



## ΣΥΜΒΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ

Η παρούσα Σύμβαση για την Παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, εφεξής η «**Σύμβαση**», συμφωνείται μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ, εφεξής η «**Τράπεζα**», με αριθμό μητρώου 58070, και των πελατών της, οι οποίοι, στο πλαίσιο της συνεργασίας τους με την Τράπεζα, τηρούν ή σκοπεύουν να τηρήσουν, στο όνομά τους ή από κοινού με άλλα πρόσωπα, ένα **λογαριασμό πληρωμών**, όπως αυτός ορίζεται στον «Περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμο του 2018» (εφεξής «**ο Νόμος**»).

Η διεύθυνση των Κεντρικών Γραφείων της Τράπεζας είναι: Λεωφόρος Αρχιεπισκόπου Μακαρίου ΙΙΙ 15, 1065 Λευκωσία, η ηλεκτρονική της διεύθυνση είναι [info@nbg.com.cy](mailto:info@nbg.com.cy), ο αριθμός τηλεφώνου +357 22040000 και ο αριθμός φαξ +357 22840010.

Η Τράπεζα εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου που εδρεύει στη Λεωφόρο Τζων Κέννεντυ 80, 1076 Λευκωσία, Κύπρος.

### ΟΡΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

#### 1. Ορισμοί και ερμηνεία

Στην παρούσα Σύμβαση, εκτός εάν εκφράζονται ρητώς με διαφορετικό τρόπο στα ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑΤΑ «Α» και «Β», οι ακόλουθοι όροι θα ερμηνεύονται ως εξής:

**Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών σημαίνει** την Τράπεζα και τις λοιπές οντότητες που αναφέρονται στο Άρθρο 4(1) ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο που τυγχάνει εξαιρέσεως σύμφωνα με το Άρθρο 5(2) ή το Άρθρο 34 του Νόμου.

**Υπηρεσίες Πληρωμών σημαίνει** υπηρεσίες που επιτρέπουν στο χρήστη των υπηρεσιών πληρωμών να τοποθετεί και/ή να προβαίνει σε αναλήψεις μετρητών από και/ή προς ένα λογαριασμό πληρωμών τον οποίο τηρεί στην Τράπεζα, την εκτέλεση πράξεων πληρωμών συμπεριλαμβανομένου των μεταφορών κεφαλαίων σε λογαριασμό πληρωμών στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του χρήστη ή σε άλλον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, την εκτέλεση άμεσων χρεώσεων συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης, εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογη συσκευή και εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών καθώς και την εκτέλεση πράξεων πληρωμής όταν τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό άνοιγμα για το χρήστη υπηρεσιών πληρωμών εκτέλεση άμεσων χρεώσεων, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης, εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογη συσκευή, εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών και έκδοση μέσων πληρωμής και/ή αποδοχή πράξεων πληρωμής.

**Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών σημαίνει** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μία υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής, δικαιούχος και/ή με τις δύο ιδιότητες (αναφερόμενος κατωτέρω και ως ο «Πελάτης»).

**Πράξη Πληρωμής σημαίνει** πράξη η έναρξη της οποίας διενεργείται από τον πληρωτή ή για λογαριασμό του ή από τον δικαιούχο και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου.



**Πληρωτής σημαίνει** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που τηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από το λογαριασμό αυτό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει μια εντολή πληρωμής.

**Δικαιούχος σημαίνει** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών που αποτελούν το αντικείμενο μίας εντολής πληρωμής.

**Εντολή Πληρωμής σημαίνει** οποιαδήποτε οδηγία εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου προς τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με την οποία ζητείται η εκτέλεση μίας πράξης πληρωμής.

**Μέσο Πληρωμής σημαίνει** εξατομικευμένη συσκευή και/ή σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας και χρησιμοποιείται για την έναρξη εντολής πληρωμής.

**Λογαριασμός Πληρωμών σημαίνει** τραπεζικός λογαριασμός σε Ευρώ ή σε οποιοδήποτε άλλο νόμισμα, όπως ορίζεται στον Νόμο, ο οποίος τηρείται ατομικά ή από κοινού στο όνομα ενός ή περισσότερων Πελατών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση των πράξεων πληρωμών. Για την Τράπεζα, ως Λογαριασμοί Πληρωμών καθορίζονται οι Τρεχούμενοι Λογαριασμοί με ή χωρίς όριο, οι Λογαριασμοί Όψεως, οι Λογαριασμοί Ταμιευτηρίου, οι Βασικοί Λογαριασμοί Πληρωμών και οι Λογαριασμοί Καρτών. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αφαιρέσει και/ή να αποκλείσει οποιουσδήποτε από τους προαναφερόμενους Λογαριασμούς από Λογαριασμούς Πληρωμών.

**Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης σημαίνει** συνδυασμός γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζει στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του και τον οποίο πρέπει να διαβιβάσει ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για τη βέβαιη ταυτοποίηση είτε του ιδίου είτε άλλου χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και/ή λογαριασμού πληρωμών είτε του ιδίου είτε άλλου χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για την εκτέλεση μιας πράξης πληρωμής.

**Καταναλωτής σημαίνει** το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς σε σχέση με τις συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών οι οποίες καλύπτονται από την παρούσα Σύμβαση.

**Πολύ Μικρή Επιχείρηση σημαίνει** την επιχείρηση η οποία, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, είναι επιχείρηση κατά την έννοια του Άρθρου 1 και του Άρθρου 2, παράγραφοι 1 και 3, του παραρτήματος της Σύστασης 2003/361/ΕΚ.

**Κράτος Μέλος σημαίνει** ένα κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οποιοδήποτε άλλο κράτος που είναι συμβαλλόμενο μέρος στη Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο.

**Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο σημαίνει** η Συμφωνία που υπογράφηκε στο Οπόρτο στις 2 Μαΐου 1992 και υιοθετήθηκε με το Πρωτόκολλο που υπογράφηκε στις Βρυξέλλες στις 17 Μαρτίου 1993, με τις εκάστοτε τροποποιήσεις και/ή αντικαταστάσεις της.

**Εργάσιμη Ημέρα σημαίνει** την μέρα κατά την οποία ο σχετικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή ή ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου που συμμετέχει στην εκτέλεση πράξης πληρωμής ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως απαιτείται για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής. Νοείται ότι εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα σημαίνει Δευτέρα μέχρι Παρασκευή εκτός των τραπεζικών αργιών στην Κυπριακή Δημοκρατία.



**Επιτόκιο Αναφοράς σημαίνει** το επιτόκιο που χρησιμεύει ως βάση για τον υπολογισμό των τόκων και το οποίο προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό την οποία μπορούν να ελέγξουν αμφότερα τα μέρη της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών. Ως επιτόκια αναφοράς καθορίζονται το LIBOR RATE, το EURIBOR RATE και το REPO ως αυτά παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας

**Οριακό Χρονικό Σημείο Λήψης Εντολής Πληρωμής σημαίνει** η ώρα μέχρι την οποία μία συγκεκριμένη Υπηρεσία Πληρωμών που προσφέρεται από την Τράπεζα θα εκτελεστεί κατά τη διάρκεια μίας εργάσιμης ημέρας.

**IBAN σημαίνει** Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού, ο οποίος είναι μια σειρά από αλφαριθμητικούς χαρακτήρες που προσδιορίζει μοναδικά τον λογαριασμό του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, εξασφαλίζοντας την ταυτοποίηση των τραπεζικών του στοιχείων τόσο κατά την ενδοσυνοριακή όσο και κατά την διασυνοριακή μεταφορά κεφαλαίων.

**SEPA σημαίνει** Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ όπου καταναλωτές, εταιρείες και λοιποί οικονομικοί παράγοντες, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική περιοχή στην οποία βρίσκονται, μπορούν να εκτελούν και να εισπράττουν πληρωμές σε Ευρώ, είτε διασυνοριακά είτε εντός των εθνικών τους συνόρων, με τους ίδιους βασικούς όρους, δικαιώματα και υποχρεώσεις. Για το γεωγραφικό πεδίο, βλέπε τον κατάλογο των χωρών SEPA του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών στην ιστοσελίδα [www.europeanpaymentscouncil.eu](http://www.europeanpaymentscouncil.eu).

**Υπηρεσία Εκκίνησης Πληρωμής σημαίνει** την υπηρεσία για την έναρξη εντολής πληρωμής από Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, ως Πληρωτή εν σχέσει με λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη που τηρείται στην Τράπεζα.

**Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής σημαίνει** τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος παρέχει Υπηρεσίες Εκκίνησης Πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Πληρωτή εν σχέσει με λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη που τηρείται στην Τράπεζα.

**Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού σημαίνει** τη διαδικτυακή υπηρεσία για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο Πελάτης με την Τράπεζα.

**Πάροχος Υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμού σημαίνει** τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος παρέχει Υπηρεσίες Πληροφοριών Λογαριασμού κατόπιν αιτήματος του Πληρωτή εν σχέσει με λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη που τηρείται στην Τράπεζα.

**Τρίτοι Πάροχοι Υπηρεσιών Πληρωμών (αναφερόμενοι κατωτέρω και ως οι «Τρίτοι») σημαίνει** τους αδειοδοτημένους και/ή εγγεγραμμένους από την αρμόδια Αρχή Κράτους Μέλους Παρόχους Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής και/ή Παρόχους Υπηρεσιών Πληροφοριών Λογαριασμού και/ή Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμής που εκδίδουν μέσα πληρωμών με κάρτα, δυνάμει του Νόμου ή οποιουδήποτε άλλης εθνικής εναρμονιστική νομοθεσία εν σχέσει με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2015/2366.

## 2. Υπηρεσίες Πληρωμών που διέπονται από τη Σύμβαση

Η Σύμβαση διέπει τις ακόλουθες υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται στην Κυπριακή Δημοκρατία από την Τράπεζα.

Η Σύμβαση δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που καθορίζονται ρητά στο Άρθρο 3(3) του Νόμου. Επισημαίνεται ότι εντός των καθορισμένων εξαιρέσεων συμπεριλαμβάνονται και οι



πληρωμές και/ή καταθέσεις και/ή αναλήψεις που γίνονται μέσω προσωπικών και/ή τραπεζικών επιταγών.

## **2.1. Μεταφορά πίστωσης από Λογαριασμό Πληρωμών Πελάτη/Πληρωτή**

Η Τράπεζα, κατόπιν οδηγιών από τον Πελάτη, αναλαμβάνει τη μεταφορά χρηματικών ποσών από ένα Λογαριασμό Πληρωμών του Πελάτη σε άλλο λογαριασμό που τηρείται στην Τράπεζα ή για πληρωμή σε άλλη τράπεζα. Εάν ο λογαριασμός που λαμβάνει τα χρηματικά ποσά τηρείται στην Τράπεζα, η Τράπεζα είναι υπεύθυνη και έχει την ευθύνη για την ολοκλήρωση του συνόλου της συναλλαγής. Εάν ο λογαριασμός που λαμβάνει τα χρηματικά ποσά τηρείται σε άλλη τράπεζα, τα χρηματικά ποσά καθίστανται διαθέσιμα στην τράπεζα του δικαιούχου και αποστέλλεται αντίστοιχο ειδικό μήνυμα στην τράπεζα του δικαιούχου με το οποίο κοινοποιούνται τα στοιχεία της συναλλαγής.

Για τη μεταφορά χρηματικών ποσών από ένα Λογαριασμό Πληρωμών του Πελάτη σε άλλο λογαριασμό που τηρείται στην Τράπεζα, οι πληροφορίες και/ή τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης του δικαιούχου, όπως απαιτούνται από την Τράπεζα, είναι τα εξής: (α) το πλήρες όνομα του δικαιούχου και (β) ο αριθμός λογαριασμού του δικαιούχου.

Για μεταφορές χρηματικών ποσών μέσω Μεταφορών Πιστώσεων SEPA και/ή Μεταφορών Πιστώσεων μέσω SWIFT, από ένα Λογαριασμό Πληρωμών του Πελάτη σε λογαριασμό που τηρείται σε άλλη τράπεζα, οι πληροφορίες και/ή τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης του δικαιούχου, όπως απαιτούνται από την Τράπεζα, είναι τα εξής: (α) το πλήρες όνομα του δικαιούχου, (β) ο κωδικός ταυτοποίησης της τράπεζας (BIC) του δικαιούχου και (γ) ο Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού (IBAN) ή ο αριθμός λογαριασμού του δικαιούχου.

Για συναλλαγές των οποίων ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου είναι εγκατεστημένος σε Κράτος Μέλος απαιτείται πάντοτε ο Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού (IBAN).

Νοείται ότι για τις εξερχόμενες μεταφορές πιστώσεων η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εξασφαλίσει τη συγκατάθεση του δικαιούχου.

## **2.2. Πίστωση χρηματικών ποσών σε Λογαριασμό Πληρωμών Πελάτη/Δικαιούχου από μεταφορά πίστωσης**

Η Τράπεζα, κατόπιν λήψης οδηγιών και αφού λάβει τα αντίστοιχα χρηματικά ποσά, αναλαμβάνει να πιστώσει το Λογαριασμό Πληρωμών του δικαιούχου.

Προκειμένου η Τράπεζα να πιστώσει τα χρηματικά ποσά στο Λογαριασμό Πληρωμών του δικαιούχου Πελάτη, οι οδηγίες πληρωμής πρέπει να περιλαμβάνουν τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης του Πελάτη όπως προσδιορίζονται από την Τράπεζα.

Νοείται ότι για την εκτέλεση της εντολής απαιτούνται όλα ή μερικά από τα κάτωθι στοιχεία του Εντολέα/Πληρωτή αναφορικά με το πλήρες όνομα του, την ταχυδρομική διεύθυνσή του και τον αριθμό λογαριασμού του ή τον Διεθνή Αριθμό Τραπεζικού Λογαριασμού (IBAN).

Για το σκοπό αυτό, ο δικαιούχος Πελάτης πρέπει να παράσχει στον πληρωτή τις πληροφορίες και/ή τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης που απαιτούνται από την Τράπεζα για την εκτέλεση των οδηγιών της μεταφοράς πίστωσης και της πίστωσης του λογαριασμού πληρωμών του που τηρείται στην Τράπεζα, ως εξής:



- (i) Για μεταφορές πιστώσεων από Λογαριασμό Πληρωμών που τηρείται στην Τράπεζα, οι πληροφορίες και/ή τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, του δικαιούχου όπως απαιτούνται από την Τράπεζα είναι τα εξής: (α) το πλήρες όνομα του δικαιούχου και (β) ο αριθμός λογαριασμού του δικαιούχου.
- (ii) Για εισερχόμενες μεταφορές πιστώσεων οι πληροφορίες και/ή τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης του δικαιούχου όπως απαιτούνται από την Τράπεζα είναι τα εξής: (α) Το πλήρες όνομα του δικαιούχου (β) ο Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού (IBAN) του δικαιούχου (γ) ο κωδικός ταυτοποίησης της Τράπεζας (BIC).

Στις περιπτώσεις όπου ο Πελάτης είναι Δικαιούχος εισερχόμενου εμβάσματος/μεταφοράς πίστωσης και εφοδιάσει τον εντολέα με το BIC της Τράπεζας και το IBAN ή τον αριθμό λογαριασμού του ως το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης η Τράπεζα θα πιστώνει το σχετικό λογαριασμό χωρίς πρόσθετη ευθύνη για ορθή ταυτοποίηση των αριθμών με το όνομα του Δικαιούχου. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να διενεργήσει τέτοιο έλεγχο κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια και σε περίπτωση ασυμφωνίας, δικαιούται να μην διεκπεραιώσει την πίστωση και να την επιστρέψει στην Τράπεζα του Εντολέα.

Ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για τον κωδικό ταυτοποίησης της Τράπεζας (BIC) και το Διεθνή Αριθμό Τραπεζικού Λογαριασμού (IBAN) του/των λογαριασμού/ών του απευθυνόμενος σε οποιοδήποτε από τα Καταστήματα της Τράπεζας ή από το αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού του.

Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εξασφαλίσει τη συγκατάθεση του δικαιούχου πριν την πίστωση του Λογαριασμού με το ποσό της Πράξης Πληρωμής.

### **2.3. Ανάλυση μετρητών από Λογαριασμό Πληρωμών**

Η Τράπεζα, κατόπιν λήψης οδηγίας από τον Πελάτη, θα αποδεχθεί την ανάληψη μετρητών από ένα Λογαριασμό Πληρωμών του Πελάτη με ημερομηνία αξίας που συμπίπτει με την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.

Για αναλήψεις μετρητών από Λογαριασμό Πληρωμών η Τράπεζα απαιτεί ως οι πληροφορίες και/ή τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης είναι τα ακόλουθα: (α) το πλήρες όνομα του δικαιούχου, (β) την προσκόμιση του δελτίου ταυτότητας ή του διαβατηρίου του/της, (γ) το πλήρες όνομα του πληρωτή και (δ) τον αριθμό λογαριασμού του πληρωτή.

