείται, από την παραλαβή του ως άνω αιτήματος του Πελάτη, ότι έχει δοθεί η συγκατάθεση και εξουσιοδότησή στην Τράπεζα να προβαίνει σε έλεγχο και επιβεβαίωση των προϋποθέσεων για την εκτέλεση μιας εντολής καθώς και να ακολουθεί τη διαδικασία της ισχυρής ταυτοποίησης του πελάτη. Για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής τίθενται στη γνώση της Τράπεζας: α) η ταυτότητα της Πράξης Πληρωμής, β) η ημερομηνία και ώρα εκτέλεσής της, καθώς και γ) το ποσό αυτής.

Η Τράπεζα δε φέρει ευθύνη για τυχόν απατηλή εκκίνηση πληρωμής ή μη ύπαρξη της απαιτούμενης συγκατάθεσης εκ μέρους του Πελάτη για την εκκίνηση της εντολής του ή για οποιοδήποτε συστημικό ή μη σφάλμα, πλημμέλεια, παραβίαση ή αστοχία στις υποδομές και τα διαπιστευτήρια ασφαλείας του Παρόχου, τα οποία και αποδέχεται ανεπιφύλακτα, θεωρώντας δεδομένο ότι εφόσον ο πελάτης κάνει χρήση της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής από Πάροχο της επιλογής του αποδέχεται τον όποιο κίνδυνο και ευθύνη για την ολοκλήρωση της Εντολής Πληρωμής μέσω αυτού και αναλαμβάνει κάθε τυχόν επιβάρυνση για τη χρήση της.

Η Τράπεζα αντιμετωπίζει, χωρίς διάκριση, τις εντολές πληρωμής που διαβιβάζονται από τον Πελάτη μέσω των υπηρεσιών Παρόχου υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμού, εκτός εάν αυτό δικαιολογείται από αντικειμενικούς λόγους, ιδίως όσον αφορά το χρονοδιάγραμμα, την προτεραιότητα ή τις επιβαρύνσεις σε σχέση με τις Εντολές Πληρωμών που διαβιβάστηκαν στην Τράπεζα απευθείας από τον Πελάτη, οπότε και εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να χρεώνει τον Καταθετικό Λογαριασμό του κατά προτεραιότητα με αυτές, έναντι οποιασδήποτε άλλης Πράξης Πληρωμής οπωσδήποτε και εάν έχει δημιουργηθεί (όπως π.χ. πάγια ή μη εντολή, άμεση χρέωση κ.λπ.) η οποία έχει διαβιβαστεί μέσω τρίτου Παρόχου.

11.3 ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ IRIS

Η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα άμεσης μεταφοράς χρημάτων στην Ελλάδα σε τρίτους και λήψης από τρίτους μέσω των τραπεζών που συμμετέχουν στην υπηρεσία Iris payment και παρέχεται από την εταιρεία με την επωνυμία «ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε.» και τον δ.τ. «ΔΙΑΣ» (η «ΔΙΑΣ») στο πλαίσιο του Συστήματος Πληρωμών ΔΙΑΣ DIAS CREDIT TRANSFER, το οποίο εξυπηρετεί τη διακίνηση και εκκαθάριση πράξεων πληρωμής μεταφορών πίστωσης και εμβασμάτων σε ευρώ.

Προϋπόθεση χρήσης της υπηρεσίας IRIS Payments από τον πελάτη είναι η ύπαρξη υπογεγραμμένης σύμβασης e-banking και η πρόσβαση του στα ηλεκτρονικά συστήματα της τράπεζας (e-banking ή mobile banking).

Παρέχεται η δυνατότητα διενέργειας άμεσων μεταφορών σε / από τρίτους στην Ελλάδα από χρήστες που έχουν εγγραφεί στην Υπηρεσία IRIS payments, χωρίς τη χρήση IBAN δικαιούχου, αξιοποιώντας εναλλακτικό αναγνωριστικό και συγκεκριμένα, με τη χρήση αριθμού κινητού τηλεφώνου (εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο) ή με τη χρήση ΑΦΜ ή αριθμού κινητού τηλεφώνου και εναλλακτικά με τη χρήση QR Code που παράγεται αυτόματα κατά την εγγραφή του Πελάτη στην Υπηρεσία (εφόσον πρόκειται για ελεύθερο επαγγελματία / ατομική επιχείρηση), ανεξαρτήτως ημέρας και ώρας (24/7/365), μεταξύ των τραπεζών που συμμετέχουν σε αυτή, σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις της ΔΙΑΣ (ενδεικτικά, τους όρους της ΔΙΑΣ για DIAS CREDIT TRANSFER και τα αναφερόμενα στην ιστοσελίδα της ΔΙΑΣ για τις παρεχόμενες υπηρεσίες IRIS: dias.com.gr).