### **2.4. Κατάθεση μετρητών σε Λογαριασμό Πληρωμών**

Η Τράπεζα, κατόπιν λήψης οδηγίας από τον Πελάτη, θα αποδεχθεί την κατάθεση μετρητών σε Ευρώ για την πίστωση ενός λογαριασμού πληρωμών σε Ευρώ που τηρείται στην Τράπεζα με ημερομηνία αξίας που συμπίπτει με την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής και καθιστά το ποσό άμεσα διαθέσιμο. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα όπως το ποσό που καθίσταται άμεσα διαθέσιμο έχει ημερομηνία αξίας την επόμενη εργάσιμη μέρα μετά την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.

Στις περιπτώσεις όπου η κατάθεση μετρητών γίνεται:

- (i) στο νόμισμα του Ευρώ, σε Λογαριασμό Πληρωμών που τηρείται σε οποιοδήποτε νόμισμα άλλο από Ευρώ ή
- (ii) σε οποιοδήποτε νόμισμα, εκτός του Ευρώ, σε Λογαριασμό Πληρωμών που τηρείται σε οποιοδήποτε νόμισμα



τότε το ποσό θα καθίσταται άμεσα διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας μέχρι τέσσερις (4) εργάσιμες μέρες μετά την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής.

Για την κατάθεση μετρητών σε Λογαριασμό Πληρωμών η Τράπεζα απαιτεί ως οι πληροφορίες και/ή τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης είναι τα ακόλουθα: (α) το πλήρες όνομα του πληρωτή, (β) την προσκόμιση του δελτίου ταυτότητας ή του διαβατηρίου του πληρωτή, (γ) το πλήρες όνομα του δικαιούχου και (δ) τον αριθμό λογαριασμού του δικαιούχου.

## **2.5. Άμεσες Χρεώσεις SEPA**

Οι εντολές άμεσων χρεώσεων SEPA διέπονται από τους όρους και προϋποθέσεις που αναφέρονται στο ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ «B».

## **3. Χρόνος λήψης εντολής πληρωμής**

### **3.1.**

- (i) Χρόνος λήψης μίας εντολής πληρωμής θεωρείται ότι είναι ο χρόνος κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει την εντολή πληρωμής. Εάν ο χρόνος λήψης της εντολής δεν είναι σε εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα ή είναι σε εργάσιμη ημέρα αλλά μετά το Οριακό Χρονικό Σημείο Λήψης Εντολής Πληρωμής όπως καθορίζεται από την Τράπεζα, σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Α» της παρούσας Σύμβασης, τότε θεωρείται ότι η εντολή έχει ληφθεί την επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- (ii) Χρόνος λήψης μίας εισερχόμενης μεταφοράς πίστωσης θεωρείται ότι είναι ο χρόνος κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει εντολή από την Τράπεζα του εντολέα. Εάν ο χρόνος λήψης της εντολής δεν είναι σε εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα ή είναι σε εργάσιμη ημέρα αλλά μετά το Οριακό Χρονικό Σημείο Λήψης Εντολής Πληρωμής, τότε θεωρείται ότι η εντολή έχει ληφθεί την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Νοείται ότι, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα όπως θεωρήσει την οποιαδήποτε εντολή πληρωμής ως ληφθείσα εντός του Οριακού Χρονικού Σημείου Λήψης Εντολής Πληρωμής, ασχέτως του αν αυτή λήφθηκε εκτός του Οριακού Χρονικού Σημείου Λήψης Εντολής Πληρωμής.

**3.2.** Εάν ο Πελάτης ζητήσει και η Τράπεζα συμφωνήσει όπως η εντολή πληρωμής εκτελεστεί σε συγκεκριμένη μέρα στο μέλλον ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, τότε ως χρόνος λήψης της εντολής θα θεωρείται ο χρόνος που έχει συμφωνηθεί εκτός αν ο χρόνος αυτός είναι σε μη εργάσιμη μέρα, οπότε η εντολή πληρωμής θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη μέρα.

## **4. Προθεσμία εκτέλεσης εντολής πληρωμής**

Σε περίπτωση όπου ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου είναι εγκατεστημένος σε Κράτος Μέλος και εφόσον η πράξη πληρωμής γίνεται σε Ευρώ με χρέωση Λογαριασμού Πληρωμών που τηρείται σε Ευρώ, η πίστωση του λογαριασμού του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου θα πραγματοποιηθεί το αργότερο έως το τέλος της επόμενης Τραπεζικής Εργάσιμης Ημέρας από την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής από την Τράπεζα. Η προθεσμία αυτή παρατείνεται κατά μία επιπλέον Εργάσιμη Τραπεζική Ημέρα στις περιπτώσεις όπου οι Εντολές Πληρωμής διενεργούνται σε έγχαρτη μορφή.

Στις περιπτώσεις όπου η πράξη πληρωμής γίνεται:



- (i) σε οποιοδήποτε νόμισμα κράτους μέλους, εκτός του Ευρώ, με χρέωση Λογαριασμού Πληρωμών του τηρείται στο νόμισμα της Πράξης Πληρωμής και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου είναι εγκατεστημένος σε Κράτος Μέλος ή
- (ii) σε οποιοδήποτε νόμισμα Κράτους Μέλους, συμπεριλαμβανομένου και του Ευρώ, με χρέωση Λογαριασμού Πληρωμών που τηρείται σε διαφορετικό νόμισμα από το νόμισμα της πράξης πληρωμής και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου είναι εγκατεστημένος σε Κράτος Μέλος ή
- (iii) σε οποιοδήποτε νόμισμα, άλλο από Κράτους Μέλους, με χρέωση Λογαριασμού Πληρωμών που τηρείται σε οποιοδήποτε νόμισμα (με ή χωρίς μετατροπή νομίσματος) και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου είναι εγκατεστημένος σε Κράτος Μέλος ή
- (iv) σε οποιοδήποτε νόμισμα με χρέωση Λογαριασμού Πληρωμών που τηρείται σε οποιοδήποτε νόμισμα (με ή χωρίς μετατροπή νομίσματος) και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου είναι εγκατεστημένος σε χώρα άλλη από Κράτος Μέλος

τότε η πίστωση του λογαριασμού του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου θα πραγματοποιηθεί το αργότερο εντός τεσσάρων (4) Τραπεζικών Εργάσιμων Ημερών από την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής από την Τράπεζα.

### **5. Ημερομηνία Αξίας και Διαθεσιμότητας των χρηματικών ποσών**

**5.1.** Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του Λογαριασμού Πληρωμών του Δικαιούχου/Πελάτη είναι το αργότερο η εργάσιμη ημέρα κατά την οποία πιστώνεται ο λογαριασμός της Τράπεζας με το ποσό της πράξης πληρωμής και είναι άμεσα διαθέσιμα εφόσον δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ του Ευρώ και νομίσματος Κράτους Μέλους ή μεταξύ δύο νομισμάτων Κρατών Μελών. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση η διαθεσιμότητα των ποσών θα είναι το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών.

**5.2.** Η ημερομηνία αξίας για τη χρέωση του Λογαριασμού Πληρωμών του πληρωτή δεν θα είναι προγενέστερη του χρόνου κατά τον οποίο γίνεται η χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη με το ποσό της πράξης πληρωμής.

### **6. Στοιχεία και πληροφορίες που απαιτούνται από την Τράπεζα για εκτέλεση πράξης πληρωμής**

**6.1.** Η Τράπεζα συμφωνεί να ενεργεί σύμφωνα με τις οδηγίες/εντολές του Πελάτη (συμπεριλαμβανομένων οδηγιών/εντολών που λαμβάνονται από Παρόχους Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής) νοουμένου ότι, ανάλογα με την περίπτωση, υπάρχει συμμόρφωση με τα ακόλουθα:

Σε περίπτωση όπου οι οδηγίες είναι γραπτές αυτές μπορούν να δίδονται ή να αποστέλλονται σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας και να φέρουν πρωτότυπη υπογραφή του Πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου από αυτόν προσώπου που να είναι σύμφωνη με το δείγμα υπογραφής που έχει δοθεί στην Τράπεζα. Εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής θα γίνει μόλις η Τράπεζα ελέγξει τις οδηγίες του Πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου από αυτόν προσώπου.



- (i) Σε περίπτωση όπου οι οδηγίες δίδονται μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση με τους επιπρόσθετους Όρους και Προϋποθέσεις της μεταξύ μας σύμβασης που διέπουν την Υπηρεσία Internet Banking.
- (ii) Σε περίπτωση Πράξης Πληρωμής με Κάρτα θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση με τους επιπρόσθετους Όρους και Προϋποθέσεις της μεταξύ μας σύμβασης που διέπουν την χρήση της Κάρτας.
- (iii) Σε περίπτωση όπου οι οδηγίες δίδονται τηλεφωνικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω τηλεομοιότυπου (fax) θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση με τους επιπρόσθετους Όρους και Προϋποθέσεις που διέπουν την εν λόγω Υπηρεσία.
- (iv) Σε περίπτωση όπου οι οδηγίες δίδονται με άλλους τρόπους ή με άλλα μέσα πληρωμών και/ή σύμφωνα με άλλες συμβάσεις που υφίστανται και/ή πρόκειται να υπογραφούν σε σχέση με υπηρεσίες πληρωμών θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση και με τους όρους των σχετικών Συμβάσεων.
- (v) Σε περίπτωση όπου οι οδηγίες λαμβάνονται από Πάροχο Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής ο Πελάτης οφείλει να συμμορφώνεται με τις διαδικασίες που προβλέπει και/ή ακολουθεί ο τελευταίος.

**6.2.** Τηρουμένων των προνοιών της παραγράφου 6.1 πιο πάνω, η εκτέλεση των πράξεων πληρωμής θα διενεργείται νοουμένου ότι ο Πελάτης, ανάλογα με την περίπτωση προμηθεύσει την Τράπεζα με τα ακόλουθα στοιχεία:

- (i) Το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό λογαριασμού του.
- (ii) Το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό λογαριασμού ή το International Bank Account Number (IBAN) του Δικαιούχου.
- (iii) Τα ορθά στοιχεία της Τράπεζας του Δικαιούχου συμπεριλαμβανομένου του SWIFT Bank Identifier Code (BIC) ή το όνομα και πλήρη διεύθυνση της τράπεζας όπου τηρείται ο λογαριασμός του Δικαιούχου.
- (iv) Στις περιπτώσεις Πράξης Πληρωμής μέσω του Σχεδίου SEPA το IBAN του Δικαιούχου.
- (v) Λεπτομέρειες συναλλαγής.

**6.3.** Σε περίπτωση όπου ο Πελάτης δώσει λανθασμένες πληροφορίες είναι δυνατό η Πράξη Πληρωμής να καθυστερήσει ή να μην εκτελεστεί. Η Τράπεζα δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά που πιθανόν να υποστεί ο Πελάτης ή τρίτο πρόσωπο λόγω των λανθασμένων πληροφοριών. Αυτό σημαίνει ότι αν ο Πελάτης εφοδιάσει την Τράπεζα με το ορθό όνομα του λογαριασμού αλλά λανθασμένο BIC ή IBAN και τα χρηματικά ποσά καταλήξουν σε λανθασμένο λογαριασμό η Τράπεζα δεν θα ευθύνεται.

### **7. Ευθύνη για μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση**

Ο παρών όρος εφαρμόζεται εφόσον και οι δύο πάροχοι υπηρεσιών βρίσκονται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και νοουμένου ότι ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.





## 7.1 Ευθύνη για εντολή πληρωμής που διενεργείται απευθείας από τον Πληρωτή

Εάν η εντολή πληρωμής διενεργείται απευθείας από τον Πελάτη, ως πληρωτή, η Τράπεζα θα ευθύνεται έναντι αυτού για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εκτός εάν η Τράπεζα αποδείξει στον Πελάτη ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου έλαβε το ποσό της πληρωμής. Τότε, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ευθύνεται έναντι του δικαιούχου για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, στην οποία περίπτωση πρέπει να καταστήσει διαθέσιμο το ποσό της πληρωμής στο δικαιούχο και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, να πιστώσει το σχετικό ποσό στο Λογαριασμό Πληρωμών του δικαιούχου.

Σε περίπτωση που υπεύθυνη είναι η Τράπεζα, τότε η Τράπεζα θα επιστρέψει στον πληρωτή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και εφόσον συντρέχει περίπτωση θα επαναφέρει το Λογαριασμό Πληρωμών που χρεώθηκε στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη πράξη πληρωμής. Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας κατά την οποία χρεώθηκε το ποσό.

Ανεξάρτητα από τυχόν ευθύνη της Τράπεζας, ως πάροχος υπηρεσιών του πληρωτή αν ζητηθεί από τον Πελάτη, η Τράπεζα:

- (i) θα προσπαθήσει αμέσως να ανιχνεύσει την πράξη πληρωμής και
- (ii) θα ειδοποιήσει τον Πελάτη αναφορικά με το αποτέλεσμα.

Οι πιο πάνω ενέργειες από πλευράς της Τράπεζας δεν θα επιφέρουν οποιανδήποτε χρέωση στον Πελάτη.

Η Τράπεζα σε περίπτωση που δεν φέρει ευθύνη έναντι του Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση μιας πράξης πληρωμής, τότε οι όποιες πιθανές χρεώσεις και τυχόν τόκοι που θα προκύψουν θα επιβαρύνουν τον Πελάτη.

Όταν η πράξη πληρωμής εκτελεστεί με καθυστέρηση με ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου τότε ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας οφείλει να εξασφαλίσει ότι η ημερομηνία αξίας για το λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας που θα είχε το ποσό στην περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

## 7.2. Ευθύνη για εντολή πληρωμής που διενεργείται από το Δικαιούχο ή μέσω του Δικαιούχου

**7.2.1.** Εφόσον η εντολή πληρωμής διενεργείται από το δικαιούχο ή μέσω αυτού, η Τράπεζα θα ευθύνεται έναντι αυτού για την ορθή διαβίβαση της εντολής πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή.

Σε περίπτωση μη ορθής διαβίβασης της εντολής πληρωμής από την Τράπεζα, τότε η Τράπεζα, θα διαβιβάζει εκ νέου αμέσως την εντολή πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή και θα διασφαλίζει ότι το ποσό της πληρωμής, θα καταστεί διαθέσιμο στο δικαιούχο, αμέσως μόλις αυτό πιστωθεί στο λογαριασμό της, με ημερομηνία αξίας στο Λογαριασμό Πληρωμών του δικαιούχου, που δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας που θα είχε το ποσό στην περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

Σε περίπτωση όπου η εντολή πληρωμής διενεργείται από τον Πελάτη ως δικαιούχο και η πράξη πληρωμής δεν εκτελεστεί ή εκτελεστεί εσφαλμένα ή καθυστερημένα, η Τράπεζα, ανεξάρτητα από τυχόν ευθύνη, εάν αυτό της ζητηθεί:



- (i) θα προσπαθεί αμέσως να ανιχνεύσει την πράξη πληρωμής,
- (ii) θα ειδοποιήσει τον Πελάτη αναφορικά με το αποτέλεσμα.

Οι πιο πάνω ενέργειες από πλευράς της Τράπεζας δεν θα επιφέρουν οποιανδήποτε χρέωση στον Πελάτη.

Η Τράπεζα σε περίπτωση που δεν φέρει ευθύνη έναντι του Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση μιας πράξης πληρωμής, τότε οι όποιες πιθανές χρεώσεις και τυχόν τόκοι που θα προκύψουν θα επιβαρύνουν τον Πελάτη.

**7.2.2.** Όταν η έναρξη της εντολής πληρωμής διενεργείται από δικαιούχο ή μέσω δικαιούχου άλλον από τον Πελάτη της Τράπεζας, σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης μίας εντολής πληρωμής για την οποία η Τράπεζα ευθύνεται ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Πελάτη ως πληρωτή, τότε η Τράπεζα θα επιστρέψει στον πληρωτή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και εφόσον συντρέχει περίπτωση, θα επαναφέρει το Λογαριασμό Πληρωμών που χρεώθηκε στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη πράξη πληρωμής. Η ημερομηνία αξίας, για την πίστωση του Λογαριασμού Πληρωμών του πληρωτή, δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας κατά την οποία χρεώθηκε το ποσό.

**7.3.** Εάν η εντολή πληρωμής διενεργείται από τον Πελάτη μέσω Παρόχου Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, η Τράπεζα επιστρέφει στον Πελάτη το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και εφόσον συντρέχει περίπτωση θα επαναφέρει το Λογαριασμό Πληρωμών που χρεώθηκε στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη πράξη πληρωμής.

## **8. Αποκλειστικά Μέσα Ταυτοποίησης**

**8.1.** Εάν μία πράξη πληρωμής εκτελεστεί σύμφωνα με τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης του δικαιούχου όπως καθορίζονται στην παρούσα Σύμβαση, τότε θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί ορθά όσον αφορά το δικαιούχο που αναγράφεται στο αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης.

Σε περίπτωση όπου ο Πελάτης δεν παρουσιάσει τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, που απαιτούνται για την εκτέλεση μιας πράξης πληρωμής, υπάρχει η πιθανότητα να μην είναι δυνατή η εκτέλεση της και/ή να προκύψουν επιπλέον έξοδα σύμφωνα με το «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας. (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Β» στην παρούσα Σύμβαση).

Εάν ο Πελάτης προσκομίσει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με το δικαιούχο μίας πράξης πληρωμής, πέραν των ισχυόντων αποκλειστικών μέσων ταυτοποίησης του δικαιούχου που ορίζονται από την Τράπεζα στη Σύμβαση, η Τράπεζα θα ευθύνεται μόνο για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής βάσει των αποκλειστικών μέσων ταυτοποίησης.

Εάν τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης που προσκομίζονται από τον Πελάτη είναι λανθασμένα ή ανεπαρκή, η Τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή εσφαλμένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής. Η Τράπεζα, εφόσον αυτό ζητηθεί από τον Πελάτη, θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορούν την πράξη πληρωμής. Σε αυτή την περίπτωση, η Τράπεζα μπορεί να προχωρήσει στην επιβολή εύλογων εξόδων για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών, σύμφωνα με το «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας.



Σε περίπτωση όπου η ανάκτηση των χρηματικών ποσών δεν είναι δυνατή, η Τράπεζα, συμφωνεί να παρέχει στον Πελάτη, εφόσον ζητηθεί γραπτώς από τον δεύτερο, όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που έχει στη διάθεση της, ώστε να μπορέσει ο Πελάτης να προχωρήσει με όλα τα απαραίτητα νομικά μέτρα για ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορούσε η πράξη πληρωμής.

**8.2.** Σε περίπτωση εσφαλμένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής, λόγω λανθασμένου μέσου ταυτοποίησης, με τα χρηματικά ποσά της πράξης πληρωμής να πιστώνονται λανθασμένα στο λογαριασμό που τηρεί ο Πελάτης ως Δικαιούχος με την Τράπεζα, η Τράπεζα οφείλει να συνεργάζεται στις προσπάθειες ανάκτησης των ποσών που πραγματοποιεί ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή και στα πλαίσια της πιο πάνω υποχρέωσης της, ενδέχεται να αποκαλύψει όλες τις σχετικές πληροφορίες συμπεριλαμβανομένου των προσωπικών σας στοιχείων και/ή πληροφοριών και/ή δεδομένων για την είσπραξη των χρηματικών ποσών. Με δεδομένη την πιο πάνω υποχρέωση της Τράπεζας, η υπογραφή της παρούσας Σύμβασης υποδηλοί τη συγκατάθεση του Πελάτη.

### **9. Ειδοποίηση σχετικά με εσφαλμένα εκτελεσθείσα ή μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής**

Ο Πελάτης δύναται να διεκδικήσει αποκατάσταση του από πλευράς της Τράπεζας σε σχέση με μια εσφαλμένα ή μη εγκεκριμένη εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής εφόσον ειδοποιήσει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση την Τράπεζα, μόλις πληροφορηθεί οποιαδήποτε τέτοια πράξη πληρωμής που θεμελιώνει δικαίωμα απαιτήσεως, το αργότερο εντός δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης.

Σε περίπτωση που εμπλέκεται πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ο Πελάτης διεκδικεί την αποκατάσταση του από την Τράπεζα.

Η περίοδος ειδοποίησης των δεκατριών (13) μηνών δεν ισχύει σε περίπτωση που η Τράπεζα δεν έχει παράσχει ή καταστήσει διαθέσιμες τις πληροφορίες σχετικά με τη συγκεκριμένη πράξη πληρωμής όπως θα όφειλε να κάνει.

Νοείται ότι, η ως άνω μέγιστη περίοδος ειδοποίησης, στην περίπτωση όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, αυτή περιορίζεται στους τρεις (3) μήνες.

Νοείται περαιτέρω ότι, σε κάθε περίπτωση εάν ο Πελάτης ενήργησε με δόλο ή απάτη ή εάν ήθελε φανεί ότι ο Πελάτης ενήργησε από πρόθεση ή βαριά αμέλεια στην έκταση που αφορά τις υποχρεώσεις του Πελάτη αναφορικά με τα μέσα πληρωμής και τα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφαλείας, η Τράπεζα δεν έχει την οποιαδήποτε υποχρέωση να αποκαταστήσει τις όποιες ζημιές υπέστηκε ο Πελάτης εν σχέση με την εσφαλμένα εκτελεσθείσα ή μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής.

### **10. Επιστροφή χρηματικών ποσών στον Πληρωτή/Πελάτη ανεξάρτητα από την ύπαρξη έγκρισης για μία πράξη πληρωμής**

Ο παρών όρος εφαρμόζεται εφόσον και οι δύο πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών βρίσκονται εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης και νοουμένου ότι ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

**10.1.** Η Τράπεζα θα επιστρέφει στον Πελάτη ολόκληρο το ποσό μίας πράξης πληρωμής στην περίπτωση που η πληρωμή πραγματοποιήθηκε βάσει έγκυρης εξουσιοδότησης από τον Πελάτη και εφόσον πληρούνται όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:



- (i) η έναρξη της πράξης πληρωμής διενεργήθηκε από τον δικαιούχο ή μέσω αυτού, και
- (ii) κατά την έγκριση δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της πράξης πληρωμής, και
- (iii) το ποσό της πράξης πληρωμής υπερβαίνει το ποσό που εύλογα θα ανέμενε ο Πελάτης λαμβάνοντας υπόψη τα συνήθη έξοδά του, και
- (iv) ο Πελάτης υπέβαλε σχετικό αίτημα εντός οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης.

Για σκοπούς εξακρίβωσης των ανωτέρω το βάρος απόδειξης εκπλήρωσης των ως άνω προϋποθέσεων φέρει ο Πελάτης.

Νοείται ότι για σκοπούς εκπλήρωσης της προϋπόθεσης (iii) της πρώτης παραγράφου του παρόντος όρου ο Πελάτης δεν μπορεί να επικαλεστεί λόγους μετατροπής συναλλάγματος, αν εφαρμόστηκε η ισοτιμία την οποία είχε συμφωνήσει με την Τράπεζα.

**10.2.** Η Τράπεζα δεν θα επιστρέφει στον Πελάτη το οποιονδήποτε ποσό οποιασδήποτε πράξης πληρωμής στην περίπτωση όπου:

- (i) ο Πελάτης έχει δώσει τη συγκατάθεση του για να εκτελεστεί η πράξη πληρωμής απευθείας στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του, και
- (ii) κατά περίπτωση, οι πληροφορίες για τη μελλοντική πράξη πληρωμής παρέχονται ή τίθενται στη διάθεση του πληρωτή, κατά συμφωνηθέντα τρόπο, τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή από τον δικαιούχο.

Στην περίπτωση που πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για επιστροφή του ποσού προς τον Πελάτη, η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν θα είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας κατά την οποία χρεώθηκε το ποσό. Η επιστροφή του ποσού θα πραγματοποιείται εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία παραλαβής αιτήματος για επιστροφή χρηματικών ποσών. Στην περίπτωση όπου η Τράπεζα αποφασίσει όπως μη επιστρέψει το ποσό στον Πελάτη, θα αιτιολογεί προς τον Πελάτη την απόφαση της υποδεικνύοντας στον Πελάτη ότι σε περίπτωση που δεν αποδέχεται την αιτιολόγηση μπορεί να προσφύγει στα αρμόδια όργανα, σύμφωνα με τον όρο 27 της παρούσας Σύμβασης.

**10.3.** Χωρίς επηρεασμό της τελευταίας υποπαραγράφου της παραγράφου 10.2., επιπλέον του δικαιώματος που αναφέρεται στην παράγραφο 10.1. του παρόντος όρου, για τις άμεσες χρεώσεις, ο Πελάτης έχει το απόλυτο δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών. Η προθεσμία για υποβολή σχετικού αιτήματος από τον Πελάτη είναι οκτώ (8) εβδομάδες από την ημερομηνία χρέωσης.

### **11. Άρνηση εκτέλεσης εντολής πληρωμής**

Σε περίπτωση που η Τράπεζα αρνηθεί την εκτέλεση μίας εντολής πληρωμής, θα γνωστοποιεί στον Πελάτη την εν λόγω άρνηση. Επιπλέον, η Τράπεζα θα γνωστοποιεί τους λόγους της εν λόγω άρνησης και τη διαδικασία αποκατάστασης των τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, εκτός εάν αυτό απαγορεύεται από το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή το δίκαιο της Κυπριακής Δημοκρατίας. Η εν λόγω γνωστοποίηση θα είναι διαθέσιμη στον Πελάτη στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας.

Εάν η άρνηση είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη, η Τράπεζα θα επιβάλει χρεώσεις σχετικά με την άρνηση, σύμφωνα με το «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας.



### 12. Ανάκληση εντολής πληρωμής

Οι εντολές πληρωμής καθίστανται ανέκκλητες μετά τη λήψη τους από την Τράπεζα. Σε περίπτωση που ο Πελάτης με νεότερες οδηγίες του ανακαλέσει μία εντολή πληρωμής και με την προϋπόθεση ότι αυτή δεν έχει ακόμα εκτελεστεί, η Τράπεζα μπορεί, χωρίς όμως να υποχρεούται, να αποδεχθεί την ανάκληση της εντολής, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στον παρόντα όρο.

Εντολές πληρωμής που κινούνται από το Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμών ή από το δικαιούχο ή μέσω αυτού καθίστανται ανέκκλητες για τον Πελάτη μόλις αυτός διαβιβάσει στον Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής ή στον δικαιούχο τις οδηγίες πληρωμής ή την εξουσιοδότηση του για την πράξη πληρωμής. Νοείται ότι εξουσιοδότηση του Πελάτη για την εκτέλεση σειράς πράξεων πληρωμής μπορεί να ανακληθεί ως προς τις μελλοντικές πράξεις πληρωμής μέχρι το τέλος του χρόνου λήξης της εργάσιμης ημέρας που προηγείται του συμφωνηθέντος χρόνου. Η ανάκληση εξουσιοδότησης ως καταγράφεται στην αμέσως προηγούμενη πρόταση/αίρεση δεν εφαρμόζεται και/ή ισχύει στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

Στην περίπτωση που η πράξη πληρωμής διενεργείται με άμεση χρέωση, ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει την εντολή του για συγκεκριμένη πληρωμή το αργότερο μέχρι το τέλος του χρόνου λήξης της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του. Η ημέρα χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών θα είναι η ημερομηνία που συμφωνήθηκε μεταξύ Πελάτη και Δικαιούχου μέχρι την οποία είναι πληρωτέο το οφειλόμενο από τον Πελάτη στο Δικαιούχο ποσό. Η ανάκληση εξουσιοδότησης ως καταγράφεται στην παρούσα παράγραφο δεν εφαρμόζεται και/ή ισχύει στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

Τηρουμένης της δεύτερης παραγράφου του παρόντος όρου, όπου ο Πελάτης δίδει οδηγία για εκτέλεση πράξης Πληρωμής σε συγκεκριμένη μέρα στο μέλλον ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, η οδηγία δύναται να ανακληθεί από τον Πελάτη μέχρι το τέλος του χρόνου λήξης της εργάσιμης ημέρας που προηγείται του συμφωνηθέντος χρόνου. Η ανάκληση εξουσιοδότησης ως καταγράφεται στην παρούσα παράγραφο δεν εφαρμόζεται και/ή ισχύει στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

Μετά τα χρονικά όρια που καθορίζονται πιο πάνω στην πρώτη μέχρι και την τέταρτη παράγραφο του παρόντος όρου, η εντολή μπορεί να ανακληθεί μόνο με συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας ενώ στην περίπτωση της δεύτερης και τρίτης παραγράφου του παρόντος όρου, απαιτείται επιπρόσθετα και η συμφωνία του Δικαιούχου της πράξης πληρωμής.

Σε κάθε περίπτωση ανάκλησης εντολής, η Τράπεζα μπορεί να προβεί σε χρέωση του Πελάτη σύμφωνα με το «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας. Όπου, ως ανωτέρω προνοείται, είναι δυνατόν να ανακληθεί εντολή, η ανάκληση αυτή θα γίνεται γραπτώς και θεωρείται ότι λήφθηκε από την Τράπεζα κατά την ημέρα παραλαβής νοουμένου ότι ο χρόνος παραλαβής είναι πριν την 13:30. Αν η ειδοποίηση για ανάκληση παραληφθεί από την Τράπεζα μετά την 13:30 θα θεωρείται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη μέρα.



### **13. Φύλαξη μέσων πληρωμών – Υποχρεώσεις του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με τα μέσα πληρωμών και τα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφαλείας – Εκατέρωθεν ειδοποιήσεις που αφορούν την έκθεση σε κίνδυνο της ασφάλειας του μέσου πληρωμών**

**13.1** Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα για τη φύλαξη των μέσων πληρωμών που του έχει παράσχει η Τράπεζα:

- (i) Ο Πελάτης θα κάνει χρήση των μέσων πληρωμών σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση τους όπως προσδιορίζεται στις μεταξύ της Τράπεζας και Πελάτη σχετικές συμβάσεις για την παροχή του μέσου πληρωμών σε αυτόν.
- (ii) Αμέσως μόλις λάβει το μέσο πληρωμών, θα λάβει κάθε εύλογο μέτρο για την ασφαλή φύλαξη των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας του σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση τους όπως προσδιορίζεται στις μεταξύ της Τράπεζας και Πελάτη σχετικές συμβάσεις για την παροχή του μέσου πληρωμών σε αυτόν.
- (iii) Χωρίς υπαίτια καθυστέρηση μόλις αντιληφθεί την απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση ή κατάχρηση του μέσου πληρωμών ή της μη εγκεκριμένη χρήσης του, ειδοποιεί αμελλητί την Τράπεζα, ή τον φορέα που αυτός ορίζεται από την Τράπεζα, με τον τρόπο που καθορίζεται στις σχετικές Συμβάσεις μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη για την παροχή του μέσου πληρωμών στον Πελάτη.

**13.2** Ειδοποίηση στον Πελάτη σε περίπτωση που η Τράπεζα έχει υποψίες για απάτη και/ή απειλή της ασφάλειας του λογαριασμού του Πελάτη.

Η Τράπεζα θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε να ειδοποιεί τον Πελάτη εάν έχει οποιανδήποτε αμφιβολία/υποψία (όπως ασυνήθιστη συναλλαγή) σε σχέση με τη λειτουργία του λογαριασμού του.

Εάν η Τράπεζα έχει οποιανδήποτε αμφιβολία/υποψία είτε λαμβάνει γνώση ότι απειλείται η ασφάλεια του λογαριασμού του Πελάτη και/ή υφίσταται ενδεχόμενο απάτης, η Τράπεζα θα τον ειδοποιεί μέσω των στοιχείων του που έχει στη διάθεση της. Τα στοιχεία αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν αριθμό τηλεφώνου και/ή ταχυδρομική διεύθυνση και/ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Ποτέ δεν θα ζητηθεί από τον Πελάτη τηλεφωνικώς όπως :

- I. Αποκαλύψει το μυστικό αριθμό της κάρτας του (PIN) ή τον κωδικό πρόσβασης για την Υπηρεσία Internet Banking ή οποιοδήποτε άλλο μυστικό προσωπικό κωδικό ο οποίος του έχει παραδοθεί από πλευράς της Τράπεζας.
- II. Παραδώσει προς οποιοδήποτε πρόσωπο το οποίο θα τον επισκεφθεί, επικαλούμενο εξουσιοδότηση της Τράπεζας, οποιαδήποτε ποσά και/ή κωδικούς ως ανωτέρω και/ή άλλα έγγραφα της Τράπεζας.
- III. Αποσύρει ο Πελάτης οποιαδήποτε ποσά για να τα παραδώσει στην Τράπεζα προς φύλαξη.

### **14. Μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής**

**14.1.** Εάν μία πράξη πληρωμής πραγματοποιηθεί χωρίς την έγκριση του Πελάτη/Πληρωτή, η Τράπεζα θα επιστρέψει αμέσως και σε κάθε περίπτωση το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας μετά από ενημέρωση ή ειδοποίηση σχετικά με τη συναλλαγή στον Πελάτη το ποσό της πληρωμής και κατά συνέπεια θα επαναφέρει τον Λογαριασμό



Πληρωμών που χρεώθηκε στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν η μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής δεν είχε πραγματοποιηθεί.

Σε περίπτωση που εμπλέκεται Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής ο Πελάτης διεκδικεί την αποκατάσταση του από την Τράπεζα.

**14.2.** Σε περίπτωση που η μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής απορρέει από τη χρήση απολεσθέντος ή κλαπέντος ή από υπεξαίρεση μέσου πληρωμών τότε ισχύουν τα ακόλουθα:

Ο Πελάτης βαρύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) Ευρώ για τη ζημιά που υπέστηκε, εκτός εάν:

- I. η απώλεια, η κλοπή ή η υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών δεν ήταν δυνατό να εντοπιστεί από τον πληρωτή πριν την πληρωμή, ή
- II. η Τράπεζα δεν παρείχε όλα τα απαραίτητα μέσα που επιτρέπουν τη γνωστοποίηση της απώλειας, κλοπής κατάχρησης ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης από τρίτους του μέσου πληρωμών.