Ο πελάτης μπορεί να έχει την ιδιότητα, ανά περίπτωση, είτε του αποστολέα είτε του παραλήπτη της πράξης πληρωμής και δικαιούται να εκτελεί μεταφορές έως 500 € ημερησίως σε μία ή περισσότερες συναλλαγές και να λαμβάνει χρήματα έως 500 € ανά συναλλαγή για απεριόριστες συναλλαγές με άμεση διαθεσιμότητα.

Βασική προϋπόθεση για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής είναι η εγγραφή τόσο του αποστολέα όσο και του παραλήπτη των χρημάτων στην Υπηρεσία IRIS payments και η αποδοχή των σχετικών όρων. Η εγγραφή και η απεγγραφή από την Υπηρεσία πραγματοποιείται μέσω του e-banking της Τράπεζας. Κατά την εγγραφή ο Πελάτης επιλέγει τον επιθυμητό λογαριασμό πίστωσης σε Ευρώ, στον οποίο θα πιστώνεται κάθε εισερχόμενη πληρωμή μέσω της Υπηρεσίας.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι ελεύθερος επαγγελματίας ή έχει ατομική επιχείρηση δύναται να εγγραφεί στην υπηρεσία ως επαγγελματίας με τη χρήση ΑΦΜ ή αριθμού κινητού τηλεφώνου. Κατά την εγγραφή παράγεται αυτόματα το επαγγελματικό του IRIS payments QR code, μέσω του οποίου του παρέχεται η δυνατότητα να λαμβάνει τις εισπράξεις του από τους συναλλασσόμενους μαζί του, οι οποίοι θα σαρώνουν τον IRIS payments QR code, επιπλέον της δυνατότητας που υπάρχει να εισπράττει χρήματα με τη χρήση του ΑΦΜ του ή του αριθμού κινητού τηλεφώνου.

Οι συναλλαγές διενεργούνται άμεσα μόνο εφόσον η Τράπεζα διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεσή τους και υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες ελέγχου του πελάτη που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία (χαρακτηριστικά αναφέρεται η διαδικασία που ακολουθεί αναφορικά με την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη διερεύνηση περιστατικών απάτης).

Ρητά συμφωνείται ότι η Τράπεζα δε φέρει ουδεμία ευθύνη για οιαδήποτε βλάβη, ζημία θετική ή αποθετική ή άλλη συνέπεια υποστεί ο Πελάτης από τη χρήση της Υπηρεσίας IRIS payments, στο βαθμό που αυτή δεν οφείλεται σε αποδεδειγμένο δόλο ή βαρεία αμέλεια της Τράπεζας.

Ο Πελάτης υποχρεούται να ελέγχει επιμελώς τα στοιχεία του παραλήπτη της πληρωμής και αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα δεν φέρει ουδεμία ευθύνη σε περίπτωση μη καταχώρισης των ορθών στοιχείων από αυτόν. Επίσης, η Τράπεζα δεν φέρει οιαδήποτε ευθύνη έναντι του Πελάτη, σχετιζόμενη με τη συναλλαγή που αφορά η αποστολή του ποσού ή γενικά από τη μη τήρηση των υποχρεώσεων του παραλήπτη του ποσού έναντι του Πελάτη, δυνάμει της τυχόν μεταξύ τους συναλλακτικής σχέσης.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Υπηρεσία υπόκειται σε όρους και προϋποθέσεις που επιβάλλονται από τη ΔΙΑΣ, τα οποία δύναται να μεταβληθούν. Σε περίπτωση τροποποίησης κάποιου όρου της Υπηρεσίας ή/και των παρόντων όρων, αυτή θα γνωστοποιηθεί από την Τράπεζα με κάθε πρόσφορο τρόπο (ενδεικτικά, μέσω γνωστοποίησης των αναθεωρημένων όρων στο σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής).