Ο Πελάτης ευθύνεται για ολόκληρη τη ζημιά, εφόσον πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- I. η ζημιά επήλθε από το γεγονός ότι ο Πελάτης από πρόθεση ή βαριά αμέλεια παραβίασε μία ή περισσότερες από τις υποχρεώσεις του, που είναι οι ακόλουθες: (1) να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση του, (2) αμέσως μόλις λάβει το μέσο πληρωμών, να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα προκειμένου να κρατήσει ασφαλή τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας του και (3) αμέσως μόλις αντιληφθεί την απώλεια, κλοπή ή κατάχρηση του μέσου πληρωμών ή της μη εξουσιοδοτημένης χρήσης του, να ειδοποιήσει αμελλητί την Τράπεζα ή το πρόσωπο που έχει οριστεί από την Τράπεζα, και
- II. η Τράπεζα παρέσχε όλα τα απαραίτητα μέσα που επιτρέπουν τη γνωστοποίηση της απώλειας, κλοπής κατάχρησης ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης από τρίτους του μέσου πληρωμών.

Νοείται ότι, ο Πελάτης δεν ευθύνεται για τη ζημιά μετά τη χρονική στιγμή κατά την οποία ο Πελάτης ειδοποίησε σχετικά την Τράπεζα.

Νοείται περαιτέρω ότι, σε κάθε περίπτωση ο Πελάτης ευθύνεται για όλη τη ζημιά που προκύπτει από πράξεις πληρωμών που πραγματοποιούνται εκ μέρους του εφόσον οι ζημιές αυτές οφείλονται στο γεγονός ότι ενήργησε με δόλο.

Η Τράπεζα θα δεσμεύσει το μέσο πληρωμών με άμεση ισχύ μόλις υπάρξει σχετική γνωστοποίηση από τον Πελάτη. Κατόπιν σχετικού αιτήματος, η Τράπεζα θα παράσχει στον Πελάτη τα αποδεικτικά μέσα, εντός χρονικής περιόδου δεκαοκτώ (18) μηνών από τη γνωστοποίηση ότι όντως προέβη σε αυτήν.

### **15. Αναστολή της χρήσης μέσου πληρωμών**

Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να αναστείλει τη χρήση ενός μέσου πληρωμών για οποιονδήποτε από τους λόγους που έχουν σχέση με:

- (i) την ασφάλεια του μέσου πληρωμών, ή
- (ii) την υπόνοια μη εξουσιοδοτημένης ή δόλιας χρήσης του μέσου πληρωμών, ή



- (iii) σε σημαντικά αυξημένο κίνδυνο να ενδέχεται ο Πελάτης να μην είναι σε θέση να αποπληρώσει το χρέος του, στην περίπτωση μέσου πληρωμών με πιστωτικό άνοιγμα.

Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα θα γνωστοποιήσει στον Πελάτη την αναστολή καθώς και τους λόγους για την αναστολή, βάσει των συμβατικών όρων που διέπουν την έκδοση και χρήση του μέσου πληρωμών, πριν από την αναστολή ή αμέσως μετά, εκτός εάν η παροχή των εν λόγω πληροφοριών παραβιάζει λόγους ασφαλείας που αιτιολογούνται με αντικειμενικό τρόπο ή απαγορεύεται ρητώς από το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή το δίκαιο της Κυπριακής Δημοκρατίας. Η Τράπεζα θα άρει την αναστολή της χρήσης του μέσου πληρωμών ή αντικαθιστά με νέο μέσο πληρωμών μόλις παύσει να ισχύει ο λόγος ή οι λόγοι για την αναστολή.

### 16. Επιτόκια

Τα επιτόκια που εφαρμόζονται σε λογαριασμούς πληρωμών είναι κυμαινόμενα, εκτός εάν συμφωνηθεί κάτι διαφορετικό με τον Πελάτη. Τα επιτόκια που εφαρμόζονται, εκτός εκείνων που συμφωνούνται διαφορετικά με τον Πελάτη, θα είναι διαθέσιμα στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της: <http://www.nbg.com.cy/>.

Εφόσον οι αλλαγές επιτοκίων βασίζονται στα επιτόκια αναφοράς, οι αλλαγές των επιτοκίων μπορούν να εφαρμόζονται από την Τράπεζα αμέσως και χωρίς προειδοποίηση.

Οι αλλαγές στα εφαρμοζόμενα επιτόκια, εκτός των επιτοκίων αναφοράς θα ισχύουν από την επιβολή και/ή την ημερομηνία που θα καθορίζεται στην σχετική προς τούτο ειδοποίηση και/ή ανάρτηση και/ή επιστολή. Κάθε τέτοια αλλαγή (τροποποίηση) δεν θα εφαρμόζεται εάν δεν παρέλθουν τουλάχιστον δύο (2) μήνες από την ημερομηνία γνωστοποίησης της. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση δεν ισχύει η υποχρέωση για δίμηνη (2 μηνών) προειδοποίηση. Οι αλλαγές στα εφαρμοζόμενα επιτόκια μπορούν να τροποποιούνται από την Τράπεζα μονομερώς και χωρίς προειδοποίηση εάν οι αλλαγές είναι προς όφελος του Πελάτη.

Με τη λήψη της γνωστοποίησης, ως αναγράφεται στην πιο πάνω παράγραφο, ο Πελάτης δικαιούται είτε να αποδεχθεί είτε να απορρίψει την αλλαγή (τροποποίηση) του επιτοκίου νοουμένου ότι η απόρριψη προηγείται της προτεινόμενης ημερομηνίας έναρξης της ισχύς της αλλαγής (τροποποίησης) του επιτοκίου. Σε περίπτωση τερματισμού της Σύμβασης, ο Πελάτης οφείλει να αποπληρώσει τυχόν χρεωστικό υπόλοιπο του λογαριασμού με το υφιστάμενο επιτόκιο και χωρίς οποιανδήποτε άλλη επιβάρυνση. Οι αλλαγές στα επιτόκια θα γνωστοποιούνται μέσω δημοσίευσης στον τοπικό τύπο και/ή μέσω ανάρτησης στην ιστοσελίδα της Τράπεζας και/ή μέσω αποστολής επιστολής στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του Πελάτη και/ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και/ή μέσω της κατάστασης λογαριασμού και/ή εφόσον ζητηθεί από τα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας. Πέραν των πιο πάνω, ο Πελάτης δύναται να ενημερωθεί αναφορικά με αλλαγές στα επιτόκια αναφοράς και μέσω της ιστοσελίδας της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

### 17. Συναλλαγματικές Ισοτιμίες

Πράξεις πληρωμών που προϋποθέτουν μετατροπή συναλλάγματος, θα γίνονται με τις συναλλαγματικές ισοτιμίες ως αυτές υπολογίζονται με βάση τη συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς που λαμβάνεται από πηγές πληροφοριών (όπως την Thomson Reuters ή το Bloomberg) συν ή μείον περιθώριο το οποίο αντιπροσωπεύει το κόστος και τον κίνδυνο που αναλαμβάνει η Τράπεζα και μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με την περίπτωση. Αλλαγές





στη συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς θα εφαρμόζονται από την Τράπεζα αμέσως και χωρίς προειδοποίηση. Η μετατροπή του νομίσματος υπολογιζόμενη ως ανωτέρω, εκτός και αν διαφορετικά συμφωνηθεί, θα γίνεται με τιμή μετατροπής στην τιμή πώλησης (selling rate) ή ανάλογα την τιμή αγοράς (buying rate) της Τράπεζας, η οποία ισχύει την ημέρα εκτέλεσης της πράξης πληρωμής. Συναλλαγματικές ισοτιμίες δημοσιεύονται στο καθημερινό «Δελτίο Τιμών Συναλλάγματος» της Τράπεζας.

Συναλλαγματικές ισοτιμίες που δεν είναι ισοτιμίες αναφοράς κατά την έννοια του Νόμου, συμπεριλαμβανομένου του περιθωρίου, μπορούν να τροποποιούνται από την Τράπεζα μονομερώς και χωρίς προειδοποίηση αν η τροποποίηση είναι προς όφελος του Πελάτη. Σε περίπτωση που η τροποποίηση δεν είναι προς όφελος του Πελάτη, η Τράπεζα θα δύναται να προβαίνει σε τροποποίηση σύμφωνα με τις πρόνοιες του όρου 23 της παρούσας Σύμβασης.

Το καθημερινό «Δελτίο Τιμών Συναλλάγματος» της Τράπεζας αφορά συναλλαγματικές ισοτιμίες έναντι του Ευρώ για πράξεις πληρωμών που δεν υπερβαίνουν το ποσό των είκοσι χιλιάδων (20.000) Ευρώ ή του ισόποσου. Το καθημερινό «Δελτίο Τιμών Συναλλάγματος» είναι διαθέσιμο στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της <http://www.nbg.com.cy/>.

### **18. Χρεώσεις**

Οι διάφορες χρεώσεις που μπορεί να χρειαστεί να καταβάλει ο Πελάτης στην Τράπεζα περιλαμβάνουν προμήθειες, δικαιώματα, επιβαρύνσεις και δαπάνες για την εκτέλεση μίας πράξης πληρωμής και/ή για υπηρεσίες που αφορούν τις υπηρεσίες πληρωμών οι οποίες διέπονται από τη Σύμβαση, αναγράφονται στο «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της <http://www.nbg.com.cy/> και το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης και παραδίδεται στον Πελάτη με την υπογραφή της.

Τυχόν τροποποιήσεις στο «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας θα γίνονται σύμφωνα με τον όρο 23 της παρούσας Σύμβασης. Το αναθεωρημένο «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας θα είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της <http://www.nbg.com.cy/>.

Η Τράπεζα θα χρεώνει τον Πελάτη για παροχή πληροφοριών σε σχέση με Υπηρεσίες Πληρωμών εφόσον ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

Η Τράπεζα και ο Πελάτης συμφωνούν για τη χρέωση παροχής επιπλέον πληροφοριών ή συχνότερης αποστολής αυτών ή διαβίβασής τους με διαφορετικό τρόπο από αυτόν που προσδιορίζεται στην παρούσα Σύμβαση (όπως προβλέπεται στον όρο 19) και οι οποίες θα αποστέλλονται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη. Νοείται ότι οι χρεώσεις σε σχέση με τις επιπλέον πληροφορίες και/ή για την συχνότερη αποστολή αυτών και/ή την διαβίβασή τους με διαφορετικό τρόπο από αυτόν που προβλέπεται στον όρο 19 της παρούσας Σύμβασης θα είναι εύλογες και ανάλογες του πραγματικού κόστους που θα υποστεί η Τράπεζα και θα είναι σύμφωνες με το Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών της Τράπεζας.

### **19. Παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες πληρωμών**

Οι πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών ως και τα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ Α και Β, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης, θα είναι διαθέσιμες στα Καταστήματα της Τράπεζας και/ή στην ιστοσελίδα της <http://www.nbg.com.cy/>.



Ο Πελάτης, εφόσον ισχύει η συμβατική σχέση, έχει το δικαίωμα να λάβει, κατόπιν αιτήματός του, αντίγραφο της παρούσας Σύμβασης σε έγχαρτη μορφή δωρεάν.

## **19.1. Πληροφόρηση πριν από την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής:**

Για κάθε επιμέρους πράξη πληρωμής, που σχετίζεται με την παρούσα Σύμβαση, η έναρξη της οποίας διενεργείται από τον Πληρωτή/Πελάτη, η Τράπεζα κατόπιν αιτήματος του Πληρωτή/Πελάτη για την συγκεκριμένη πράξη πληρωμής υποχρεούται να παρέχει σαφείς πληροφορίες σε σχέση με όλα όσα αναφέρονται κατωτέρω:

- (i) για την μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης
- (ii) για τις επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβληθούν από τον Πληρωτή
- (iii) ανάλογα με την περίπτωση, την ανάλυση των ποσών των τυχόν επιβαρύνσεων που θα οφείλονται από τον Πληρωτή (Πελάτη).

Η ως άνω υποχρέωση της Τράπεζας για την προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη στην έκταση που αφορά την μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης υφίσταται μόνο όταν η πράξη πληρωμής πραγματοποιείται σε Ευρώ και οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών βρίσκονται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## **19.2. Πληροφόρηση του Πληρωτή/Πελάτη για τις επιμέρους πράξεις πληρωμής:**

Μετά την χρέωση του λογαριασμού του Πληρωτή με το ποσό της επιμέρους πράξης πληρωμής ή όταν ο Πληρωτής δεν χρησιμοποιεί Λογαριασμό Πληρωμών, μετά την παραλαβή από την Τράπεζα της εντολής πληρωμής του Πληρωτή, η Τράπεζα υποχρεούται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση να παρέχει στον Πληρωτή γραπτώς με οποιοδήποτε μέσο και με σαφήνεια τις ακόλουθες πληροφορίες:

- (i) στοιχεία αναφοράς που επιτρέπουν στον Πληρωτή να ταυτοποιήσει κάθε πράξη πληρωμής και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν τον δικαιούχο·
- (ii) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πληρωτή ή στο νόμισμα που χρησιμοποιείται για την εντολή πληρωμής·
- (iii) το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής και, ανάλογα με την περίπτωση, την ανάλυση των ποσών των επιβαρύνσεων αυτών ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλλει ο Πληρωτής·
- (iv) ανάλογα με την περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε στην πράξη πληρωμής από τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών του Πληρωτή, και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος·
- (v) την ημερομηνία αξίας για τη χρέωση ή την ημερομηνία παραλαβής της εντολής πληρωμής.

Η ως άνω πληροφόρηση θα καθίσταται διαθέσιμη από πλευράς της Τράπεζας στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking (όπου αυτή παρέχεται), χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, μετά τη χρέωση του λογαριασμού του Πληρωτή με το ποσό της επιμέρους πράξης πληρωμής ή όταν ο Πληρωτής δεν χρησιμοποιεί Λογαριασμό Πληρωμών, μετά την παραλαβή από την Τράπεζα της εντολής πληρωμής του Πληρωτή.

Επιπρόσθετα συμφωνείται ότι η ως άνω πληροφόρηση θα παρέχεται στον Πληρωτή τουλάχιστον μια (1) φορά το μήνα, ατελώς, μέσω της αποστολής σχετικής κατάστασης στην τελευταία διεύθυνση που έχει δοθεί από τον Πελάτη και/ή στην τελευταία γνωστή



διεύθυνση του Πελάτη και/ή στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που έχει δοθεί από τον Πελάτη και/ή στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και/ή μέσω διαδικτύου και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking. Νοείται ότι η ως άνω κατάσταση θα αποστέλλεται νοουμένου ότι στο μεσοδιάστημα που θα παρέλθει μεταξύ του ως άνω χρονικού διαστήματος θα έχουν πραγματοποιηθεί πληρωμές.

### **19.3. Πληροφόρηση του Δικαιούχου/Πελάτη για τις επιμέρους πράξεις πληρωμών:**

Μετά από την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου παρέχει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, στο Δικαιούχο γραπτώς με οποιοδήποτε μέσο και με σαφήνεια τις ακόλουθες πληροφορίες:

- (i) στοιχεία αναφοράς που επιτρέπουν στο Δικαιούχο να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και τον Πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάζεται με την πράξη πληρωμής·
- (ii) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο πιστώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Δικαιούχου·
- (iii) το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής και, ανάλογα με την περίπτωση, την ανάλυση των ποσών των επιβαρύνσεων αυτών ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλλει ο Δικαιούχος·
- (iv) ανάλογα με την περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε στην πράξη πληρωμής από τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών του Δικαιούχου και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος·
- (v) την ημερομηνία αξίας για την πίστωση·

Η ως άνω πληροφόρηση θα καθίσταται διαθέσιμη από πλευράς της Τράπεζας στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking (όπου αυτή παρέχεται), χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, μετά την πίστωση του λογαριασμού του Δικαιούχου με το ποσό της επιμέρους πράξης πληρωμής.

Επιπρόσθετα, συμφωνείται ότι η ως άνω πληροφόρηση θα παρέχεται στο Δικαιούχο τουλάχιστον μια (1) φορά το μήνα, ατελώς, μέσω της αποστολής σχετικής κατάστασης στην τελευταία διεύθυνση που έχει δοθεί από τον Πελάτη και/ή στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του Πελάτη και/ή στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που έχει δοθεί από τον Πελάτη και/ή στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και/ή μέσω διαδικτύου και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking. Νοείται ότι η ως άνω κατάσταση θα αποστέλλεται νοουμένου ότι στο μεσοδιάστημα που θα διαρρεύσει μεταξύ του ως άνω χρονικού διαστήματος θα έχουν ληφθεί πιστώσεις.