Τυχόν χρεώσεις που μπορεί να θέτει η Τράπεζα για την αποστολή και λήψη χρημάτων μέσω IRIS payments, αναφέρονται στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο της Τράπεζας, το οποίο υπόκειται σε περιοδικές αλλαγές, αναρτάται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και είναι διαθέσιμο σε έντυπη μορφή στα Καταστήματα της Τράπεζας.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι δεν θα μπορεί να έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία για σπουδαίο λόγο (ενδεικτικά, σε περίπτωση τηλεπικοινωνιακής αδυναμίας ή/και εργασιών συντήρησης ή/και γεγονότων ανωτέρας βίας).

Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι για τις μεταφορές χρημάτων μέσω IRIS Payment η Τράπεζα θα διαβιβάσει στην ΔΙΑΣ ΑΕ και στα πιστωτικά ιδρύματα που συμμετέχουν στην υπηρεσία όλα τα στοιχεία του πελάτη που απαιτούνται (αναφέρεται ενδεικτικά το ΑΦΜ, IBAN λογαριασμού, κινητό τηλέφωνο, ονοματεπώνυμο ή επωνυμία) ώστε να διασφαλιστεί η ορθή εκτέλεση της πληρωμής και η ταυτοποίηση των στοιχείων του είτε ως αποστολέα είτε ως παραλήπτη της μεταφοράς πίστωσης.

11.4 ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΤΟΛΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Σε περίπτωση που η εντολή έχει εκτελεστεί ο Πελάτης δεν δικαιούται να την ανακαλέσει ή να την τροποποιήσει. Σε κάθε άλλη περίπτωση, που η εντολή δεν έχει εκτελεστεί και εφ' όσον η ανάκληση ή τροποποίηση είναι τεχνικά και διαδικαστικά εφικτή, ο Πελάτης δύναται να ανακαλέσει την εντολή.



Ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει την Εντολή Πληρωμής, το αργότερο έως το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται πριν την εκτέλεση της, την συμφωνηθείσα ημέρα. Αντίστοιχα, ο Πελάτης, εφόσον κάνει χρήση της Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής μέσω παρόχου τέτοιας υπηρεσίας, δεν δύναται να ανακαλέσει την Εντολή Πληρωμής, μετά από τη χορήγηση της συγκατάθεσης του στον ως άνω Πάροχο ή σε περίπτωση Άμεσης Χρέωσης μετά από την παροχή της συγκατάθεσής του στον δικαιούχο να εκτελεστεί η Πράξη Πληρωμής προς αυτόν.

11.5 ΑΙΤΗΜΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ

Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να αιτηθούν επιστροφή χρηματικού ποσού για συναλλαγές άμεσων χρεώσεων που έχουν εκτελεστεί, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Αυτές περιλαμβάνουν την περίπτωση όπου:

- Το ακριβές ποσό της συναλλαγής δεν προσδιορίστηκε κατά την έγκριση της συναλλαγής.
- Το ποσό που χρεώθηκε υπερέβη το αναμενόμενο βάσει των προηγούμενων δαπανών του πελάτη και των συνθηκών της κάθε συναλλαγής.

Περιορισμοί στο δικαίωμα επιστροφής: Οι πελάτες δεν δικαιούνται επιστροφή χρημάτων αν έχουν δώσει ρητή έγκριση για τη συγκεκριμένη συναλλαγή, και αν τους έχουν παρασχεθεί επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τη χρέωση του λογαριασμού τους τουλάχιστον τέσσερις εβδομάδες πριν την εκτέλεση της συναλλαγής.

Προθεσμία αίτησης επιστροφής: Οι πελάτες έχουν δικαίωμα να υποβάλουν αίτημα επιστροφής χρημάτων εντός οκτώ εβδομάδων από την ημερομηνία της χρέωσης.

Υποχρέωση της Τράπεζας: Εάν οι προϋποθέσεις για επιστροφή χρημάτων πληρούνται, η τράπεζα υποχρεούται να επιστρέψει το ποσό εντός δέκα εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος. Αν η τράπεζα αρνηθεί το αίτημα, είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει τον πελάτη για τους λόγους της απόρριψης και να παράσχει το δικαίωμα προσφυγής σε αρμόδια αρχή, όπως η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Εξαιρέσεις για νομικά πρόσωπα: Οι επιχειρηματικοί πελάτες (νομικά πρόσωπα) δεν έχουν το ίδιο δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, εκτός αν υπάρχει ρητή διαφορετική συμφωνία με την τράπεζα.

11.6 ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Τράπεζα ευθύνεται για την ορθή και σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής ή των Άμεσων Χρεώσεων ή εφόσον αυτή ενεργοποιείται από τον Δικαιούχο, σύμφωνα με τις τυχόν οδηγίες και των προσώπων αυτών, χωρίς να υποχρεούται ωστόσο σε έλεγχο της νομιμότητας της εντολής ή της υποκείμενης αιτίας, για την οποία αποκλειστικά υπεύθυνος παραμένει ο Πελάτης.

Σε περίπτωση που η εκτέλεση της Εντολής είναι προφανώς παράνομη ή η Τράπεζα έχει λάβει γνώση του έκνομου χαρακτήρα της από οποιαδήποτε πηγή, δύναται να απέχει από την εκτέλεση της εντολής, αποκλειόμενης οποιασδήποτε τυχόν ευθύνης της.

Σε περίπτωση που προκύψει ευθύνη για την, κατά τα αμέσως ανωτέρω, μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων εντολών που εκτελέσθηκαν χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη ή εντολών που εκτελέστηκαν με καθυστέρηση, υποχρεούται να επιστρέψει στον Πελάτη τα ποσά που τυχόν καταβλήθηκαν, έως το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας της χρέωσης, εκτός εάν έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη και κοινοποιεί εγγράφως τους λόγους στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (ΓΓΕΠΚ). Εφόσον δεν συντρέχει ανάλογη περίπτωση, η Τράπεζα επαναφέρει τον χρεωθέντα Καταθετικό Λογαριασμό στην προηγούμενη κατάσταση και διασφαλίζει ότι η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του Καταθετικού Λογαριασμού δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης του Καταθετικού Λογαριασμού με το χρηματικό ποσό της Πράξης Πληρωμής.

Η Τράπεζα έχει την ίδια ευθύνη και σε περίπτωση που η Εντολή Πληρωμής έχει εκκινηθεί μέσω Παρόχου Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής. Η υποχρέωση ανόρθωσης της ζημίας εκ μέρους της Τράπεζας εξαντλείται στην αποκατάσταση



αποκλειστικά της τυχόν θετικής ζημίας του Πελάτη, αποκλειόμενης της ευθύνης της για αποκατάσταση τυχόν αποθετικών ή έμμεσων ζημιών από οποιαδήποτε αιτία.

Η Τράπεζα φέρει επίσης ευθύνη για τυχόν χρεώσεις που επιβαρύνουν τον Πελάτη συνεπεία της μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής.

Κατ' απόκλιση των αμέσως ανωτέρω, στην περίπτωση που ο Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, ευθύνεται για την, κατά τα ανωτέρω, μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων εντολών που εκτελέσθηκαν, χωρίς τη συναίνεση του Πελάτη ή εντολών που εκτελέστηκαν με καθυστέρηση, υποχρεούται να αποζημιώσει αμέσως την Τράπεζα, κατόπιν αιτήματός της, για την όποια οικονομική ζημία υπέστη η τελευταία ως αποτέλεσμα της επιστροφής του ποσού της μη εγκεκριμένης συναλλαγής στον Πελάτη, ευθυνόμενος για αποκατάσταση και τυχόν αποθετικών ή έμμεσων ζημιών από οποιαδήποτε αιτία.

Ο Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής φέρει το βάρος απόδειξης ότι η Εντολή Πληρωμής ελήφθη από την Τράπεζα και ότι εντός του πεδίου αρμοδιότητάς του έχει ταυτοποιηθεί η γνησιότητα της Πράξης Πληρωμής και ότι αυτή καταγράφηκε επακριβώς και δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία που συνδέεται με μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση της συναλλαγής.

Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη, όταν η μη εκτέλεση ή η πλημμελής εκτέλεση οφείλεται σε πταίσμα του Δικαιούχου ή της τράπεζάς του, κατά τη διενέργεια της Πράξης Πληρωμής και ιδίως για οποιαδήποτε τυχόν ζημία υποστεί ο ίδιος ή η Τράπεζα από ανακριβείς και μη ορθές, λόγω πλάνης ή αμέλειας, διαβιβασθείσες εντολές του ίδιου ή πληρεξουσίου του ή τρίτου προσώπου ή από εντολές που διαβιβάστηκαν στην Τράπεζα από τα ως άνω πρόσωπα κατά τρόπο παράνομο, αντισυμβατικό ή χωρίς να υφίσταται σχετική εξουσιοδότηση. Επίσης, η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη στην περίπτωση δικαιολογημένης εκ μέρους της άρνησης εκτέλεσης της Εντολής, καθώς και σε περίπτωση μη εκτέλεσης Εντολής, η οποία έχει ανακληθεί νόμιμα από τον Πελάτη.

Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη, εάν το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης του Δικαιούχου της Εντολής Πληρωμής που ο Πελάτης παρέσχε στην Τράπεζα ήταν εσφαλμένο. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που τυχόν καταβλήθηκαν κατά την εκτέλεση της συγκεκριμένης Εντολής Πληρωμής. Η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρεώσεις για την ανάκτηση των ως άνω χρηματικών ποσών, όπως οι χρεώσεις αυτές αναφέρονται στο ισχύον κάθε φορά Τιμολόγιο της Τράπεζας.

Ανεξαρτήτως της ευθύνης που υπέχει για τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση μιας Εντολής, κατά τις προηγούμενες παραγράφους, η Τράπεζα, εφόσον της ζητηθεί, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να εντοπίσει αμέσως τη διενεργηθείσα συναλλαγή και ειδοποιεί εγκαίρως τον Πελάτη για τα αποτελέσματα των ερευνών της.

Ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να ενημερώνει την Τράπεζα για εσφαλμένη εκτελεσθείσα ή χωρίς τη συναίνεσή του εκτελεσθείσα Πράξη Πληρωμής αμέσως μόλις ενημερωθεί για την κίνηση του Καταθετικού του Λογαριασμού, στην οποία περιλαμβάνεται η εντεύθεν χρέωσή του και σε κάθε περίπτωση εντός 13 μηνών από τη χρέωση αυτή.

12. ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ

Οι καταθετικοί λογαριασμοί του Πελάτη δέχονται πιστώσεις μέσω καταθέσεων μετρητών, εμβασμάτων ή άλλων μεταφορών κεφαλαίων. Εφόσον ο Πελάτης δεν αποδεχθεί την ως άνω πίστωση, οφείλει να ενημερώσει την Τράπεζα και να αιτηθεί την επιστροφή των τηρούμενων ποσών στο λογαριασμό του Πληρωτή, της Τράπεζας υποχρεούμενης να αναδιαβιβάσει αμέσως την Εντολή Πληρωμής στην Τράπεζα του Πληρωτή, χρεώνοντας ισόποσα τον λογαριασμό του Πελάτη, με την επιφύλαξη της μη δέσμευσης του λογαριασμού για οποιοδήποτε λόγο.

Επίσης, ο Πελάτης δικαιούται να εντέλλεται την Τράπεζα να ενεργοποιεί αυτή Πράξεις Πληρωμής του Πελάτη, κατά οποιοδήποτε οφειλέτη του, εφόσον υπάρχει σχετική συναίνεση του τελευταίου. Η εντολή ενεργοποιείται σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη και εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα ευθύνεται μόνο για την ορθή μεταβίβαση της εντολής στην τράπεζα του οφειλέτη του.

Η δυνατότητα εκτέλεσης μεταφοράς πίστωσης με αξία της ίδιας ημέρας (same day value) εξαρτάται από τους εκάστοτε χρονικούς περιορισμούς (cut-off times) της χώρας προορισμού ή και αυτούς που ισχύουν στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.



Σε περίπτωση έλλειψης ειδικών εντολών του Πελάτη σχετικά με την εκτέλεση της μεταφοράς πίστωσης, η Τράπεζα δικαιούται να ενεργεί κατά την διακριτική της ευχέρεια. Η επιλογή του τρόπου εκτέλεσης της μεταφοράς πίστωσης εναπόκειται στην διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας, λαμβανομένων υπ' όψη των σχετικών νόμων και κανονισμών, των δυνατοτήτων που υπάρχουν στην Ελλάδα και των συνήθων τραπεζικών πρακτικών.

Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν καθυστέρηση ή για την μη εκτέλεση της μεταφοράς πίστωσης εξαιτίας διάφορων περιορισμών ή για οποιονδήποτε άλλο νόμιμο λόγο καθώς επίσης και στην περίπτωση που, είτε δεν καταστεί δυνατό να ευρεθεί ο δικαιούχος βάσει των στοιχείων που αναφέρει ο Πελάτης στην αίτησή του, είτε ο δικαιούχος για οποιονδήποτε λόγο δεν εισπράξει εγκαίρως το ποσό της μεταφοράς πίστωσης.

Ανάκληση ή τροποποίηση εντολής μεταφοράς πίστωσης από τον Πελάτη είναι κατ' αρχήν δυνατή μόνο εάν ζητηθεί πριν από την ημερομηνία αξίας (value date). Σε κάθε περίπτωση η ανάκληση ή τροποποίηση δεν είναι δυνατή μετά την καταβολή του ποσού στο δικαιούχο ή εάν αυτό έχει δεσμευτεί για οποιονδήποτε λόγο από την πληρώτρια τράπεζα, εκτός αν, κατά περίπτωση, συναινέσει σχετικώς ο δικαιούχος ή πληρώτρια τράπεζα. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν αδυναμία στην εκτέλεση της ανάκλησης ή της τροποποίησης που θα οφείλεται σε αιτίες πέραν του ελέγχου της. Σε κάθε περίπτωση, η επιστροφή του ποσού της μεταφοράς πίστωσης στον Πελάτη λόγω ανάκλησής της ή μη πραγματοποίησής της κατά τα ανωτέρω, προϋποθέτει αντίστοιχη πίστωση της Τράπεζας από την πληρώτρια τράπεζα, κάθε δε μείωση του ποσού που τυχόν θα προκύψει λόγω εξόδων και προμηθειών της Τράπεζας θα βαρύνει τον Πελάτη.

Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν καθυστέρηση ή για την μη εκτέλεση μεταφοράς πίστωσης με δικαιούχο τον Πελάτη, σε περίπτωση έλλειψης ή λανθασμένης αναγραφής οποιουδήποτε από τα αναγκαία για την εκτέλεσή της στοιχεία.

Ο Πελάτης υποχρεούται, οποτεδήποτε του ζητηθεί από την Τράπεζα ή επιβάλλεται από το νόμο, να ενημερώνει την Τράπεζα για την προέλευση των ποσών που πιστώνονται στο λογαριασμό του και την αιτία τους.

13. ΕΞΟΔΑ – ΦΟΡΟΙ – ΕΙΣΦΟΡΕΣ- ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα νομοθεσία καθώς και των περιορισμών που απορρέουν, ο Πελάτης βαρύνεται με όλα τα έξοδα, φόρους, τέλη, εισφορές υπέρ τρίτων ή του Δημοσίου ή παρακρατήσεις οποιασδήποτε φύσεως μπορούν να επιβληθούν, βεβαιωθούν ή εισπραχθούν από οποιαδήποτε φορολογική ή άλλη αρχή αναφορικά με συναλλαγές του με την Τράπεζα, είτε αυτές υπάρχουν σήμερα είτε πρόκειται να επιβληθούν στο μέλλον και τα οποία αναφέρονται αναλυτικά, μεταξύ άλλων, και στο Τιμολόγιο της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο σε έντυπη μορφή στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας και βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο στην ιστοσελίδα της (www.bankofthessaly.gr). Το τιμολόγιο τίθεται περιοδικά σε αναθεωρήσεις και κάθε μεταβολή των επιβαρύνσεων αυτών γνωστοποιείται επίσης από τα καταστήματα της Τράπεζας και μέσω σχετικής ανάρτησης στην ιστοσελίδα της και τίθεται σε εφαρμογή άμεσα μετά τη γνωστοποίηση.

Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ρητά με το παρόν την Τράπεζα να φέρει όλα τα ανωτέρω ποσά που τον βαρύνουν σε χρέωση του Λογαριασμού του κατά προτεραιότητα οποτεδήποτε υπάρχει σε αυτόν διαθέσιμο υπόλοιπο για τη μερική ή ολική εξόφλησή τους. Η εξουσιοδότηση αυτή συμφωνείται ανέκκλητη καθώς διασφαλίζει τα συμφέροντα όλων των συμβαλλομένων, ώστε τυχόν ανάκλησή της συνεπάγεται κατ' ανάγκη την καταγγελία της σύμβασης του Καταθετικού Λογαριασμού.