**19.4.** Η ως άνω πληροφόρηση και/ή το δωρεάν της παροχής πληροφόρηση δεν παρέχεται στις περιπτώσεις όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

## **20. Επικοινωνία**

Τηρουμένων των προνοιών οποιασδήποτε Ευρωπαϊκής ή Κυπριακής Νομοθεσίας και οποιουδήποτε κώδικα πρακτικής ή δεοντολογίας οποιαδήποτε ειδοποίηση, επικοινωνία, κατάσταση ή άλλο έγγραφο που πρέπει να αποστέλλεται στον Πελάτη από την Τράπεζα δυνάμει της παρούσας Σύμβασης θα αποστέλλεται ή θα καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη μέσω τηλεφώνου και/ή μέσω μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο και/ή μέσω σχετικής τραπεζικής εφαρμογής (mobile app) και/ή ταχυδρομικώς στην τελευταία διεύθυνση που έχει δοθεί από τον Πελάτη και/ή στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του Πελάτη και/ή στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που έχει δοθεί από τον Πελάτη και/ή στα κατά τόπους



Καταστήματα της Τράπεζας και/ή μέσω διαδικτύου και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking. Παράλειψη του Πελάτη να ενημερώσει την Τράπεζα για οποιαδήποτε αλλαγή στη διεύθυνση του θεωρείται βαρεία αμέλεια. Οποιοδήποτε αρχείο αποσταλεί από την Τράπεζα στον Πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking και/ή μέσω της σχετικής τραπεζικής εφαρμογής (mobile app) μπορεί να αποστέλλεται ως ηλεκτρονικό συνημμένο αρχείο (π.χ. μορφής PDF) και ως εκ τούτου ο Πελάτης θα υποχρεούται όπως διασφαλίσει ότι τα ηλεκτρονικά μέσα που χρησιμοποιεί έχουν την δυνατότητα και/ή είναι συμβατά και/ή υποστηρίζουν την λήψη τέτοιων αρχείων και/ή μηνυμάτων.

Ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με την Τράπεζα με τους πιο κάτω τρόπους:

- (i) Τηλεφωνικώς στο τηλέφωνο +357 22040000 κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες.
- (ii) Στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Τράπεζας [info@nbg.com.cy](mailto:info@nbg.com.cy)
- (iii) Με γραπτή ειδοποίηση στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας και/ή γραπτώς στην ταχυδρομική διεύθυνση του Καταστήματος της Τράπεζας όπου τηρείται ο λογαριασμός του ή στην εγγεγραμμένη διεύθυνση της Τράπεζας Λεωφόρος Αρχιεπισκόπου Μακαρίου III 15, 1065 Λευκωσία, ή άλλη διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση ή τηλέφωνο που δυνατό να κοινοποιείται στον Πελάτη από καιρού εις καιρόν από την Τράπεζα.

Νοείται ότι αν στους όρους της παρούσας Σύμβασης προβλέπεται εκ των ως άνω εκτιθέμενων τρόπων επικοινωνίας συγκεκριμένος τρόπος επικοινωνίας μεταξύ των μερών τότε αυτός θα εφαρμόζεται.

### **21. Γλώσσα της Σύμβασης και επίσημη γλώσσα επικοινωνίας**

Η γλώσσα στην οποία συμφωνείται η Σύμβαση είναι η ελληνική και η γλώσσα επικοινωνίας είναι η ελληνική και/ή η αγγλική.

### **22. Διάρκεια της Σύμβασης**

Η Σύμβαση έχει αόριστη διάρκεια.

### **23. Τροποποίηση της Σύμβασης**

Η Τράπεζα θα προτείνει τυχόν τροποποιήσεις των όρων της παρούσας Σύμβασης μέσω επιστολής και/ή μέσω της ιστοσελίδας της και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking και/ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την ημερομηνία της προτεινόμενης έναρξης ισχύος τους. Ο Πελάτης, μπορεί είτε να αποδεχθεί είτε να απορρίψει τις τροποποιήσεις αυτές πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους.

Ο Πελάτης θα θεωρείται ότι έχει αποδεχθεί τυχόν τροποποιήσεις στους όρους της Σύμβασης εκτός εάν γνωστοποιήσει εγγράφως στην Τράπεζα ότι δεν τις αποδέχεται πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης της ισχύος τους.

Ο Πελάτης σε περίπτωση απόρριψης των αλλαγών αυτών, έχει δικαίωμα να λύσει (τερματίσει) τη Σύμβαση ατελώς και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση.

Σε περίπτωση τερματισμού της Σύμβασης ο Πελάτης οφείλει να αποπληρώσει τυχόν χρεωστικό υπόλοιπο του λογαριασμού με το υφιστάμενο επιτόκιο και χωρίς οποιαδήποτε άλλη επιβάρυνση.



Αναφορικά με αλλαγές (τροποποιήσεις) των επιτοκίων ή των επιτοκίων αναφοράς ισχύει ο όρος 16 ανωτέρω.

Νοείται ότι σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν συνιστά Καταναλωτή ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα προβαίνει σε σχετικές τροποποιήσεις της παρούσας Σύμβασης, μονομερώς με έγγραφη προς τούτο ειδοποίηση μέσω επιστολής και/ή μέσω της ιστοσελίδας της και/ή μέσω της Υπηρεσίας Internet Banking και/ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η τροποποίηση αυτή θα ισχύει από την ημερομηνία της λήψης της γνωστοποίησης και/ή από την ημερομηνία που θα ορίζει η γνωστοποίηση.

### **24. Τερματισμός της Σύμβασης**

**24.1.** Ο Πελάτης μπορεί να τερματίσει τη Σύμβαση, αφού γνωστοποιήσει προηγουμένως δεόντως και εγγράφως την πρόθεση αυτή προς την Τράπεζα δίδοντας προειδοποίηση τουλάχιστον ένα (1) μήνα προηγουμένως.

Ο τερματισμός της Σύμβασης δεν συνεπάγεται επιβάρυνση για τον Πελάτη, εκτός εάν η Σύμβαση βρίσκεται σε ισχύ για χρονική περίοδο μικρότερη των έξι (6) μηνών. Οι χρεώσεις που θα επιβληθούν στην τελευταία αυτή περίπτωση θα είναι σύμφωνες με το τιμολόγιο «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης και που έχει παραδοθεί στον πελάτη με την υπογραφή της.

Ο τερματισμός της Σύμβασης δεν θα επηρεάσει την ευθύνη του Πελάτη κατά το χρόνο του τερματισμού και ταυτόχρονα με τον τερματισμό η Τράπεζα δύναται να απαιτήσει την άμεση αποπληρωμή όλων των οφειλόμενων ποσών. Τόκος θα εξακολουθήσει να χρεώνεται επί του οφειλόμενου υπολοίπου μέχρι την πλήρη εξόφληση.

Η προειδοποίηση τερματισμού της Σύμβασης από τον Πελάτη θα θεωρείται ότι ελήφθη από την Τράπεζα εάν αυτή παραδοθεί σε οποιονδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας και θα λαμβάνει απόδειξη λήψης της.

**24.2.** Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να τερματίσει τη Σύμβαση δίδοντας στον Πελάτη τουλάχιστον ειδοποίηση δύο (2) μηνών με επιστολή η οποία αποστέλλεται ταχυδρομικώς στην τελευταία διεύθυνση επικοινωνίας που έχει δηλωθεί από τον Πελάτη και/ή στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του Πελάτη.

Νοείται ότι στις περιπτώσεις όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τερματίσει τη Σύμβαση με επιστολή η οποία αποστέλλεται ταχυδρομικώς στην τελευταία διεύθυνση επικοινωνίας που έχει δηλωθεί από τον Πελάτη και/ή στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του Πελάτη, χωρίς να απαιτείται να δοθεί η ανωτέρω αναφερόμενη προειδοποίηση των δύο (2) μηνών.

Νοείται περαιτέρω ότι σε κάθε περίπτωση η Τράπεζα δύναται να ακυρώσει ή να μειώσει χωρίς προειδοποίηση οποιονδήποτε όριο υπερανάληψης σε τρεχούμενο λογαριασμό και/ή λογαριασμό πιστωτικής κάρτας σύμφωνα με τους όρους της ειδικής Σύμβασης η οποία διέπει την παραχώρηση της εν λόγω πιστοδοτικής διευκόλυνσης από την Τράπεζα προς τον Πελάτη.

Σε κάθε περίπτωση τερματισμού ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει όλες τις Κάρτες που έχουν εκδοθεί και οποιεσδήποτε μη εκδομένες επιταγές.

Σε κάθε περίπτωση που τερματιστεί η παρούσα Σύμβαση, οι επιβαρύνσεις για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών που καλύπτονται από την παρούσα Σύμβαση που χρεώνονται σε τακτική βάση καταβάλλονται από τον Πελάτη μόνο κατ' αναλογία προς το χρόνο μέχρι τον



τερματισμό της Σύμβασης και σε περίπτωση που καταβλήθηκαν ήδη προς την Τράπεζα προκαταβολικά, επιστρέφονται κατ' αναλογία στον Πελάτη.

Επιπρόσθετα όλων των ανωτέρω, η Τράπεζα δικαιούται να τερματίσει τη Σύμβαση και τον/τους αντίστοιχο/ους λογαριασμό/ούς πληρωμών σας με άμεση ισχύ εάν υφίσταται η εύλογη υποψία από πλευράς της Τράπεζας ότι ο λογαριασμός σας και/ή οι προσφερόμενες προς εσάς υπηρεσίες παραβιάζουν και/ή απαγορεύονται από τις σχετικές διατάξεις του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και/ή του δικαίου της Κυπριακής Δημοκρατίας και/ή εκθέτουν την Τράπεζα σε οποιουσδήποτε κινδύνους ενώπιον οποιασδήποτε Αρχής.

### **25. Απουσία ευθύνης**

Η Τράπεζα αποδεσμεύεται από την ευθύνη που απορρέει από τους όρους της Σύμβασης σε ασυνήθεις και απρόβλεπτες καταστάσεις οι συνέπειες των οποίων δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρά τις προσπάθειες περί του αντιθέτου.

Η Τράπεζα αποδεσμεύεται από την ευθύνη που απορρέει από τους όρους της Σύμβασης σε περίπτωση που δεσμεύεται από άλλες νομικές υποχρεώσεις που προβλέπονται από το δίκαιο της Κυπριακής Δημοκρατίας και το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### **26. Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα (στο εξής αναφερόμενα ως «τα Δεδομένα»)**

Η επεξεργασία των Δεδομένων από την Τράπεζα διέπεται από το έγγραφο «Συγκατάθεσης» που υπογράφεται από τον Πελάτη με την έναρξη συνεργασίας με την Τράπεζα.

Οι πληροφορίες που παρέχονται για μεταφορές πιστώσεων SWIFT προωθούνται από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ στην τράπεζα του δικαιούχου μέσω του διεθνούς συστήματος μηνυμάτων πληρωμών που είναι η Βελγική SWIFT (Society for Worldwide Financial Telecommunications). Για λόγους διασφάλισης του συστήματός της, η SWIFT τηρεί τα δεδομένα των συναλλαγών σε επιχειρησιακά κέντρα στην Ευρώπη και στις ΗΠΑ και τέτοια προσωπικά δεδομένα είναι δυνατό να διαβιβάζονται στις ΗΠΑ. Οι αρμόδιες αμερικανικές αρχές έχουν επομένως πρόσβαση στα δεδομένα που τηρεί η SWIFT, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία των ΗΠΑ για τους σκοπούς της καταπολέμησης της τρομοκρατίας και τους όρους της Συμφωνίας μεταξύ ΗΠΑ και Ευρωπαϊκής Ένωσης ημερομηνίας 28 Ιουνίου 2010 για το καλούμενο ως Terrorist Finance Tracking Program. Χωρίς επηρεασμό των προνοιών του εντύπου Συγκατάθεσης, βεβαιώνεται ότι, με την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης συγκατατίθεστε ανεπιφύλακτα στη διαβίβαση των προσωπικών σας δεδομένων στις χώρες και για τους σκοπούς που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο.

Νοείται ότι ο Περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία Ατόμου) Νόμος (ως αυτός ήθελε τροποποιηθεί ή αντικατασταθεί από άλλο Νόμο της Κυπριακής Δημοκρατίας σε σχέση με την προστασία προσωπικών δεδομένων) όπως και ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) εφαρμόζονται σε κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών και στα συστήματα πληρωμών που συμμετέχουν.



## 27. Επίλυση διαφορών

Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλλει καταγγελίες σε σχέση με ισχυριζόμενες παραβιάσεις των όρων της Σύμβασης από την Τράπεζα.

Η Τράπεζα, σε περίπτωση υποβολής καταγγελίας από Πελάτη, θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά εγγράφως σ' αυτές και όχι αργότερα από δεκαπέντε (15) εργάσιμες μέρες από τη λήψη της καταγγελίας. Σε περίπτωση που η απάντηση δεν μπορεί να δοθεί στον πιο πάνω καθοριζόμενο χρόνο, θα λαμβάνεται ενδιάμεση απάντηση, στην οποία θα καταγράφονται οι λόγοι για την καθυστέρηση και εκεί θα τίθεται προθεσμία εντός της οποίας ο Πελάτης θα λάβει την τελική απάντηση της Τράπεζας. Σε κάθε περίπτωση, η προθεσμία για λήψη της τελικής απάντησης δεν θα υπερβαίνει τις τριανταπέντε (35) εργάσιμες ημέρες. Οι σχετικές διαδικασίες περί της υποβολής παραπόνου είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<http://www.nbg.com.cy/>) και/ή στα κατά τόπους Καταστήματα της Τράπεζας.

Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση της Τράπεζας έχετε το δικαίωμα να απευθυνθείτε στον Ενιαίο Φορέα Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης (εφεξής «ο Φορέας») ο οποίος είναι ένας ανεξάρτητος θεσμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ χρηματοοικονομικών επιχειρήσεων και συναλλασσόμενων, που θεσπίστηκε με βάση τον Περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμο του 2010 (Ν 84(Ι)/2010) και ως αυτός τροποποιήθηκε (εφεξής ο «Επίλυσης Διαφορών Νόμος»). Σύμφωνα με το Επίλυσης Διαφορών Νόμο, ο Φορέας επιλαμβάνεται παραπόνων τα οποία του υποβάλλονται από καταναλωτές ενυπογράφως και με τρόπο που καθορίζεται από τον Επίλυσης Διαφορών Νόμο, για διαφορές το ύψος των οποίων δεν ξεπερνά τις 250.000 ευρώ. Προτού υποβληθεί παράπονο στο Φορέα, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει υποβάλει το παράπονο του γραπτώς στην Τράπεζα εντός προθεσμίας δεκαπέντε μηνών (15) από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς, κατά την άποψη του, πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου και να έχει λάβει την απάντηση της. Για να δύναται ο καταναλωτής να υποβάλει το παράπονό του στο Φορέα μέσω του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου (εφεξής ο «Επίτροπος») δεν θα πρέπει να παρέλθουν τέσσερεις (4) μήνες από την ημερομηνία που έλαβε την απάντηση επί του παραπόνου από την Τράπεζα ή εντός τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία που η Τράπεζα όφειλε να απαντήσει στον καταναλωτή σύμφωνα με τον Επίλυσης Διαφορών Νόμο.

**Δικαίωμα υποβολής παραπόνου στον Φορέα:**

Σε σχέση με τον παρόντα όρο ως «καταναλωτής» ορίζεται φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων ή καταπίστευμα ή ταμείο προνοίας αλλά δεν περιλαμβάνει αρμόδια εποπτική αρχή ή, τηρουμένης της επιφύλαξης της παραγράφου (α) και της πρώτης επιφύλαξης της παραγράφου (β) πιο κάτω στον παρόντα όρο, οποιαδήποτε χρηματοοικονομική επιχείρηση.

Καταναλωτής δύναται να υποβάλει παράπονο στον Φορέα, εφόσον είναι -

**(i) φυσικό πρόσωπο**

Νοείται ότι, φυσικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο Άρθρο 2 του Επίλυσης Διαφορών Νόμου, δύναται να υποβάλλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο



στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν προσφέρει στους πελάτες του·

- (ii) νομικό πρόσωπο, του οποίου ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις τριακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€350.000):

Νοείται ότι, νομικό πρόσωπο που εμπίπτει στον ορισμό του όρου «χρηματοοικονομική επιχείρηση» όπως αυτός ορίζεται στο Άρθρο 2 του Επίλυσης Διαφορών Νόμου, δύναται να υποβάλει παράπονο στον Επίτροπο εναντίον άλλης χρηματοοικονομικής επιχείρησης, μόνο στην περίπτωση που το παράπονό του αφορά υπηρεσίες που το ίδιο δεν προσφέρει στους πελάτες του:

Νοείται περαιτέρω ότι, σε περίπτωση που το νομικό πρόσωπο συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσιος κύκλος εργασιών λογίζεται ο κύκλος εργασιών της περιόδου από την 1η Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο με αναγωγή κατ' αναλογία στους δώδεκα (12) μήνες·

- (iii) φιλανθρωπικό ίδρυμα ή σωματείο ή ένωση προσώπων, του οποίου τα ετήσια έσοδα κατά το έτος που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνουν τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το φιλανθρωπικό ίδρυμα ή το σωματείο ή η ένωση προσώπων συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, ως ετήσια έσοδα λογίζονται τα έσοδα της περιόδου από την 1η Ιανουαρίου του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο μέχρι την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου στον Επίτροπο, με αναγωγή κατ' αναλογία στους δώδεκα (12) μήνες·

- (iv) καταπίστευμα, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το καταπίστευμα συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του καταπιστεύματος κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000) ή

- (v) ταμείο προνοίας, το καθαρό ενεργητικό του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου του έτους που προηγείται του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, δεν υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000):

Νοείται ότι, σε περίπτωση που το ταμείο προνοίας συστάθηκε κατά τη διάρκεια του έτους εντός του οποίου υποβάλλεται το παράπονο στον Επίτροπο, το καθαρό ενεργητικό του ταμείου προνοίας κατά την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου δεν πρέπει να υπερβαίνει τις διακόσιες πενήντα χιλιάδες ευρώ (€250.000).