Ο Πελάτης γνωρίζει ότι σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του απέναντι στην Τράπεζα βαρύνεται με τυχόν τόκους υπερημερίας, δικαστικά έξοδα, έξοδα επιδόσεων, αναγκαστικής εκτέλεσης κ.λπ.. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα δύναται να παρακρατεί από πληρωτέα προς τον Πελάτη ποσά ή να χρεώνει τους λογαριασμούς του με κάθε ποσό που αντιστοιχεί σε φόρους ή παρακρατήσεις (λ.χ. για φόρο εισοδήματος, Φ.Π.Α.) για να τα αποδώσει εμπρόθεσμα στην Αρμόδια Αρχή σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Ρητώς συμφωνείται ότι σε περίπτωση επιβολής κατάσχεσης επί του εκάστοτε υπολοίπου του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη εκ μέρους δανειστών, περιλαμβανομένου του Δημοσίου και των επιμέρους φορέων του, στα χέρια της Τράπεζας, ως τρίτης, η Τράπεζα δικαιούται να συμψηφίζει με το υπόλοιπο της κατάθεσης κάθε γεννημένη κατά τον χρόνο της κατάσχεσης απαίτησή της, προτού προβεί στην υποβολή δήλωσης τρίτου.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, η Τράπεζα δικαιούται να δεσμεύει οποιονδήποτε Καταθετικό Λογαριασμό ή/και οποιονδήποτε άλλο περιουσιακό στοιχείο τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας,



συμπεριλαμβανομένης και της νομοθεσίας για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

14. ΘΥΡΙΔΕΣ

Η Τράπεζα διαθέτει Τραπεζικές Θυρίδες στο κεντρικό της κατάστημα, οι όροι μίσθωσης και χρήσης αυτών από τους πελάτες καθορίζονται στη διμερή σύμβαση που υπογράφει ο εκμισθωτής.

15. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλλει παράπονο στην Τράπεζα σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα της είτε στα κατά τόπους καταστήματα, όπου συμπληρώνει το αντίστοιχο έντυπο, είτε τηλεφωνικά στο 2431095400, είτε μέσω ταχυδρομικής αλληλογραφίας (Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας, Κανονιστική Συμμόρφωση, Κονδύλη 61-63, Τρίκαλα, 42132, είτε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας email : compliance@bankofthessaly).

Ο Πελάτης θα πρέπει να παρέχει στην Τράπεζα, τα προσωπικά του στοιχεία (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, Α.Φ.Μ. κ.α.), καθώς και αναλυτική περιγραφή του παραπόνου του προκειμένου να είναι εφικτή η διερεύνηση του ζητήματος και η αντίστοιχη απάντηση της Τράπεζας.

Η Τράπεζα δεσμεύεται από τις διατάξεις ΠΕΕ 157/02.04.2019 όπως ισχύει και τηρώντας τις διατάξεις του τραπεζικού απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, διερευνά παράπονα τα οποία έχουν υποβληθεί από τους δικαιούχους / ενεχόμενους στους οποίους και απαντά στα ήδη δηλωθέντα από αυτούς στοιχεία επικοινωνίας που είναι καταχωρημένα στα αρχεία / συστήματα της.

Σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα της Τράπεζας θα διερευνήσει το παράπονο και θα απαντήσει στον πελάτη το συντομότερο δυνατό (με ανώτατο όριο σήμερα, τις 45 ημερολογιακές ημέρες από την υποβολή του παραπόνου ή εντός οποιασδήποτε προθεσμίας εκάστοτε ορίζεται από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο). Σε περίπτωση που απαιτείται περαιτέρω χρόνος για τη διαχείριση του παραπόνου, η Τράπεζα θα ενημερώσει σχετικά τον πελάτη. Κατόπιν αιτήματος του πελάτη, η Τράπεζα παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης του παραπόνου του.

Εφόσον ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση της Τράπεζας και εμμένει στο παράπονο του, δύναται να απευθυνθεί για την εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς του στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή (Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα, www.hobis.gr, τηλ. 10 4 40, 210 3376700, fax: 2103238821, email: info@hobis.gr) ή σε οποιονδήποτε άλλο Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), ο οποίος βρίσκεται καταχωρημένος στο ειδικό Μητρώο που τηρείται στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή.

16. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Οι παρόντες Γενικοί Συναλλακτικοί Όροι, όπως και οι ειδικοί όροι κάθε σύμβασης, συμφωνούνται ως ουσιώδεις και τροποποιούνται μόνο εγγράφως. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα της μονομερούς τροποποίησης σύμβασης μόνο για σπουδαίο και ειδικό λόγο.

Ο Πελάτης λαμβάνει γνώση των τροποποιήσεων και των μεταβολών αυτών καθώς και για τον χρόνο έναρξης της ισχύος τους με οποιονδήποτε πρόσφορο κατά την Τράπεζα τρόπο, δικαιούμενος, σε περίπτωση τροποποίησης με την οποία δε συμφωνεί, να καταγγείλει τη σύμβαση εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη γνωστοποίηση της σχετικής τροποποίησης. Σε κάθε περίπτωση, η παράλειψη από τον Πελάτη να προβεί στην ως άνω καταγγελία εντός της προαναφερόμενης προθεσμίας συνιστά, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, αποδοχή της προταθείσας τροποποίησης.

Η Τράπεζα μπορεί κάθε φορά να συμπληρώνει αυτούς τους Γενικούς Συναλλακτικούς Όρους με παραρτήματα που αναφέρονται σε ειδικές τραπεζικές εργασίες και συναλλαγές. Τέτοια παραρτήματα αποτελούν ενιαίο σύνολο με τους παρόντες όρους.



Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε, κατόπιν σχετικού αιτήματός του, να λάβει αντίγραφο του παρόντος.

Τυχόν παράλειψη ασκήσεως από την Τράπεζα οποιουδήποτε δικαιώματός της, το οποίο απορρέει άμεσα ή έμμεσα από τους παρόντες όρους, δεν μπορεί να εκληφθεί ή να ερμηνευθεί ως παραίτηση από αυτό.

Τυχόν μερική ή ολική ακυρότητα όρου ή όρων των παρόντων ΓΟΣ δεν επηρεάζει το κύρος των λοιπών.

Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει οποιαδήποτε σύμβαση με την Τράπεζα και να ζητήσει το κλείσιμο οποιουδήποτε ή/και Καταθετικού Λογαριασμού του οποτεδήποτε με έγγραφο, το οποίο επιφέρει έννομες συνέπειες μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την αποδεδειγμένη ενημέρωση της Τράπεζας. Εφόσον για την κίνηση του Καταθετικού Λογαριασμού, έχει χορηγηθεί στον Πελάτη Κάρτα συνδεδεμένη με τον Λογαριασμό αυτό, ο Πελάτης υποχρεούται να την παραδώσει σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας, η οποία θα προβεί πάραυτα στην ακύρωσή της.

Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε οποιαδήποτε σύμβαση με έγγραφη ειδοποίηση, για σπουδαίο λόγο, και ενδεικτικά σε περίπτωση που ο Πελάτης χρησιμοποίησε εσκεμμένα οποιονδήποτε ή/και τον Καταθετικό Λογαριασμό για παράνομους σκοπούς, ή ο Πελάτης παρέσχε ανακριβή στοιχεία προκειμένου να ανοίξει τον Καταθετικό Λογαριασμό, καθώς και σε οποιαδήποτε περίπτωση παράβασης είτε της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας είτε όρου της παρούσας, που συμφωνούνται όλοι ουσιώδεις.

Η ως άνω καταγγελία συνεπάγεται το αυτοδίκαιο κλείσιμο οποιουδήποτε ή/και του Καταθετικού Λογαριασμού του Πελάτη, τον αποκλεισμό κάθε περαιτέρω συναλλαγής σε αυτό, την συνακόλουθη ακύρωση όλων των άμεσα συνδεδεμένων με αυτόν παροχών (πάγιες εντολές κλπ.), καθώς και κάθε τυχόν Κάρτας που είναι αποκλειστικά συνδεδεμένη με αυτόν. Στην περίπτωση αυτή, όλα τα τυχόν έξοδα και επιβαρύνσεις καθίστανται ληξιπρόθεσμα και απαιτητά ενώ τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο, μεταφέρεται σε άτοκο λογαριασμό στη διάθεση του Πελάτη, με απλή ειδοποίησή.

17. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Κάθε συναλλακτική σχέση της Τράπεζας και του Πελάτη 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», του Ν. 4261/2014 και του Ν. 1667/1978.

Η Τράπεζα βρίσκεται υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος (οδός Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα – ηλεκτρονική δ/νση: www.bankofgreece.gr)