Ο Επίτροπος δεν επιλαμβάνεται παραπόνου, το οποίο - (α) αφορά συναλλαγή που δεν εμπίπτει στις εποπτικές αρμοδιότητες των αρμοδίων εποπτικών αρχών· (β) κατά την ημέρα υποβολής του, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία στο Άρθρο 12 του Επίλυσης Διαφορών Νόμου, είχε ήδη εκδοθεί απόφαση για το ίδιο παράπονο από δικαστήριο της





Δημοκρατίας ή ευρίσκεται σε εξέλιξη δικαστική διαδικασία για την εξέταση του ίδιου παραπόνου (γ) υποβάλλεται στον Επίτροπο μετά την πάροδο είκοσι δύο μηνών (22) από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής έλαβε γνώση ή, που λογικά θα έπρεπε κατά την κρίση του Επιτρόπου να είχε λάβει γνώση της επιβλαβούς πράξης ή παράλειψης της χρηματοοικονομικής επιχείρησης ή του γεγονότος ότι είχε έρεισμα για υποβολή παραπόνου· ή (δ) κατά την κρίση του Επιτρόπου δεν είχε ως αποτέλεσμα σημαντική ζημία.

Νοείται ότι η διαδικασία επίλυσης διαφορών από τον Φορέα που διέπονται από τον Περί της Σύστασης και Λειτουργίας Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμο του 2010 (Ν. 84(I)/2010) θα ισχύει και θα εφαρμόζεται ως οι εκάστοτε τροποποιήσεις του σχετικού νόμου.

Για σκοπούς περαιτέρω πληροφόρησης σε σχέση με τον Φορέα ακολουθεί η σχετική ιστοσελίδα:

[http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/page04\\_gr/page04\\_gr?OpenDocument](http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/page04_gr/page04_gr?OpenDocument)

Επιπρόσθετα, ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία στην Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, ως αρμόδια εποπτική αρχή, γραπτώς ή με άλλα ηλεκτρονικά μέσα (<https://www.centralbank.cy/el/home>).

## **28. Υποχρέωση Πελάτη για προσκόμιση στοιχείων και/ή ενημέρωση της Τράπεζας ως προς το καθεστώς της Πολύ Μικρής Επιχείρησης**

Κατά το χρόνο σύναψης της παρούσας Σύμβασης, ο προτιθέμενος Πελάτης οφείλει να εφοδιάσει την Τράπεζα με όλα τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται προς τον σκοπό προσδιορισμού του ως Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

Ο Πελάτης οφείλει όπως ενημερώσει την Τράπεζα άμεσα για την οποιανδήποτε διαφοροποίηση των στοιχείων σύμφωνα με τα οποία έχει προσδιοριστεί ως Πολύ Μικρή Επιχείρηση. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα όπως σε περίπτωση που ο Πελάτης αμελήσει και/ή παραλείψει να εκπληρώσει την πιο πάνω υποχρέωση του και/ή περιέλθει σε γνώση της ενόσω είναι σε ισχύ η παρούσα Σύμβαση, τυχόν μεταβολή της κατάστασης των στοιχείων που κατέταξαν τον Πελάτη εντός της έννοιας της Πολύ Μικρής Επιχείρησης, με τρόπο ώστε πλέον να είναι εκτός της έννοιας της Πολύ Μικρής Επιχείρησης ως ορίζεται στην παρούσα Σύμβαση, όπως μονομερώς να μεταβάλει το καθεστώς προστασίας του προσώπου αυτού στα πλαίσια της παρούσας Σύμβασης.

## **29. Τρίτοι Πάροχοι Υπηρεσιών Πληρωμών (εφεξής οι «Τρίτοι»)**

**29.1.** Όταν ένας Πελάτης συνάπτει συμβατική σχέση με Τρίτο και/ή επιτρέπει σε Τρίτο να αποκτήσει πρόσβαση σε πληροφορίες σε λογαριασμό πληρωμών, ο οποίος είναι προσβάσιμος μέσω διαδικτύου (εφεξής ο «λογαριασμός») ή να διενεργήσει συναλλαγή πληρωμής εκ μέρους του από λογαριασμό και/ή γενικά χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ενός Τρίτου, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Τράπεζα θα αποκαλύπτει στον εν λόγω Τρίτο πληροφορίες και/ή θα επιτρέπει στον Τρίτο πρόσβαση στο λογαριασμό στην έκταση που αιτήθηκε από τον Πελάτη υπό τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- (i) ο εν λόγω Τρίτος είναι αδειοδοτημένος ή εγγεγραμμένος από την εθνική αρμόδια αρχή στην Ευρωπαϊκή Ένωση σύμφωνα με το Νόμο ή με άλλη εναρμονιστική εθνική Νομοθεσία εν σχέση με την Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2015/2366, και



- (ii) ο Πελάτης έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του στην Τράπεζα να επιτρέψει τέτοια πρόσβαση σε συγκεκριμένους Τρίτους, και
- (iii) το αίτημα του Πελάτη και/ή του Τρίτου είναι σύμφωνο με το Νόμο και/ή με την κείμενη Νομοθεσία, και
- (iv) η Τράπεζα και/ή οποιαδήποτε άλλη αρμόδια αρχή δεν έχει εμποδίσει την πρόσβαση σε Τρίτο λόγω παραβίασης οποιουδήποτε εφαρμοστέου νόμου εκ μέρους του Τρίτου και/ή λόγω ενδείξεων ότι ενεργεί χωρίς έγκριση και/ή με δόλο. Σε αυτή την περίπτωση, η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Πελάτη για την άρνηση της, εκτός εάν αυτό απαγορεύεται από το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή το δίκαιο της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Νοείται ότι, ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει για τους οποιουδήποτε περιορισμούς έχει θέσει εν σχέση με την έκταση της πρόσβασης και της πληροφόρησης που μπορούν να λαμβάνουν και/ή να προβαίνουν οι Τρίτοι σε σχέση με λογαριασμούς.

**29.2.** Για να ανακληθεί η συγκατάθεση, ως αυτή απαιτείται σύμφωνα με την παράγραφο 29.1 του παρόντος όρου, ο Πελάτης ενημερώνει γραπτώς προς τούτο την Τράπεζα στα κατά τόπους Καταστήματα.

### **30. Δικαιοδοσία και ισχύουσα νομοθεσία**

Οποιαδήποτε νομική σχέση μεταξύ των συμβαλλομένων θα διέπεται αποκλειστικά από το Κυπριακό δίκαιο και θα εμπίπτει στη δικαιοδοσία των Κυπριακών δικαστηρίων.

### **31. Γενικοί όροι**

- 31.1.** Το προοίμιο, τα ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑΤΑ «Α» και « Β» και τα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ «Α» και «Β» της παρούσας Σύμβασης θεωρούνται αναπόσπαστο τμήμα της.
- 31.2.** Όλοι οι όροι της παρούσας Σύμβασης θεωρούνται ουσιώδεις.
- 31.3.** Οι επικεφαλίδες της παρούσας Σύμβασης χρησιμοποιούνται με σκοπό την ευχερή αναφορά και καθοδήγηση και δεν περιορίζουν ή επηρεάζουν τυχόν όρους της Σύμβασης ή την ερμηνεία τους, ούτε θεωρούνται ενσωματωμένοι στη Σύμβαση.
- 31.4.** Στις περιπτώσεις που το κείμενο δεν το αποκλείει, οι λέξεις στον ενικό περιλαμβάνουν και τον πληθυντικό αριθμό και λέξεις στον πληθυντικό περιλαμβάνουν και τον ενικό αριθμό.
- 31.5.** Η Τράπεζα μπορεί να συμψηφίζει οποιοδήποτε ποσό οφείλεται από τον Πελάτη στην Τράπεζα με οποιοδήποτε ποσό οφείλεται από την Τράπεζα στον Πελάτη χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση στον Πελάτη.
- 31.6.** Αποτυχία οποιουδήποτε από τους συμβαλλομένους να εκτελέσει οποιονδήποτε από τους όρους της Σύμβασης δεν συνιστά παραίτηση από αυτό τον όρο.
- 31.7.** Οι όροι της παρούσας Σύμβασης συμπληρώνουν και/ή είναι επιπρόσθετοι των όρων της οποιασδήποτε άλλης ειδικής σύμβασης μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας.
- 31.8.** Σε περίπτωση σύγκρουσης των όρων της παρούσας Σύμβασης και των όρων που περιλαμβάνονται σε οποιαδήποτε άλλη ειδική σύμβαση μεταξύ του Πελάτη και της



Τράπεζας, οι όροι της ειδικής σύμβασης θα υπερισχύουν στο βαθμό που δεν αντιβαίνουν τον Νόμο.

- 31.9.** Εάν ένας όρος ή τμήμα όρου της παρούσας Σύμβασης θεωρηθεί άκυρος ή μη εκτελεστός, αυτό δεν θα επηρεάσει την εγκυρότητα και εκτελεσιμότητα των υπόλοιπων όρων και/ή μέρους των όρων και θα αντικατασταθεί με έναν έγκυρο όρο ο οποίος θα έχει κατά προσέγγιση την ίδια έννοια και τον ίδιο σκοπό με τον μη εκτελεστό όρο.
- 31.10.** Η παρούσα Σύμβαση μπορεί να τυπωθεί σε οποιονδήποτε αριθμό πανομοιότυπων αντιγράφων και καθένα εξ αυτών θα θεωρείται ως πρωτότυπο έγγραφο.
- 31.11.** Όλοι οι πιο πάνω όροι υπόκεινται στους Κανονισμούς, Νόμους, Οδηγίες και κείμενη νομοθεσία.

Εγώ ο/η ..... με αριθμό ταυτότητας/διαβατηρίου/εταιρίας ..... , ανωτέρω αναφερόμενος ως ο «Πελάτης», δηλώνω ότι κατανοώ πλήρως το δικαίωμά μου να επισκοπήσω όλες τις όψεις της παρούσας Σύμβασης με δικηγόρο της εκλογής μου, ότι είχα την ευκαιρία να συμβουλευθώ δικηγόρο της εκλογής μου, ότι έχω προσεκτικά αναγνώσει και πλήρως κατανοήσει όλες τις πρόνοιες της παρούσας Σύμβασης και ελεύθερα, εγνωσμένα και εθελούσια συμβάλλομαι και υπογράφω την παρούσα Σύμβαση.

Περαιτέρω δηλώνω, ότι πριν την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης, προσχέδιο της Σύμβασης μου παραδόθηκε από την Τράπεζα προς το σκοπό επισκόπησης όλων των προνοιών της.

## ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

.....

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ

.....

ΠΕΛΑΤΗΣ

## ΜΑΡΤΥΡΕΣ:

1. ....

2. ....



## ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ «Α»

### **Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν στις Μεταφορές Πιστώσεων βάσει του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ και των Εντολέων Μεταφορών Πιστώσεων SEPA**

#### **A. Ορισμοί και ερμηνεία**

**Κανονισμός του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA:** Ο Κανονισμός που εκδόθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών (EPC) αναφορικά με το σχέδιο του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA), όπως αυτός τροποποιείται από καιρού εις καιρό.

**Εντολέας:** Ο Πελάτης ο οποίος κινεί μία μεταφορά πίστωσης βάσει του Σχεδίου με την παροχή εντολής στην Τράπεζα Εντολέα. Τα χρηματικά ποσά για την εν λόγω μεταφορά πίστωσης πρέπει να καταστούν διαθέσιμα με χρέωση καθορισμένου λογαριασμού πληρωμών τηρουμένου στο νόμισμα του Ευρώ κάτοχος του οποίου είναι ο Εντολέας.

**Τράπεζα του Εντολέα:** Μία Τράπεζα η οποία λαμβάνει μέρος ως Συμμετέχουσα, σύμφωνα με τον ορισμό που δίδεται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA, και η οποία λαμβάνει την Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης από τον Εντολέα και με βάση αυτή διενεργεί την πληρωμή στην Τράπεζα του Δικαιούχου για πίστωση στο λογαριασμό του Δικαιούχου, σύμφωνα με τις πληροφορίες που παρέχονται στην εντολή Μεταφοράς Πίστωσης και σύμφωνα με τους όρους του Σχεδίου όπως διατυπώνονται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA. Για τους σκοπούς των εν λόγω όρων και προϋποθέσεων η Τράπεζα του Εντολέα είναι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ.

**Δικαιούχος:** Το φυσικό, νομικό ή άλλο πρόσωπο ή οργανισμός που καθορίζεται στην Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης, το οποίο εισπράττει τα ποσά με πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του.

**Τράπεζα του Δικαιούχου:** Μία Τράπεζα η οποία λαμβάνει μέρος ως Συμμετέχουσα, σύμφωνα με τον ορισμό που δίδεται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA. Η Τράπεζα του Δικαιούχου λαμβάνει την Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης από την Τράπεζα του Εντολέα και πιστώνει το λογαριασμό του Δικαιούχου, σύμφωνα με τις πληροφορίες που παρέχονται στην Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης και σύμφωνα με τους όρους του Σχεδίου όπως διατυπώνονται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA.

**Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης:** Μία εντολή που παρέχεται από τον Εντολέα προς την Τράπεζά του με την οποία ζητά την εκτέλεση μίας Μεταφοράς Πίστωσης SEPA. Η εντολή πρέπει να περιέχει όλες τις πληροφορίες και να είναι στη μορφή που απαιτείται από την Τράπεζα του Εντολέα, σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA.

**Ημερομηνία Αποδοχής:** Η Ημερομηνία Αποδοχής είναι η ημερομηνία εκπλήρωσης από τον Εντολέα όλων των προϋποθέσεων που απαιτήθηκαν και καθορίστηκαν από την Τράπεζα του Εντολέα ως προς την εκτέλεση της Μεταφοράς Πίστωσης SEPA, περιλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, των ακόλουθων: (α) της εκπλήρωσης όλων των κανονιστικών και νομικών υποχρεώσεων, (β) του οριακού χρονικού σημείου λήψης της εντολής πληρωμής, (γ) της διαθεσιμότητας επαρκούς υπολοίπου στον καθορισμένο λογαριασμό πληρωμών και (δ) της διαθεσιμότητας των πληροφοριών που απαιτούνται για την εκτέλεση της εντολής.



**Διάρκεια Εκτέλεσης:** Ο αριθμός των ημερών που παρέχονται από την Ημερομηνία Αποδοχής μέχρι την ημερομηνία πίστωσης του λογαριασμού του δικαιούχου.

**Ημερομηνία Εκτέλεσης:** Η ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού του Εντολέα.

**Απόρριψη:** Μία απόρριψη προκύπτει όταν μία μεταφορά πίστωσης δεν γίνεται αποδεκτή προς διεκπεραίωση πριν από την Διατραπεζική Εκκαθάριση, ήτοι την εκκαθάριση μεταξύ της Τράπεζας του Εντολέα και της Τράπεζας του Δικαιούχου.

**Επιστροφή:** Μία επιστροφή προκύπτει όταν μία μεταφορά πίστωσης επιστραφεί χωρίς να διεκπεραιωθεί μετά την Διατραπεζική Εκκαθάριση.

**Διατραπεζική Εκκαθάριση:** Η εκκαθάριση των λογαριασμών μεταξύ της Τράπεζας του Εντολέα και της Τράπεζας του Δικαιούχου μέσω των Μηχανισμών Διακανονισμού και Εκκαθάρισης ή Ενδιάμεσων, όπως αυτοί ορίζονται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA.

## **B. Όροι και προϋποθέσεις**

Όλοι οι όροι που παρουσιάζονται με κεφαλαία και δεν ορίζονται στο παρόν θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA.

Όλοι οι ορισμοί θεωρούνται μέρος των εν λόγω όρων και προϋποθέσεων.

**1.** Αυτός ο τύπος μεταφοράς κεφαλαίων/πληρωμής διέπεται από τους όρους του Σχεδίου Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ SEPA. Σύμφωνα με το σχέδιο, οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και άλλοι οικονομικοί παράγοντες θα είναι σε θέση να διενεργούν και να λαμβάνουν πληρωμές σε Ευρώ εντός των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και στη Νορβηγία, την Ισλανδία, την Ελβετία και το Λιχτενστάιν.

**2. (α)** Με την επιφύλαξη των διατάξεων των παραγράφων 2(β), 5(α), 5(β) και της παραγράφου 8 που ακολουθεί, καθώς και των διατάξεων που περιλαμβάνονται στην παρούσα παράγραφο, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ (η Τράπεζα) αναλαμβάνει την υποχρέωση η Διάρκεια της Εκτέλεσης για μεταφορές βάσει του Σχεδίου να είναι εντός μίας (1) Τραπεζικής Εργάσιμης Ημέρας μετά την Ημερομηνία Αποδοχής. Σε περίπτωση που η ζητούμενη από τον Εντολέα Ημερομηνία Εκτέλεσης είναι μία μελλοντική ημερομηνία, ως Ημερομηνία Αποδοχής θα θεωρείται η Ημερομηνία Εκτέλεσης. Συμφωνείται ότι εάν η ζητούμενη ημερομηνία δεν είναι Εργάσιμη Ημέρα, η Τράπεζα θα εκτελέσει την εντολή πληρωμής την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

**(β)** Συμφωνείται ότι, σε περίπτωση που οι νομικές προϋποθέσεις (περιλαμβανομένων, με την επιφύλαξη της γενικότητας των προαναφερόμενων, των επαληθεύσεων ενόψει κινδύνων αναφορικά με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και με τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας) δεν πληρούνται, κατά την κρίση της Τράπεζας, ή εάν, κατά την κρίση της Τράπεζας προκύπτουν νομικοί περιορισμοί, η προαναφερόμενη Διάρκεια Εκτέλεσης δεν θα ισχύει και θα λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία.

**3.** Όλες οι συναλλαγές πρέπει να πραγματοποιούνται σε Ευρώ σε όλα τα στάδια διεκπεραίωσης. Σε περίπτωση που ο λογαριασμός του Δικαιούχου τηρείται σε νόμισμα εκτός του Ευρώ, η Τράπεζα του Δικαιούχου θα μετατρέπει το ποσό της μεταφοράς στο νόμισμα του λογαριασμού του Δικαιούχου.



**4.** Η Τράπεζα θα μεταφέρει στην Τράπεζα του Δικαιούχου ολόκληρο το ποσό που αναγράφεται στην Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης. Όλα τα ποσά που πρέπει να καταβληθούν από τον Εντολέα στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ σύμφωνα με το «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας θα χρεωθούν στο λογαριασμό του Εντολέα. Τυχόν έξοδα που θα επιβληθούν από την Τράπεζα του Δικαιούχου στο Δικαιούχο υπόκεινται σε συμφωνία μεταξύ του Δικαιούχου και της Τράπεζας του Δικαιούχου.

**5. (α)** Μία Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης μπορεί να απορριφθεί από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ σε οποιαδήποτε Ενδιάμεση Τράπεζα ή Μηχανισμό Διακανονισμού και Εκκαθάρισης για οποιονδήποτε από τους λόγους που αναφέρονται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA, οι οποίοι περιλαμβάνουν, με την επιφύλαξη της γενικότητας των προαναφερόμενων, το λανθασμένο κωδικό Συναλλαγής/Πράξης, την άκυρη δομή αρχείου (file format), το λανθασμένο κωδικό τραπέζης ή Λογαριασμού (ήτοι άκυρος BIC ή IBAN), τη λήψη του αρχείου μετά το χρονικό σημείο εντολής, ή για οποιαδήποτε άλλη κανονιστική αιτία.

**(β)** Μία Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης μπορεί να επιστραφεί από την Τράπεζα του Δικαιούχου πριν από την εκτέλεση για οποιονδήποτε από τους λόγους που αναφέρονται στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων, οι οποίοι περιλαμβάνουν, με την επιφύλαξη της γενικότητας των προαναφερόμενων, την ακυρότητα του κωδικού λογαριασμού του δικαιούχου (ήτοι άκυρος IBAN ή μη υπαρκτός αριθμός λογαριασμού), κλειστός λογαριασμός του Δικαιούχου, απαγορευμένη μεταφορά πίστωσης στο είδος του λογαριασμού που τηρείται από το Δικαιούχο, άκυρη διεύθυνση του λογαριασμού του Δικαιούχου, δέσμευση του λογαριασμού του Δικαιούχου για οποιονδήποτε λόγο, για οποιαδήποτε κανονιστική αιτία, εξαιτίας θανάτου του Δικαιούχου, ή κατ' εντολή του Δικαιούχου.

**(γ)** Τόσο σε περίπτωση απόρριψης (Reject) όσο και σε περίπτωση επιστροφής (Return) (σύμφωνα με τις παραπάνω παραγράφους 5(α) και 5(β)), η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ θα ειδοποιήσει τον Εντολέα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και με όποιον τρόπο η Τράπεζα θεωρεί κατάλληλο, όσον αφορά την απόρριψη ή επιστροφή.

**6. (α)** Με την επιφύλαξη τυχόν νομικών ή κανονιστικών προϋποθέσεων ή περιορισμών που υπερισχύουν, όλα τα στοιχεία του εμβάσματος που παρασχέθηκαν από τον Εντολέα στην Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης θα διαβιβάζονται ολοκληρωμένα και χωρίς τροποποίηση από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ και οποιαδήποτε Ενδιάμεση Τράπεζα και Μηχανισμό Εκκαθάρισης και Συμψηφισμού στην Τράπεζα του Δικαιούχου. Η Τράπεζα του Δικαιούχου οφείλει να παραδώσει όλα τα ληφθέντα στοιχεία του εμβάσματος στον Δικαιούχο ολοκληρωμένα και χωρίς τροποποίηση.

**(β)** Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στις Εντολές Μεταφοράς Πιστώσεων μπορεί να προωθηθούν στην Τράπεζα του Δικαιούχου μέσω της διεθνούς υπηρεσίας μηνυμάτων πληρωμών που είναι η Βελγική Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT). Για λόγους διασφάλισης του συστήματός της η SWIFT τηρεί επιχειρησιακά κέντρα στην Ευρώπη και στις ΗΠΑ και ως αποτέλεσμα τα προσωπικά δεδομένα διαβιβάζονται στις ΗΠΑ. Η μεταφορά των στοιχείων από τη SWIFT στις ΗΠΑ διενεργείται σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης που διέπουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οι αρμόδιες αμερικανικές αρχές έχουν πρόσβαση στα εν λόγω δεδομένα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία των ΗΠΑ για τους σκοπούς της καταπολέμησης της τρομοκρατίας.



**7.** Εάν ο Εντολέας επιθυμεί να έχει ένα κωδικό αναφοράς (reference) της συναλλαγής, πρέπει να παράσχει κωδικό αναφοράς στην Εντολή Μεταφοράς Πίστωσης. Η εσωτερική δομή του εν λόγω κωδικού αναφοράς πρέπει να προσδιοριστεί από τον Εντολέα. Ο Εντολέας μπορεί να ζητήσει από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ να του κοινοποιήσει τον κωδικό αναφοράς της μεταφοράς πίστωσης προκειμένου να ταυτοποιήσει μία μεταφορά πίστωσης. Ο Εντολέας δεν μπορεί να ζητήσει να του κοινοποιηθεί οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με άλλους κωδικούς αναφοράς για τον προαναφερόμενο σκοπό.

**8.** Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε αδυναμία, παρεμπόδιση, ή καθυστέρηση στην εκπλήρωση όλων ή μέρους των υποχρεώσεων της σύμφωνα με τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις, την Μεταφορά Πιστώσεων SEPA ή τον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων, εάν η αδυναμία, παρεμπόδιση, ή καθυστέρηση προέκυψε από συνθήκες πέραν του ελέγχου της. Τέτοιες συνθήκες δυνατό να περιλαμβάνουν, αλλά δεν περιορίζονται, σε ανωτέρα βία, τις φυσικές καταστροφές, εγκληματικές ενέργειες, πυρκαγιά, πλημμύρα, και μη διαθεσιμότητα πηγών ενέργειας, είτε αφορούν την ίδια την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ, είτε οποιοδήποτε άλλο μέλος εμπλεκόμενο στην διεκπεραίωση της μεταφοράς.

**9.** Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ δεν θα ευθύνεται για τυχόν έμμεσες ή Παρεπόμενες Ζημίες (consequential losses) που προκύπτουν ως αποτέλεσμα της καθυστερημένης εκτέλεσης ή της μη εκτέλεσης, για οποιονδήποτε απολύτως λόγο, οποιασδήποτε μεταφοράς πίστωσης, ή της παραβίασης ή μη συμμόρφωσης με τους Όρους και Προϋποθέσεις που περιλαμβάνονται στην παρούσα ή στον Κανονισμό του Σχεδίου Μεταφοράς Πιστώσεων SEPA. Οποιαδήποτε ζημία που υπερβαίνει το ποσό που καθορίζεται σε μία εντολή μεταφοράς πίστωσης (ήτοι το ποσό της μεταφοράς) θα θεωρείται έμμεση ζημία. Μία ζημία που προκύπτει από ενέργειες με σκοπό τον περιορισμό ή τη διαχείριση κινδύνου θα θεωρείται επίσης έμμεση ζημία.

**10.** Οι παρόντες Όροι και Προϋποθέσεις θα δεσμεύουν την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ, τους διαδόχους και τους εκδοχείς της, καθώς και τον εντολέα, τους διαδόχους και εκδοχείς του. Το αρσενικό γένος θα περιλαμβάνει και τα άλλα δύο γένη.



## ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ «Β»

**Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν στις Άμεσες Χρεώσεις βάσει του Σχεδίου Βασικών Άμεσων Χρεώσεων Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA Core Direct Debits Scheme) μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ και των Εντολέων Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA**

### **A. Ορισμοί και ερμηνεία:**

Στο παρόν Κεφάλαιο οι ορισμοί που ακολουθούν θα έχουν την εξής έννοια:

**Τράπεζα:** Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ.

**Κανονισμός Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA:** Ο Κανονισμός που εκδόθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών (EPC) σε σχέση με το Σχέδιο Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (Σχέδιο SEPA), όπως τροποποιείται κατά καιρούς, ο οποίος διατυπώνει τους κανόνες και τα πρότυπα για το Σχέδιο Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA.

**Ημερολογιακή Ημέρα:** Οποιαδήποτε μέρα του έτους.

**Λογαριασμός:** Ο λογαριασμό πληρωμών σε Ευρώ που καθορίζεται στην Εντολή και τηρείται από τον Εντολέα Χρέωσης στην Τράπεζα.

**Εντολή:** Η έκφραση συναίνεσης και εξουσιοδότησης που παρέχεται από τον Εντολέα Χρέωσης στον Πιστωτή (και άμεσα ή έμμεσα μέσω του Πιστωτή στην Τράπεζα) για να έχει ο εν λόγω Πιστωτής τη δυνατότητα να κινήσει Εισπράξεις για τη χρέωση του καθορισμένου λογαριασμού του Εντολέα Χρέωσης και η Τράπεζα του Εντολέα Χρέωσης τη δυνατότητα συμμόρφωσης προς τις εν λόγω οδηγίες σύμφωνα με τον Κανονισμό.

**Πιστωτής:** Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο εντός του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA) προς το οποίο ο Εντολέας Χρέωσης έχει χρηματικές οφειλές τις οποίες επιθυμεί να εξοφλήσει μέσω Άμεσης Χρέωσης SEPA και στο οποίο έχει παράσχει Εντολή προς τούτο.

**Εντολέας Χρέωσης:** Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι πελάτης της Τράπεζας, τηρεί τουλάχιστον ένα λογαριασμό πληρωμών στην Τράπεζα και έχει παράσχει Εντολή σε έναν Πιστωτή.

**Είσπραξη:** Το μέρος μίας Συναλλαγής Άμεσης Χρέωσης SEPA που αρχίζει με την εκκίνηση της Συναλλαγής από τον Πιστωτή μέχρι το τέλος της με την κανονική χρέωση του λογαριασμού του Εντολέα Χρέωσης ή μέχρι την ολοκλήρωση με Επιστροφή, Απόρριψη ή Επιστροφή Χρημάτων.

**Τράπεζα του Πιστωτή:** Η τράπεζα όπου τηρείται ο λογαριασμός του Πιστωτή και η οποία έχει συνάψει συμφωνία με τον Πιστωτή σε σχέση με τους όρους και προϋποθέσεις ενός προϊόντος που βασίζεται στο Σχέδιο Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA.

**Ημερομηνία Πληρωμής:** Η ημερομηνία κατά την οποία καθίσταται οφειλόμενη η πληρωμή του Εντολέα Χρέωσης όπως αυτή κοινοποιείται στην Τράπεζα μέσω της ισχύουσας διαδικασίας Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA.

**Διατραπεζική Εργάσιμη Ημέρα:** Ημέρα κατά την οποία οι τράπεζες είναι ανοικτές για διατραπεζικές εργασίες. Το Ημερολόγιο TARGET χρησιμοποιείται για την εξακρίβωση Διατραπεζικών Εργάσιμων Ημερών.





**Επιστροφή Χρημάτων:** Απαίτηση του Εντολέα Χρέωσης για επιστροφή χρημάτων σε σχέση με μία Άμεση Χρέωση SEPA.

**Απόρριψη:** Είσπραξη που εκτρέπεται από την κανονική εκτέλεσή της πριν από τον διατραπεζικό Διακανονισμό.

**Επιστροφή:** Είσπραξη που εκτρέπεται από την κανονική εκτέλεσή της μετά τον διατραπεζικό Διακανονισμό και κινείται από την Τράπεζα του Εντολέα Χρέωσης.

**Άμεση Χρέωση SEPA:** Το μέσο πληρωμής που διέπεται από τον Κανονισμό Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA για την εκτέλεση πληρωμών, μέσω άμεσων χρεώσεων σε Ευρώ εντός της περιοχής SEPA, από τραπεζικούς λογαριασμούς σε άλλους τραπεζικούς λογαριασμούς.

**Σχέδιο Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA ή «Σχέδιο»:** Το σύστημα πληρωμών για την εκτέλεση Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA σύμφωνα με τους κανόνες και τα πρότυπα εργασιών που περιλαμβάνονται στον Κανονισμό Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA.

**Διαδικασία Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA:** Η διαδικασία για την εκτέλεση Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA βάσει του Κανονισμού Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA εντός της περιοχής SEPA.

**Συναλλαγή Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA ή «Συναλλαγή»:** Το σύνολο της διαδικασίας εκτέλεσης μίας πληρωμής που γίνεται με τη χρήση άμεσης χρέωσης, με αρχή από την εκκίνηση της Συναλλαγής από τον Πιστωτή μέχρι το τέλος της μέσω της κανονικής χρέωσης του λογαριασμού του Εντολέα Χρέωσης ή μέχρι την ολοκλήρωση μέσω Επιστροφής, Απόρριψης ή Επιστροφής Χρημάτων.

**Διακανονισμός:** Η ενέργεια που εκπληρώνει τις υποχρεώσεις σε σχέση με τη Μεταφορά χρηματικών ποσών μεταξύ της Τράπεζας του Πιστωτή και της Τράπεζας του Εντολέα Χρέωσης.

**TARGET:** Το Διευρωπαϊκό Αυτοματοποιημένο Σύστημα Ταχείας Μεταφοράς Κεφαλαίων σε Συνεχή Χρόνο.

## **B. Όροι και Προϋποθέσεις**

Όλοι οι όροι που παρουσιάζονται με κεφαλαία και δεν ορίζονται στο παρόν θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στον Κανονισμό του Σχεδίου Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA.

Όλοι οι ορισμοί θεωρούνται μέρος των εν λόγω όρων και προϋποθέσεων.

### **1. Σχέδιο Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA**

**1.1.** Το Σχέδιο Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA επιτρέπει στον Εντολέα Χρέωσης να διακανονίζει τις χρηματικές οφειλές του προς έναν Πιστωτή με την υπογραφή μίας Εξουσιοδότησης Άμεσης Χρέωσης (Εντολή) που παρέχει στον Πιστωτή το δικαίωμα να εισπράττει τα οφειλόμενα ποσά του από την Τράπεζα. Με την υπογραφή της Εντολής, ο Εντολέας Χρέωσης εξουσιοδοτεί επίσης την Τράπεζα να χρεώσει το αντίστοιχο ποσό στον Λογαριασμό που υποδεικνύεται στην Εντολή.

**1.2.** Πληρωμές βάσει του Σχεδίου Βασικών Άμεσων Χρεώσεων μπορούν να γίνονται μόνο σε Ευρώ.



## 2. Πεδίο εφαρμογής

**2.1.** Οι όροι που περιλαμβάνονται στο παρόν Προσάρτημα ισχύουν αποκλειστικά για Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA. Οποιοσδήποτε πληρωμές βάσει του Σχεδίου Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA θα υπόκεινται στον Κανονισμό Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA.

**2.2.** Οι όροι που περιλαμβάνονται στο παρόν Τμήμα ισχύουν τόσο για εφάπαξ όσο και για επαναλαμβανόμενες (recurring) Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA. Σε περίπτωση εφάπαξ Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA, η Εντολή ισχύει αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη Συναλλαγή Άμεσης Χρέωσης. Επαναλαμβανόμενες Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA είναι εκείνες που εκτελούνται τακτικά βάσει της ίδιας Εντολής και εισπράττονται από τον ίδιο Πιστωτή. Εφάπαξ Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA είναι εκείνες για τις οποίες η εξουσιοδότηση παρέχεται μόνο μία φορά από τον Εντολέα Χρέωσης για την εκτέλεση μόνο μίας Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA.

**2.3.** Οι υποκείμενες νομικές σχέσεις μεταξύ του Εντολέα Χρέωσης και του/των Πιστωτή/ών στις οποίες βασίζονται οι Εντολές Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA δεν αποτελούν μέρος των παρόντων όρων και δεν παρέχουν τυχόν δικαιώματα στον Εντολέα Χρέωσης όσον αφορά την Τράπεζα. Κατά συνέπεια, ο Εντολέας Χρέωσης υποχρεούται να προβάλλει όλα τα δικαιώματα και τις απαιτήσεις που απορρέουν από αυτές τις νομικές σχέσεις απευθείας κατά του/των Πιστωτή/ών καθώς και να επιλύει τυχόν διαφορές απευθείας με αυτούς.

## 3. Εντολή Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA (η Εντολή)

**3.1.** Ο Εντολέας Χρέωσης πρέπει να διασφαλίζει ότι τα στοιχεία που καθορίζονται ως απαιτούμενα για την Εντολή παρέχονται ορθώς και πλήρως.

**3.2.** Ο Εντολέας Χρέωσης αναγνωρίζει ότι η Τράπεζα δεν θα λαμβάνει αντίγραφο της Εντολής και δεν υποχρεούται να ελέγχει και/ή να επαληθεύει το περιεχόμενό της.

**3.3.** Ο Εντολέας Χρέωσης μπορεί να ακυρώνει ή να τροποποιεί μία Εντολή επικοινωνώντας απευθείας με τον Πιστωτή και χωρίς ανάμειξη από την Τράπεζα.

**3.4.** Κατόπιν αιτήματος του Εντολέα Χρέωσης, η Τράπεζα θα ζητήσει αντίγραφο της Εντολής πλέον όλων των λοιπών σχετικών πληροφοριών σχετικά με μία Βασική Άμεση Χρέωση SEPA από την Τράπεζα του Πιστωτή και θα παράσχει στον Εντολέα Χρέωσης τις σχετικές πληροφορίες που θα καταστούν διαθέσιμες στην Τράπεζα από την Τράπεζα του Πιστωτή.

**3.5.** Εάν ένας Πιστωτής δεν παρουσιάσει Είσπραξη δυνάμει Εντολής για χρονική περίοδο 36 μηνών από την ημερομηνία παρουσίασης της τελευταίας Είσπραξης, ακόμα και εάν αυτή έχει τύχει Απόρριψης, Επιστροφής ή Επιστροφής Χρημάτων, ο Πιστωτής υποχρεούται να ακυρώσει την Εντολή και δεν δικαιούται να εκκινήσει Εισπράξεις βάσει της ακυρωθείσας Εντολής. Εάν προκύψει ανάγκη για άμεση χρέωση, πρέπει να τεθεί σε ισχύ νέα Εντολή.



#### 4. Είσπραξη και Χρέωση

**4.1.** Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ελέγξει το δικαίωμα του Πιστωτή σε μία Βασική Άμεση Χρέωση SEPA ή τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο αίτημα είσπραξης. Ειδικότερα, η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ελέγξει ότι υπάρχει έγκυρη Εντολή για τον Εντολέα Χρέωσης. Επιπλέον, ο Λογαριασμός θα χρεωθεί με την πληρωμή αποκλειστικά βάσει του IBAN (του διεθνούς αριθμού τραπεζικού λογαριασμού) που αναφέρεται στο αίτημα είσπραξης, χωρίς καμία υποχρέωση εκ μέρους της Τράπεζας για σύγκριση και/ή επαλήθευση του IBAN με το ονοματεπώνυμο και/ή τη διεύθυνση του Εντολέα Χρέωσης. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να διενεργήσει τέτοιον έλεγχο κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια και, σε περίπτωση ασυμφωνίας, δικαιούται να μην διεκπεραιώσει την είσπραξη και να την επιστρέψει στην Τράπεζα του Πιστωτή.

**4.2.** Ο Λογαριασμός θα χρεωθεί κατά την Ημερομηνία Πληρωμής με το ποσό που καθορίζεται από τον Πιστωτή στην είσπραξη. Εάν η Ημερομηνία Πληρωμής δεν είναι Εργάσιμη Ημέρα, ο Λογαριασμός θα χρεωθεί κατά την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα εφόσον αυτή είναι επίσης Διατραπεζική Εργάσιμη Ημέρα. Εάν η Ημερομηνία Πληρωμής δεν είναι Διατραπεζική Εργάσιμη Ημέρα, ο Λογαριασμός θα χρεωθεί κατά την επόμενη Διατραπεζική Εργάσιμη Ημέρα εφόσον αυτή είναι Εργάσιμη Ημέρα.

#### 5. Απαγόρευση, Περιορισμός, Παρεμπόδιση και Αρνήσεις

**5.1.** Ο Εντολέας Χρέωσης έχει το δικαίωμα να απαγορεύσει την εκτέλεση Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA από οποιονδήποτε λογαριασμό που τηρεί στο όνομά του στην Τράπεζα ή να περιορίσει την Είσπραξη μίας Άμεσης Χρέωσης SEPA σε συγκεκριμένο ποσό ή να εμποδίσει Άμεσες Χρεώσεις SEPA από έναν ή περισσότερους καθορισμένους Πιστωτές, με την παροχή γραπτής ειδοποίησης προς την Τράπεζα, ως προς τούτο, σε σχετικό έγγραφο της Τράπεζας. Με τη λήψη τέτοιας ειδοποίησης από την Τράπεζα, η Τράπεζα θα απαγορεύσει την εκτέλεση οποιασδήποτε Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA από το Λογαριασμό και/ή οποιονδήποτε άλλο λογαριασμό στο όνομα του Εντολέα Χρέωσης που τηρείται στην Τράπεζα για τον οποίο έχει απαγορευθεί η εκτέλεση Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA, ακόμα και στην περίπτωση που υποβληθεί μεταγενέστερα αίτημα είσπραξης. Οποιαδήποτε ειδοποίηση αυτού του είδους πρέπει να παρασχεθεί στην Τράπεζα το αργότερο κατά την Εργάσιμη Ημέρα που προηγείται της Ημερομηνίας Πληρωμής και εντός των εργάσιμων ωρών της Τράπεζας.

**5.2.** Ο Εντολέας Χρέωσης έχει το δικαίωμα να ζητήσει από την Τράπεζα να αρνηθεί και να μην καταβάλει μία συγκεκριμένη ή οποιαδήποτε μελλοντική Είσπραξη. Οποιαδήποτε ειδοποίηση αυτού του είδους πρέπει να παρασχεθεί στην Τράπεζα εγγράφως σε σχετικό έγγραφο της Τράπεζας, το αργότερο κατά την Εργάσιμη Ημέρα που προηγείται της Ημερομηνίας Πληρωμής της συγκεκριμένης ή οποιασδήποτε μελλοντικής Είσπραξης, και εντός των εργάσιμων ωρών της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις που οι πληροφορίες που παρέχονται στην Τράπεζα από τον Εντολέα Χρέωσης δεν της επιτρέπουν να ταυτοποιήσει πλήρως την Είσπραξη, τότε η Τράπεζα θα διεκπεραιώσει τις οδηγίες του Εντολέα Χρέωσης ως επιστροφή χρημάτων μετά τον διακανονισμό.



## 6. Απορρίψεις και Επιστροφές Αιτημάτων Είσπραξης

**6.1.** Η Τράπεζα εξουσιοδοτείται και δικαιούται να απορρίψει ένα αίτημα είσπραξης πριν από το Διακανονισμό, και εξουσιοδοτείται και δικαιούται να επιστρέψει ένα αίτημα είσπραξης μετά το Διακανονισμό χωρίς να προηγηθεί διαβούλευση με τον Εντολέα Χρέωσης για:

- τεχνικούς λόγους (π.χ. άκυρη δομή αρχείου, λανθασμένο ψηφίο ελέγχου IBAN, λανθασμένος BIC), και/ή
- συγκεκριμένους λόγους που αφορούν το Λογαριασμό (π.χ. ανεπαρκή κεφάλαια, κλειστός Λογαριασμός, ο εντολέας χρέωσης απεβίωσε), και/ή
- Εγχώριες ή Διεθνείς Νομικές Διατάξεις που υπερισχύουν των παρόντων Όρων, και/ή
- ασυνήθη και απρόβλεπτα γεγονότα και/ή
- άρνηση του Εντολέα Χρέωσης όπως προβλέπεται στους παραπάνω όρους 5.1 και 5.2.

**6.2.** Όταν απορριφθεί ή επιστραφεί ένα αίτημα είσπραξης, η Τράπεζα εξουσιοδοτείται να διευκρινίσει τους λόγους για την απόρριψη ή άρνηση σε όλα τα μέρη που εμπλέκονται στο σχετικό αίτημα είσπραξης, περιλαμβανομένου του Πιστωτή.

## 7. Επιστροφές Χρημάτων

### 7.1. Επιστροφές Χρημάτων για Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA χωρίς την παροχή οποιουδήποτε λόγου

**7.1.1.** Ο Εντολέας Χρέωσης δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρημάτων σε σχέση με οποιαδήποτε Βασική Άμεση Χρέωση SEPA εντός οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία κατά την οποία ο Λογαριασμός του χρεώθηκε με το ποσό της Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA, με γραπτή ειδοποίηση της Τράπεζας ως προς τούτο σε σχετικό έγγραφο της Τράπεζας, χωρίς να πρέπει να παράσχει τους λόγους για το εν λόγω αίτημα και η Τράπεζα θα υποχρεούται να επιστρέψει το εν λόγω ποσό στον Εντολέα Χρέωσης.

**7.1.2.** Οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων που γίνεται προς τον Εντολέα Χρέωσης σύμφωνα με τον παραπάνω όρο 7.1.1 δεν αποδεσμεύει τον Εντολέα Χρέωσης από οποιοσδήποτε πιθανές συμβατικές ή άλλες υποχρεώσεις όσον αφορά τον Πιστωτή ούτε απαλλάσσει τον Εντολέα Χρέωσης από την αναζήτηση διευθέτησης της διαφωνίας με τον Πιστωτή.

### 7.2. Επιστροφές χρημάτων για μη εξουσιοδοτημένες Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA

**7.2.1.** Εάν έχει παρέλθει η περίοδος οκτώ εβδομάδων από την ημερομηνία κατά την οποία ο Λογαριασμός χρεώθηκε με το ποσό της Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA, ο Εντολέας Χρέωσης δικαιούται μόνο να ζητήσει την επιστροφή χρημάτων σε σχέση με οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη Βασική Άμεση Χρέωση SEPA μέχρι δεκατρείς (13) μήνες, το αργότερο, από την ημερομηνία κατά την οποία ο Λογαριασμός του Εντολέα Χρέωσης χρεώθηκε με το ποσό της Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA. Σε αυτή την περίπτωση, ο Εντολέας Χρέωσης πρέπει να ζητήσει την επιστροφή χρημάτων της Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA από την Τράπεζα, παρέχοντας οποιαδήποτε διαθέσιμα αποδεικτικά στοιχεία. Μόλις η Τράπεζα λάβει το εν λόγω αίτημα, μπορεί να ζητήσει αντίγραφο της Εντολής από την Τράπεζα του Πιστωτή.



**7.2.2.** Μόλις η Τράπεζα αποφασίσει ότι μία συναλλαγή που αμφισβητείται ως άνω δεν είναι εξουσιοδοτημένη σύμφωνα με τον Νόμο, υποχρεούται να επιστρέψει τα χρηματικά ποσά στον Εντολέα Χρέωσης σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου. Εάν η Τράπεζα αποφασίσει ότι η απαίτηση για επιστροφή κεφαλαίων θα απορριφθεί, θα ενημερώσει δεόντως τον Εντολέα Χρέωσης και θα του παράσχει τα σχετικά αποδεικτικά έγγραφα που έλαβε από τον Πιστωτή.

**7.2.3.** Η απόφαση για την επιστροφή ή μη των κεφαλαίων ανήκει αποκλειστικά στην Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη οποιαδήποτε έγγραφα (δηλαδή το αντίγραφο της Εντολής Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA) και τις πληροφορίες που παρασχέθηκαν από τον Εντολέα Χρέωσης και τον Πιστωτή προκειμένου να αποφασίσει εάν θα προβεί στην επιστροφή χρημάτων. Η απόφαση της Τράπεζας είναι οριστική για τους συμμετέχοντες στο Σχέδιο Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA, όπως ορίζεται στον Κανονισμό των Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA.

**7.2.4.** Η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Εντολέα Χρέωσης για την απόφασή της με προσήκοντα τρόπο και το αργότερο τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες μετά τη λήψη από την Τράπεζα του αιτήματος του Εντολέα Χρέωσης για την επιστροφή των κεφαλαίων και θα προωθήσει τυχόν δικαιολογητικά έγγραφα στον Εντολέα Χρέωσης.

**7.2.5.** Εάν η Τράπεζα αποφασίσει να αποδεχθεί το αίτημα του Εντολέα Χρέωσης για επιστροφή κεφαλαίων, ο Λογαριασμός θα πιστωθεί από την Τράπεζα με το ποσό της είσπραξης με ημερομηνία αξίας την ημέρα κατά την οποία ο Λογαριασμός χρεώθηκε με το ποσό της είσπραξης.

### **8. Χρονικές Προϋποθέσεις**

Επιστροφές κεφαλαίων σε σχέση με εξουσιοδοτημένες Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA μπορούν να απαιτηθούν από τον Εντολέα Χρέωσης εντός του σχετικού χρονικού πλαισίου που καθορίζεται στον όρο 7.1.1 και σε σχέση με μη εξουσιοδοτημένες Βασικές Άμεσες Χρεώσεις SEPA εντός του σχετικού χρονικού πλαισίου που ορίζεται στον όρο 7.2.1 παραπάνω.

### **9. Κλειστοί Λογαριασμοί**

Η Τράπεζα υποχρεούται να διενεργήσει όλες τις επιστροφές χρημάτων όπως ορίζεται στον παραπάνω όρο 7 ακόμα και σε περίπτωση που ο Λογαριασμός του Εντολέα Χρέωσης έχει κλείσει. Ο Εντολέας Χρέωσης υποχρεούται να τηρεί στην Τράπεζα και στο όνομά του τουλάχιστον έναν λογαριασμό πληρωμών σε Ευρώ όπου θα πιστωθεί η επιστροφή χρημάτων.

### **10. Υποχρεώσεις του Εντολέα Χρέωσης προς τον/τους Πιστωτή/ές**

Ο Εντολέας Χρέωσης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η άρνηση ή απόρριψη επιστροφής κεφαλαίων για οποιαδήποτε Βασική Άμεση Χρέωση SEPA δεν τον αποδεσμεύει από τυχόν συμβατικές ή άλλες υποχρεώσεις προς τον Πιστωτή και επιπλέον βεβαιώνει ότι θέματα σε σχέση με διαφωνίες μεταξύ του Εντολέα Χρέωσης και του/των Πιστωτή/ών πρέπει να επιλυθούν μεταξύ του Εντολέα Χρέωσης και του/των Πιστωτή/ών.



## 11. Αντιλογισμοί

Εάν ένας Πιστωτής ή η Τράπεζα του Πιστωτή ζητήσει τον αντιλογισμό μίας Βασικής Άμεσης Χρέωσης SEPA, η Τράπεζα υποχρεούται να ικανοποιήσει το εν λόγω αίτημα χωρίς την πρότερη συμφωνία του Εντολέα Χρέωσης και χωρίς καμία υποχρέωση να ελέγξει κατά πόσον ο Λογαριασμός του Εντολέα Χρέωσης χρεώθηκε με την αρχική είσπραξη ή εάν απορρίφθηκε, επιστράφηκε ή επιστράφηκαν ποσά σε σχέση με αυτή.

## 12. Προμήθειες, Έξοδα και Τέλη χαρτοσήμου

Ο Εντολέας Χρέωσης εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να χρεώνει το Λογαριασμό με τυχόν τέλη χαρτοσήμου και Προμήθειες και Έξοδα που ισχύουν για την εκτέλεση των Βασικών Άμεσων Χρεώσεων SEPA, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον «Τιμολόγιο Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας.

## 13. Διαθεσιμότητα κεφαλαίων

**13.1.** Αποτελεί υποχρέωση του Εντολέα Χρέωσης να διασφαλίσει ότι υπάρχουν επαρκή διαθέσιμα εκκαθαρισμένα κεφάλαια στο Λογαριασμό ούτως ώστε η Τράπεζα να είναι σε θέση να εκτελέσει τη Βασική Άμεση Χρέωση SEPA.

**13.2.** Ο Εντολέας Χρέωσης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Τράπεζα θα αρνηθεί να εκτελέσει ένα αίτημα είσπραξης σε περιπτώσεις που δεν υπάρχουν επαρκή εκκαθαρισμένα κεφάλαια στο Λογαριασμό όπως προαναφέρθηκε.

**13.3.** Ο Εντολέας Χρέωσης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε Βασική Άμεση Χρέωση SEPA σε μελλοντική ημερομηνία μετά την Ημερομηνία Πληρωμής της Είσπραξης εάν η Βασική Άμεση Χρέωση SEPA δεν θα μπορούσε να εκτελεστεί κατά την Ημερομηνία Πληρωμής λόγω έλλειψης διαθέσιμων και επαρκών εκκαθαρισμένων κεφαλαίων στο Λογαριασμό ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο.