

## ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

### ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

#### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΦΟΡΕΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

1. Οι παρόντες όροι ρυθμίζουν την παροχή από το πιστωτικό ίδρυμα με την επωνυμία «ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK A.E.» (στη συνέχεια η «Τράπεζα») σε κάθε πελάτη του, φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα (στη συνέχεια ο «Πελάτης»), των υπηρεσιών πληρωμών που αναφέρονται κατωτέρω, κατ' εφαρμογή του ν. 4537/2018, με τον οποίο ενσωματώθηκε στο Ελληνικό δίκαιο η Οδηγία 2015/2366/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015. Η μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη σύμβαση-πλαίσιο που καταρτίζεται με την συνομολόγηση των παρόντων όρων θα καλείται στη συνέχεια «Σύμβαση».

2. Φορέας παροχής των υπηρεσιών πληρωμών, τις οποίες διέπουν οι όροι της Σύμβασης, είναι η Τράπεζα. Η έδρα της Τράπεζας είναι ο Δήμος Αθηναίων (οδός Όθωνος 8) και τα γραφεία της κεντρικής της Διοίκησης βρίσκονται επί της Λεωφ. Αμαλίας αρ. 20, Τ.Κ. 105 57 Αθήνα. Η επικοινωνία με την Τράπεζα μπορεί να γίνεται (α) στο τηλέφωνο 210 9555000 ή (β) στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [info@eurobank.gr](mailto:info@eurobank.gr).

3. Η Σύμβαση διέπει τις υπηρεσίες πληρωμών, οι οποίες παρέχονται:

(α) σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, υπό την προϋπόθεση ότι και ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) ή του πληρωτή (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) για την πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου,

(β) σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, υπό την προϋπόθεση ότι και ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) ή του πληρωτή (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) για την πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Στην περίπτωση αυτή δεν εφαρμόζονται οι όροι 1.6, 2.6 και 4.3.2. του Κεφαλαίου Α, 11.3 του Κεφαλαίου Β, 3.1, 3.3 και 8.1 περ. (α) του Κεφαλαίου Γ και 2.1 και 2.3. του Κεφαλαίου Δ της Σύμβασης,

(γ) σε όλα τα νομίσματα όταν ο πάροχος του δικαιούχου (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) ή του πληρωτή (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) για την πράξη πληρωμής είναι εγκατεστημένος σε κράτος εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Στην περίπτωση αυτή δεν εφαρμόζονται οι όροι 1.6 και 2.6 του Κεφαλαίου Α, 9, 11.2 και 11.3 του Κεφαλαίου Β και 2, 6 και 8.1 περ. (α) του Κεφαλαίου Γ.

4. Στη Σύμβαση δεν υπάγονται πράξεις πληρωμής, οι οποίες βασίζονται σε: (α) επιταγές, προσωπικές ή τραπεζικές εφόσον εκδίδονται επί της Τράπεζας, (β) συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή, (γ) έντυπα παραστατικά χρηματικής αξίας (vouchers) ή παρεμφερή έγγραφα, (δ) έντυπες ταξιδιωτικές επιταγές, (ε) μέσα πληρωμών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο με περιορισμένο τρόπο, ιδίως εντός περιορισμένου δικτύου παρόχων υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 3 περ. ια' ν. 4537/2018 καθώς και τέλος (στ) οφειλές του Πελάτη προς την Τράπεζα.

5.1. Η Σύμβαση καλύπτει τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται στον Πελάτη είτε αυτός εμπίπτει στην έννοια του καταναλωτή ή της πολύ μικρής επιχείρησης κατά το άρθρο 4 αρ. 20 και 36 αντιστοίχως του ν. 4537/2018 είτε όχι, σύμφωνα με τις επί μέρους διακρίσεις που γίνονται κατωτέρω. Καταναλωτής, σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη είναι το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών που καλύπτονται από το ν. 4537/2018. Πολύ μικρή επιχείρηση, σύμφωνα με την ίδια ως άνω διάταξη, είναι η επιχείρηση, η οποία κατά τη στιγμή της σύναψης της Σύμβασης εμπίπτει στην έννοια του άρθρου 2 παρ. 9 του κωδικοποιημένου ν. 2251/1994. Οι όροι «καταναλωτής» και «πολύ μικρή επιχείρηση», όπου χρησιμοποιούνται στη Σύμβαση, θα έχουν την έννοια αυτή.

5.2. Ο Πελάτης οφείλει καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να ενημερώνει την Τράπεζα σχετικά με την απόκτηση ή την απώλεια της ιδιότητας της «πολύ μικρής επιχείρησης». Ο Πελάτης, ο οποίος είναι πολύ μικρή επιχείρηση, οφείλει ιδίως να αποδεικνύει την ιδιότητά του αυτή κατά τη σύναψη της Σύμβασης και οποτεδήποτε άλλοτε κληθεί από την Τράπεζα, προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Εάν ο Πελάτης δεν αποδεικνύει την ιδιότητά του αυτή σύμφωνα με το προηγούμενο εδάφιο, η Τράπεζα δεν είναι υποχρεωμένη να τον κατατάσσει στην κατηγορία της πολύ μικρής επιχείρησης.

6.1. Οι όροι της Σύμβασης εφαρμόζονται συμπληρωματικά με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών και το Τιμολόγιο της Τράπεζας, όπως αυτοί και αυτό εκάστοτε ισχύουν. Αναφορικά με το περιεχόμενο αμφοτέρων ο

Πελάτης ενημερώνεται τόσο πριν από τη σύναψη της Σύμβασης, όσο και ανά πάσα στιγμή το αιτηθεί κατά τη διάρκεια της Σύμβασης, από οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας ή από το διαδικτυακό της τόπο ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)).

**6.2.** Ειδικά σε ό,τι αφορά τις πράξεις πληρωμής με τη χρήση κάρτας, οι όροι της Σύμβασης εφαρμόζονται συμπληρωματικά με την οικεία σύμβαση χορήγησης και χρήσης της κάρτας μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη.

**6.3.** Οι όροι της Σύμβασης υπερισχύουν κάθε αντίθετης ρύθμισης που τυχόν περιέχεται σε άλλα συμβατικά κείμενα της Τράπεζας, όπως ενδεικτικά οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών της, τα οποία διέπουν τις, κατά περίπτωση, συναλλακτικές σχέσεις του Πελάτη με την Τράπεζα και αφορούν τις υπηρεσίες πληρωμών που διαλαμβάνει η Σύμβαση. Κατ' εξαίρεση, για τον Πελάτη που δεν είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση, εφόσον υπάρχουν ειδικότερες συμφωνίες μεταξύ αυτού και της Τράπεζας ή ειδικότερες εντολές του προς αυτήν για επί μέρους υπηρεσίες πληρωμών που διαλαμβάνει η Σύμβαση, σε περίπτωση αντίθεσης των περιεχομένων σε αυτές ρυθμίσεων με τους όρους της Σύμβασης, υπερισχύουν οι όροι των ειδικότερων συμφωνιών ή εντολών υπό την προϋπόθεση ότι δεν έρχονται σε αντίθεση με τις αναγκαστικού δικαίου διατάξεις του ν. 4537/2018.

**7.** Στις υπηρεσίες πληρωμών προς Πελάτη, ο οποίος δεν είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση, συμφωνείται, κατά τα προβλεπόμενα στα άρθρα 38 παρ. 1 και 61 παρ. 1 του ν. 4537/2018, ότι δεν εφαρμόζονται τα άρθρα 38 έως 60 και 62 παρ. 1, 64 παρ. 3, 72, 74, 76, 77, 80, 88 και 89 του ως άνω νόμου παρά μόνον εάν και στο μέτρο που το αντικείμενο της ρύθμισής τους καταλαμβάνεται από τους όρους της Σύμβασης. Στις πολύ μικρές επιχειρήσεις δεν εφαρμόζεται η διάταξη του άρθρου 100 του ν. 4537/2018.

**8.** Η Σύμβαση εφαρμόζεται ανεξαρτήτως της ιδιότητας του Πελάτη ως πληρωτή ή δικαιούχου στο πλαίσιο πράξης πληρωμής, εκτός των περιπτώσεων στις οποίες γίνεται ειδική αναφορά σε μια από τις ιδιότητες αυτές. Ειδικά οι διατάξεις του Κεφαλαίου Α του Δευτέρου Μέρους αφορούν τον Πελάτη μόνον όταν ενεργεί ως πληρωτής.

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α': ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Στο παρόν Κεφάλαιο προσδιορίζονται τα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών πληρωμών.

#### **1. Μεταφορά πίστωσης**

##### **1.1. Έννοια**

Ως μεταφορά πίστωσης νοείται η υπηρεσία πληρωμών σύμφωνα με την οποία, κατ' εντολή του Πελάτη (στη συνέχεια η «εντολή πληρωμής του Πελάτη») και με χρέωση λογαριασμού πληρωμών του (καταθετικού ή χορηγητικού) που τηρείται στην Τράπεζα, διατίθενται από αυτόν χρηματικά ποσά προς πίστωση λογαριασμού πληρωμών του ιδίου ή τρίτου προσώπου, ο οποίος τηρείται είτε στην Τράπεζα είτε σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών. Η εντολή του Πελάτη μπορεί να δίδεται εφάπαξ ή να είναι πάγια (στη συνέχεια η «πάγια εντολή»), δηλαδή να αφορά σε επαναλαμβανόμενες χρεώσεις του λογαριασμού του, σε ορισμένη ημερομηνία και με ορισμένο ποσό προς διάθεση στον ίδιο ή τρίτο.

##### **1.2. Περιεχόμενο της εντολής πληρωμής του Πελάτη**

**1.2.1.** Η εντολή πληρωμής του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

(i) αφενός μεν το ονοματεπώνυμό του ή την επωνυμία του και τον αριθμό του προς χρέωση λογαριασμού πληρωμών του, και

(ii) αφετέρου, όσον αφορά το δικαιούχο:

- το ονοματεπώνυμό του ή την επωνυμία του,
- την επωνυμία του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του και τη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος,
- τον αριθμό του προς πίστωση λογαριασμού πληρωμών του ή, εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, το Διεθνή Αριθμό Τραπεζικού Λογαριασμού του ("International Bank Account Number" - IBAN) και τον Τραπεζικό Κωδικό Ταυτοποίησης ("Bank Identifier Code" - BIC) του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του. Η εντολή πληρωμής του Πελάτη πρέπει, επίσης, να προσδιορίζει την ημερομηνία εκτέλεσης, το ποσό και το νόμισμα της πράξης πληρωμής και, σε περίπτωση πάγιας εντολής, την περιοδικότητά της.

**1.2.2.** Αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, κατά την έννοια και με τις συνέπειες που ορίζονται στον όρο 3 του Κεφαλαίου Β, είναι:

- ο IBAN και ο BIC, εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών,
- ο αριθμός λογαριασμού του δικαιούχου, εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού

που τηρείται στην Τράπεζα.

### 1.3. Τύπος της εντολής πληρωμής του Πελάτη

Η εντολή πληρωμής του Πελάτη δίδεται στην Τράπεζα είτε εγγράφως σε οποιοδήποτε κατάστημά της, με χρήση ειδικού εντύπου της ή -όπου αυτό γίνεται δεκτό από την Τράπεζα- μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος, είτε μέσω των ηλεκτρονικών δικτύων της Europhone Banking, Internet Banking και ATMs (στη συνέχεια συλλήβδην «Ηλεκτρονικά Δίκτυα»), σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη χρήση τους. Ο Πελάτης τεκμαίρεται ότι έχει συναινέσει στην εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εφόσον αυτή δόθηκε με οποιονδήποτε από τους ανωτέρω τύπους και περιέχει όλα τα στοιχεία που αναφέρονται στον αμέσως προηγούμενο όρο 1.2.

### 1.4. Χρόνος λήψης της εντολής πληρωμής του Πελάτη

**1.4.1.** Ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής πληρωμής του Πελάτη νοείται το χρονικό σημείο κατά το οποίο είτε η Τράπεζα παρέλαβε το έγγραφο ή το τηλεομοιοτυπικό μήνυμα του Πελάτη, είτε αυτός ενεργοποίησε την εντολή πληρωμής μέσω της χρήσης Ηλεκτρονικού Δικτύου. Σε περίπτωση χρήσης Ηλεκτρονικού Δικτύου, η ενεργοποίηση της εντολής πληρωμής του Πελάτη υποδηλώνεται ως «καταχώρηση» ή «ολοκλήρωση» της συναλλαγής του ή με άλλη παρεμφερή φράση.

**1.4.2.** Εάν η εντολή πληρωμής ληφθεί μετά την κατά περίπτωση οριζόμενη στον όρο 1.1 του Κεφαλαίου Γ και στον όρο 1 του Κεφαλαίου Δ ώρα εργάσιμης ημέρας, ή σε ημέρα που δεν είναι εργάσιμη για την Τράπεζα, η εντολή πληρωμής του Πελάτη και η συναίνεσή του για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής λογίζονται ως ληφθείσες την επομένη εργάσιμη ημέρα. Κατ' εξαίρεση, για τους σκοπούς εφαρμογής του όρου 1.6 κατωτέρω, εάν ο Πελάτης συμφώνησε με την Τράπεζα ότι η χρέωση του λογαριασμού του θα γίνει σε συγκεκριμένη ημέρα, στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου, ή την ημέρα που αυτός θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής πληρωμής λογίζεται αυτή η συμφωνηθείσα ημέρα, εάν δε αυτή δεν είναι εργάσιμη ημέρα, η αμέσως επομένη εργάσιμη ημέρα.

### 1.5. Ανάκληση εντολής πληρωμής του Πελάτη

**1.5.1.** Ο Πελάτης δεν δικαιούται να ανακαλεί εντολή πληρωμής που έχει ληφθεί από την Τράπεζα, σύμφωνα με τον αμέσως προηγούμενο όρο 1.4. Κατ' εξαίρεση, εάν συμφώνησε με την Τράπεζα ότι η χρέωση του λογαριασμού του θα γίνει σε συγκεκριμένη ημέρα, στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου, ή την ημέρα που θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, ο Πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει την εντολή το αργότερο ως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται αυτής της συμφωνηθείσας ημέρας.

**1.5.2.** Μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού ορίου εντός του οποίου η εντολή δύναται να ανακληθεί, η ανάκλησή της από τον Πελάτη επιτρέπεται μόνον κατόπιν ειδικής συμφωνίας της Τράπεζας με τον Πελάτη. Στις περιπτώσεις αυτές ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στην Τράπεζα την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιό της σχετική επιβάρυνση.

**1.5.3.** Η ανάκληση πάγιας εντολής επιτρέπεται να γίνει οποτεδήποτε και ενεργεί ως προς το σύνολο των μελλοντικών πράξεων πληρωμής, τηρουμένων πάντως των προϋποθέσεων που ανωτέρω ορίζονται ως προς την αμέσως επικήμενη πράξη πληρωμής.

### 1.6. Προθεσμία εκτέλεσης από την Τράπεζα της πράξης πληρωμής

**1.6.1.** (α) Εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, το ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο μέχρι το τέλος της επομένης εργάσιμης ημέρας από τη λήψη της εντολής σύμφωνα με τον όρο 1.4. ανωτέρω, εφόσον πρόκειται για:

- μεταφορά πίστωσης σε ευρώ ή
- διασυνοριακή μεταφορά πίστωσης σε ευρώ που απαιτεί μόνο μια μετατροπή νομίσματος μεταξύ του ευρώ και του επίσημου νομίσματος κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου εκτός της ζώνης ευρώ. Οι προθεσμίες αυτές παρατείνονται κατά μία εργάσιμη ημέρα, εάν η εντολή πληρωμής του Πελάτη δόθηκε εγγράφως ή μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος.

(β) Σε άλλες περιπτώσεις, για τις οποίες ισχύει το παρόν άρθρο σύμφωνα με τον όρο 3 του Πρώτου Μέρους της Σύμβασης, το ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο μέχρι το τέλος της τέταρτης εργάσιμης ημέρας που έπεται του χρόνου λήψης της εντολής, σύμφωνα με τον όρο 1.4. ανωτέρω.

**1.6.2.** Εφόσον η μεταφορά πίστωσης γίνεται προς πίστωση λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα, το μεταφερόμενο ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου αυθημερόν.

## 2. Άμεση χρέωση

### 2.1. Έννοια

Ως άμεση χρέωση νοείται η πράξη πληρωμής που συνίσταται στη χρέωση λογαριασμού πληρωμών (καταθετικού ή χορηγητικού) του Πελάτη, με σκοπό τη διάθεση του σχετικού ποσού σε τρίτο δικαιούχο με

πίστωση λογαριασμού πληρωμών του, η οποία ενεργοποιείται με εντολή πληρωμής του δικαιούχου προς την Τράπεζα βάσει:

- είτε προηγούμενης εξουσιοδότησης που δίδει ο Πελάτης στο δικαιούχο ή στο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του (στη συνέχεια «η εξουσιοδότηση του Πελάτη»),
- είτε προηγούμενης εντολής άμεσης χρέωσης που δίδει ο Πελάτης στην Τράπεζα (στη συνέχεια «η εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη»).

Η εξουσιοδότηση και η εντολή άμεσης χρέωσης μπορεί να είναι εφάπαξ ή πάγιες.

## **2.2. Περιεχόμενο της εντολής άμεσης χρέωσης και της εξουσιοδότησης του Πελάτη**

**2.2.1.** Τόσο η εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη όσο και η εξουσιοδότηση του Πελάτη πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του Πελάτη και τον αριθμό ή τον IBAN του προς χρέωση λογαριασμού πληρωμών του,
- τα στοιχεία ταυτοποίησης του δικαιούχου που ορίζει η Τράπεζα, και
- τα στοιχεία που προσδιορίζουν την προς εξόφληση υποχρέωση του Πελάτη.

**2.2.2.** Από τα στοιχεία του όρου 2.2.1, αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, κατά την έννοια και με τις συνέπειες που ορίζονται στον όρο 3 του Κεφαλαίου Β είναι:

- τα στοιχεία που ορίζονται ως τέτοια στο ειδικό έντυπο εντολής που διαθέτει κατά περίπτωση η Τράπεζα, εφόσον πρόκειται για εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη, ή
- ο κωδικός ανάθεσης (mandate reference), ο κωδικός δικαιούχου (creditor identifier) και ο IBAN του προς χρέωση λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη, εφόσον πρόκειται για εξουσιοδότηση του Πελάτη.

## **2.3. Τύπος της εντολής άμεσης χρέωσης και της εξουσιοδότησης του Πελάτη**

**2.3.1.** Η εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη δίδεται στην Τράπεζα είτε εγγράφως σε οποιοδήποτε κατάστημά της, με χρήση ειδικού εντύπου της ή -όπου αυτό γίνεται δεκτό από την Τράπεζα- μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος, είτε μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων της, όπου η λήψη τέτοιας εντολής προβλέπεται και σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη χρήση τους.

**2.3.2.** Η εξουσιοδότηση του Πελάτη παρέχεται κατά τον τύπο που υποδεικνύεται στον Πελάτη από το δικαιούχο ή τον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου.

## **2.4. Χρόνος λήψης της εντολής άμεσης χρέωσης του Πελάτη ή της εντολής πληρωμής του δικαιούχου**

**2.4.1.** Ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής άμεσης χρέωσης του Πελάτη στην Τράπεζα νοείται εκείνο κατά το οποίο είτε η Τράπεζα παρέλαβε το έγγραφο ή το τηλεομοιοτυπικό μήνυμα του Πελάτη, είτε αυτός ενεργοποίησε την εντολή άμεσης χρέωσης μέσω της χρήσης Ηλεκτρονικού Δικτύου. Σε περίπτωση χρήσης Ηλεκτρονικού Δικτύου, η ενεργοποίηση της εντολής πληρωμής του Πελάτη υποδηλώνεται ως «καταχώρηση» ή «ολοκλήρωση» της συναλλαγής του ή με άλλη παρεμφερή φράση.

**2.4.2.** Ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής πληρωμής του δικαιούχου που διαβιβάζεται στην Τράπεζα μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του, νοείται εκείνο κατά το οποίο, σύμφωνα με την εντολή, πρέπει να χρεωθεί ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη με το σχετικό ποσό.

**2.4.3.** Σε αμφότερες τις περιπτώσεις, εάν η λήψη της εντολής γίνει μετά την κατά περίπτωση οριζόμενη στον όρο 1.2 του κεφαλαίου Γ και στον όρο 1 του Κεφαλαίου Δ ώρα εργάσιμης ημέρας ή σε ημέρα μη εργάσιμη για την Τράπεζα, η εντολή λογίζεται ως ληφθείσα την επομένη εργάσιμη ημέρα.

## **2.5. Ανάκληση εντολής άμεσης χρέωσης ή εξουσιοδότησης του Πελάτη**

**2.5.1.** Ο Πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει την εντολή του άμεσης χρέωσης μέχρι το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας κατά την οποία έχει συμφωνηθεί μεταξύ αυτού και του δικαιούχου να χρεωθεί ο λογαριασμός πληρωμών του. Εφόσον παρέλθει άπρακτη αυτή η προθεσμία, τεκμαίρεται ότι ο Πελάτης έχει εγκρίνει την εκτέλεση της πράξης πληρωμής άμεσης χρέωσης.

**2.5.2.** Μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού ορίου εντός του οποίου η εντολή δύναται να ανακληθεί, η ανάκλησή της από τον Πελάτη επιτρέπεται μόνον κατόπιν ειδικής συμφωνίας της Τράπεζας με τον Πελάτη, για την οποία απαιτείται η συμφωνία και του δικαιούχου. Στις περιπτώσεις αυτές ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στην Τράπεζα την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιό της σχετική επιβάρυνση.

**2.5.3.** Στην περίπτωση πάγιας εντολής άμεσης χρέωσης του Πελάτη, ανάκληση από τον Πελάτη δύναται να γίνει οποτεδήποτε είτε προς την Τράπεζα είτε προς το δικαιούχο ή το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του και μπορεί να αφορά είτε το σύνολο των μελλοντικών πράξεων πληρωμής είτε ορισμένες από αυτές, τηρουμένων, πάντως, των προϋποθέσεων που ανωτέρω ορίζονται ως προς την αμέσως επικείμενη πράξη πληρωμής.

**2.5.4.** Στην περίπτωση εξουσιοδότησης του Πελάτη, είναι δυνατή η προς την Τράπεζα ανάκλησή της κατά τις διακρίσεις, υπό τους όρους και με τις συνέπειες που αναφέρονται ανωτέρω.

## **2.6. Προθεσμία εκτέλεσης από την Τράπεζα της πράξης πληρωμής**

**2.6.1.** Η χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της άμεσης χρέωσης γίνεται την ίδια ημέρα κατά την

οποία λαμβάνεται από την Τράπεζα η εντολή πληρωμής που της διαβιβάζει ο δικαιούχος, μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του, σύμφωνα με τον όρο 2.4.2 ανωτέρω. Εάν η λήψη της εντολής πληρωμής γίνει μετά την κατά περίπτωση οριζόμενη στον όρο 1.2 του κεφαλαίου Γ και στον όρο 1 του Κεφαλαίου Δ ώρα εργάσιμη ημέρας ή σε ημέρα μη εργάσιμη, η χρέωση γίνεται την αμέσως επομένη εργάσιμη ημέρα.

**2.6.2.** Κατά τα λοιπά ισχύει το άρθρο 1.6. του παρόντος Κεφαλαίου, εφαρμοζόμενο αναλόγως.

### 3. Έμβασμα

#### 3.1. Έννοια

Ως έμβασμα νοείται η πράξη πληρωμής, σύμφωνα με την οποία, κατ' εντολή του Πελάτη (στη συνέχεια «η εντολή πληρωμής του Πελάτη»), είτε διατίθεται χρηματικό ποσό σε τρίτο δικαιούχο στην Τράπεζα χωρίς πίστωση λογαριασμού πληρωμών του, είτε αποστέλλεται χρηματικό ποσό σε άλλο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών με σκοπό αυτό να διατεθεί σε τρίτο δικαιούχο, χωρίς, επίσης, πίστωση λογαριασμού πληρωμών του.

#### 3.2. Περιεχόμενο της εντολής πληρωμής του Πελάτη

Η εντολή πληρωμής του Πελάτη για τη διενέργεια εμβάσματος πρέπει να περιλαμβάνει τα στοιχεία ταυτοποίησης του δικαιούχου που ορίζει η Τράπεζα, τα οποία αποτελούν αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, κατά την έννοια και με τις συνέπειες που ορίζονται στον όρο 3 του Κεφαλαίου Β.

#### 3.3. Τύπος, χρόνος λήψης, ανάκληση, και προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής

Αναφορικά με τον τύπο, το χρόνο λήψης, την ανάκληση και την προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής ισχύουν τα προβλεπόμενα για τη μεταφορά πίστωσης (ανωτέρω στο παρόν Κεφάλαιο υπό 1.3 -1.6) καθώς και οι εξαιρέσεις από τους όρους αυτούς βάσει του όρου 3 του Πρώτου Μέρους της Σύμβασης.

### 4. Λοιπές υπηρεσίες πληρωμών

#### 4.1. Περιγραφή

Ο Πελάτης δύναται επίσης να διενεργεί:

- (α) αναλήψεις και καταθέσεις μετρητών στα ταμεία της Τράπεζας,
- (β) αναλήψεις μετρητών από τις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (“ATMs”) της Τράπεζας ή άλλων Τραπεζών,
- (γ) καταθέσεις μετρητών σε ATMs της Τράπεζας,
- (δ) πληρωμές οφειλών σε οργανισμούς κοινής ωφελείας ή άλλους φορείς σε ATMs της Τράπεζας,
- (ε) πληρωμές του τιμήματος της αγοράς αγαθών ή λήψεις υπηρεσιών από επιχειρήσεις με χρήση κάρτας,
- (στ) καταθέσεις μετρητών στα μηχανήματα APS (Automated Payment Systems) της Τράπεζας,
- (ζ) πληρωμές οφειλών σε οργανισμούς κοινής ωφελείας ή άλλους φορείς σε APSs της Τράπεζας.

#### 4.2. Πράξεις πληρωμής με χρήση κάρτας

**4.2.1.** Οι πράξεις πληρωμής που αναφέρονται ανωτέρω υπό 4.1 (β), (γ), (δ) και (ε) πραγματοποιούνται με τη χρήση κάρτας που έχει χορηγήσει η Τράπεζα στον Πελάτη, χρεωστικής ή πιστωτικής και αναλόγως των ευχερειών που εκάστοτε παρέχονται από την Τράπεζα ως προς τη χρήση της. Για τη διενέργεια των πράξεων αυτών μπορεί να απαιτείται, κατά τα προβλεπόμενα στην οικεία σύμβαση που διέπει τη χρήση της κάρτας, και η χρήση του ειδικού προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN) που επίσης χορηγείται στον Πελάτη από την Τράπεζα. Η κατά τα ανωτέρω χρήση της κάρτας και του PIN, όπου απαιτείται, συνιστά έγκριση εκ μέρους του Πελάτη για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

**4.2.2.** Εφόσον η κάρτα χρησιμοποιείται από τον Πελάτη για την πληρωμή του τιμήματος της αγοράς αγαθών ή λήψης υπηρεσιών από επιχειρήσεις κατά τα ανωτέρω υπό 4.1 (ε) αναφερόμενα, η δέσμευση του χρηματικού ποσού στο λογαριασμό πληρωμών του γίνεται αμέσως μόλις επιτραπεί η σχετική πράξη πληρωμής μέσω της συσκευής EFT/POS της επιχείρησης. Εάν το ακριβές χρηματικό ποσό δεν είναι γνωστό τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης εγκρίνει την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, η Τράπεζα θα δεσμεύει χρηματικά ποσά στο λογαριασμό του Πελάτη μόνον εφόσον ο Πελάτης έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για το ακριβές ύψος του χρηματικού ποσού που πρόκειται να δεσμευθεί. Η Τράπεζα θα αποδεσμεύει τα δεσμευμένα χρηματικά ποσά όταν λάβει πληροφόρηση για το ακριβές χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής και το αργότερο αμέσως μετά τη λήψη της εντολής πληρωμής.

**4.2.3.** Σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιεί ο Πελάτης σε λογαριασμό του στην Τράπεζα με χρήση κάρτας τρίτου φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών έκδοσης μέσω πληρωμών με κάρτα (εφεξής ο «εκδότης της κάρτας»), η Τράπεζα επιβεβαιώνει στον εκδότη της κάρτας και μετά από αίτημά του εάν το απαιτούμενο χρηματικό ποσό είναι διαθέσιμο στο λογαριασμό του Πελάτη, μόνον εφόσον ο λογαριασμός είναι προσβάσιμος σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (“online”) και ο Πελάτης έχει παράσχει στην Τράπεζα ρητή και ειδική συγκατάθεση προς τούτο πριν την υποβολή του πρώτου σχετικού αιτήματος επιβεβαίωσης εκ μέρους του εκδότη της κάρτας. Μετά από αίτημα του Πελάτη η Τράπεζα θα κοινοποιεί σε αυτόν την ταυτότητα του εκδότη της κάρτας και τη σχετική απάντηση.

### 4.3. Διαθεσιμότητα χρηματικών ποσών

**4.3.1.** Στις αναλήψεις από ATMs και από τα ταμεία της Τράπεζας, το χρηματικό ποσό της ανάληψης είναι αμέσως διαθέσιμο στον Πελάτη. Αναλήψεις που γίνονται από ATMs μετά τις 16:00 εργάσιμης ημέρας (“cut-off time”), ή σε μη εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα, χρεώνονται στο λογαριασμό του Πελάτη την επομένη εργάσιμη ημέρα.

**4.3.2.** Στις καταθέσεις μετρητών στα ATMs, στα ταμεία ή σε APS της Τράπεζας, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη κατά τις διακρίσεις που προβλέπονται στους όρους 3.1 έως 3.4. του Κεφαλαίου Γ και 2.1 έως 2.4 του Κεφαλαίου Δ αντιστοίχως.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β': ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται σε όλες τις υπηρεσίες πληρωμών του Κεφαλαίου Α.

### 1. Εκτέλεση πράξεων πληρωμής

**1.1.** Οι εντολές εκτέλεσης πράξεων πληρωμής πρέπει να είναι πλήρεις και σαφείς, χωρίς αντιφάσεις, άλλως η Τράπεζα δικαιούται να μην εκτελεί τις συναφείς πράξεις πληρωμής. Η εκτέλεση πράξης πληρωμής προϋποθέτει, επί πλέον των λοιπών, κατά περίπτωση, οριζόμενων στο Κεφάλαιο Α, και την ύπαρξη:

- επαρκούς διαθέσιμου υπολοίπου στον προς χρέωση λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη, ή
- επαρκούς διαθέσιμου πιστωτικού ορίου οιασδήποτε μορφής που του έχει χορηγήσει η Τράπεζα, το οποίο πρέπει να καλύπτει και τις, κατά περίπτωση, επιβαλλόμενες εκ μέρους της επιβαρύνσεις, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης.

**1.2.** Ο Πελάτης δύναται να δίδει την έγκρισή του και μετά την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, υπό την προϋπόθεση ότι η Τράπεζα θα έχει προηγουμένως συμφωνήσει σχετικά με αυτή την δυνατότητα του Πελάτη.

### 2. Ημερομηνία αξίας – διαθεσιμότητα

**2.1.** Ως ημερομηνία αξίας (“valeur”) νοείται το χρονικό σημείο αναφοράς που ορίζεται από την Τράπεζα για την έναρξη ή την παύση υπολογισμού των τόκων επί των χρηματικών ποσών με τα οποία πιστώνεται ή χρεώνεται, αντιστοίχως, ο λογαριασμός πληρωμών που, κατά περίπτωση, αφορούν. Εφόσον ο Πελάτης είναι πληρωτής, η ημερομηνία αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του δεν επιτρέπεται να είναι προγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του με το ποσό της πράξης πληρωμής.

**2.2.** Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο σε αυτόν κατά τα αναφερόμενα στους όρους 3 και 2 των Κεφαλαίων Γ και Δ αντιστοίχως.

### 3. Αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης

**3.1.** Η Τράπεζα και όσοι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών μεσολαβούν για την εκτέλεση πράξης πληρωμής θεωρούνται εξουσιοδοτημένοι να την εκτελέσουν χρησιμοποιώντας τα αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης που αναφέρονται, κατά περίπτωση, στο Κεφάλαιο Α. Η εκτέλεση από την Τράπεζα πράξης πληρωμής με χρήση των αποκλειστικών μέσων ταυτοποίησης απαλλάσσει τόσο την Τράπεζα όσο και τους μεσολαβούντες φορείς από κάθε ευθύνη έναντι του Πελάτη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη εκτέλεσή της, εφόσον το μέσο αυτό είναι εσφαλμένο και δεν ταυτοποιεί το δικαιούχο ή το λογαριασμό πληρωμών του ή, σε περίπτωση άμεσης χρέωσης βάσει εξουσιοδότησης του Πελάτη, εάν δεν ταυτοποιεί επιπλέον τη συναλλαγή και το λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη.

Στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει ευθύνη της Τράπεζας κατά τα ανωτέρω:

- η μεν Τράπεζα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση του ποσού της πράξης πληρωμής,
- ο δε Πελάτης οφείλει να καταβάλει στην Τράπεζα την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιό της σχετική επιβάρυνση.

Σε περίπτωση που η ανάκτηση κατά τα ως άνω δεν είναι δυνατή, ο Πελάτης μπορεί με έγγραφο αίτημά του να ζητήσει από την Τράπεζα τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της και είναι σημαντικές για να ασκήσει τις αξιώσεις του για ανάκτηση του ποσού.

**3.2.** Σε περίπτωση μεταφοράς πίστωσης που γίνεται προς πίστωση λογαριασμού πληρωμών που τηρείται στην Τράπεζα, η τελευταία την εκτελεί χρησιμοποιώντας ως αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης τον αναγραφόμενο στην εντολή πληρωμής IBAN, εφόσον η μεταφορά πίστωσης προέρχεται από άλλον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών, ή τον αναγραφόμενο στην εντολή αριθμό λογαριασμού, εφόσον ο λογαριασμός του πληρωτή τηρείται στην ίδια.

**3.3.** Εάν ο Πελάτης παράσχει στην Τράπεζα στοιχεία πέραν των αποκλειστικών μέσων ταυτοποίησης ή, στην περίπτωση του όρου 3.2, εάν η εντολή πληρωμής περιέχει στοιχεία πέραν των εκεί αναφερομένων, η Τράπεζα δεν υποχρεούται στη χρησιμοποίηση των επί πλέον στοιχείων για την ταυτοποίηση του δικαιούχου ή του λογαριασμού του και ευθύνεται μόνον για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τα παρασχεθέντα από τον Πελάτη ή τα αναφερόμενα στον όρο 3.2, αντιστοίχως, αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης. Η Τράπεζα

διατηρεί το δικαίωμα να ζητεί επί πλέον των οριζομένων κατά περίπτωση στοιχείων, και όποια άλλα θεωρεί απαραίτητα χωρίς αυτά να αποτελούν αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης με την έννοια και τις συνέπειες του άρθρου 3.1 ανωτέρω.

**3.4.** Στην περίπτωση άμεσης χρέωσης μετά από εξουσιοδότηση του Πελάτη, εάν το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που αναφέρεται στην εξουσιοδότηση αυτή και διαβιβάζεται στην Τράπεζα μέσω της εντολής πληρωμής του δικαιούχου είναι λανθασμένο με αποτέλεσμα να χρεωθεί λογαριασμός τρίτου προσώπου, ο Πελάτης υποχρεούται να αποκαταστήσει αμέσως στην Τράπεζα κάθε ποσό που η τελευταία κατέβαλε στο τρίτο αυτό πρόσωπο σε επανόρθωση της εσφαλμένης χρέωσης του λογαριασμού του. Για το σκοπό αυτό, ο Πελάτης παρέχει με τη Σύμβαση το δικαίωμα στην Τράπεζα να προβεί σε ισόποση χρέωση οποιουδήποτε τηρούμενου σε αυτή λογαριασμού του χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του.

**3.5.** Σε περίπτωση μεταφοράς πίστωσης προς λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη, η οποία πραγματοποιείται λόγω χρήσης εσφαλμένου αποκλειστικού μέσου ταυτοποίησης από τον πληρωτή, η Τράπεζα δικαιούται να γνωστοποιεί στο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή τα στοιχεία της συναλλαγής και του δικαιούχου.

#### 4. Πρόσβαση στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα

Η πρόσβαση του Πελάτη στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα της Τράπεζας για τη διενέργεια πράξεων πληρωμής ή τη λήψη πληροφόρησης σχετικά με τις πράξεις αυτές γίνεται:

(α) για το δίκτυο των ATMs, με τη συνδυασμένη χρήση οποιασδήποτε πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας (στη συνέχεια, η «Κάρτα») που έχει χορηγήσει η Τράπεζα στον Πελάτη και του ειδικού προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN) της κάρτας αυτής,

(β) για το δίκτυο των APSs, με τη χρήση οποιασδήποτε Κάρτας που έχει χορηγήσει η Τράπεζα στον Πελάτη ή των στοιχείων λογαριασμού ή Κάρτας του Πελάτη ή τυχόν άλλων στοιχείων πληρωμής,

(γ) για το Europhone Banking, με τη συνδυασμένη χρήση του αριθμού οποιασδήποτε Κάρτας έχει χορηγήσει η Τράπεζα στον Πελάτη και του ειδικού προσωπικού αριθμού αναγνώρισης (PIN) για τη διενέργεια πράξεων πληρωμής μέσω του Ηλεκτρονικού αυτού Δικτύου, και

(δ) για το Internet Banking (e-Banking, Mobile Banking), με τη συνδυασμένη χρήση των προσωπικών του κωδικών πρόσβασης "Username" και "Password", ενώ για τη διενέργεια ορισμένων πράξεων πληρωμής μπορεί να απαιτείται, επιπλέον, και η χρήση πρόσθετων στοιχείων ασφαλείας, τα οποία αναφέρονται αναλυτικά στους ειδικούς όρους συναλλαγών μέσω Ηλεκτρονικών Δικτύων.

#### 4Α. Μεσολάβηση Τρίτων Παρόχων

**4Α.1.** Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε λογαριασμό πληρωμών του και μέσω τρίτων φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών που υποστηρίζουν τις ακόλουθες υπηρεσίες, μενομωμένα ή συνδυαστικά (στη συνέχεια «Τρίτοι Πάροχοι»):

α) υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών (ως υπηρεσία εκκίνησης πληρωμών ορίζεται η υπηρεσία με την οποία εκκινείται η εντολή πληρωμής από οικείο πάροχο κατόπιν αιτήματος του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με λογαριασμό πληρωμών που τηρείται σε πάροχο υπηρεσιών πληρωμών)

β) υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού (ως υπηρεσία πληροφοριών λογαριασμού ορίζεται η διαδικτυακή υπηρεσία με την οποία παρέχονται συγκεντρωτικές προς τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών πληροφορίες για έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί σε έναν ή/και περισσότερους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών).

Μέσω των Τρίτων Παρόχων ο Πελάτης μπορεί να διενεργεί πράξεις σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης, προκειμένου να ολοκληρώσει πληρωμές ή να ανακτήσει στοιχεία / κινήσεις του λογαριασμού του. Ειδικά για τους παρόχους υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα θα κοινοποιεί στον Τρίτο Πάροχο τα αιτούμενα στοιχεία συναλλαγών και πληρωμών που διαθέτει για το λογαριασμό χωρίς περιορισμούς και εξαιρέσεις.

**4Α.2.** Η πρόσβαση σε λογαριασμό και η διενέργεια πράξεων πληρωμών μέσω Τρίτων Παροχών επιτρέπεται εφόσον:

- ο λογαριασμός του Πελάτη είναι προσβάσιμος σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση ("online"), δηλαδή ο Πελάτης έχει εγγραφεί στις υπηρεσίες Internet Banking της Τράπεζας και διαθέτει τους απαραίτητους κωδικούς πρόσβασης, ώστε να είναι δυνατή η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση και συγκατάθεσή του,
- ο Πελάτης έχει δώσει ο ίδιος ή μέσω του Τρίτου Παρόχου τη ρητή συγκατάθεσή του στην Τράπεζα, πριν ή κατά την εκτέλεση οποιασδήποτε πράξης, και
- ο Τρίτος Πάροχος είναι σε θέση να επαληθεύσει την ταυτότητά του στην Τράπεζα.

**4Α.3.** Μετά από τη χορήγηση της συγκατάθεσής του σε φορέα παροχής υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ο Πελάτης δεν δύναται να ανακαλεί την εντολή πληρωμής.

## 5. Μέτρα ασφαλείας

**5.1.1.** Ο Πελάτης που έχει δικαίωμα χρήσης Κάρτας ή δυνατότητα πρόσβασης στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα υποχρεούται:

(α) να χρησιμοποιεί την Κάρτα, καθώς και τον PIN, τους προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης στο Internet Banking, καθώς και τυχόν πρόσθετα στοιχεία ασφαλείας (στη συνέχεια συλλήβδην οι «Κωδικοί»), σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση τους,

(β) να φυλάσσει ασφαλώς την Κάρτα με επιμέλεια και να ελέγχει καθημερινά ότι την έχει στην κατοχή του,

(γ) να τηρεί τους Κωδικούς μυστικούς, να τους απομνημονεύσει, να καταστρέψει το έντυπο με το οποίο τυχόν του γνωστοποιήθηκαν, και να μην τους αναγράψει υπό οποιαδήποτε μορφή επάνω στην Κάρτα ή σε άλλο αντικείμενο,

(δ) να ειδοποιεί την Τράπεζα τηλεφωνικά μέσω του Europhone Banking (τηλ. 210-9555000) ή εγγράφως, μέσω οποιουδήποτε καταστήματός της, χωρίς υπαίτια βραδύτητα, μόλις αντιληφθεί την απώλεια ή κλοπή της Κάρτας ή τη διαρροή Κωδικού, ή τη χρήση τους από τρίτον ή τυχόν εσφαλμένες ή ασυνήθεις χρεώσεις πράξεων πληρωμής που έγιναν χωρίς τη βούλησή του, και

(ε) να συμβουλευέται σε τακτά χρονικά διαστήματα τον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)) και να ενημερώνεται για τυχόν νεότερες οδηγίες της Τράπεζας σχετικά με τα απαιτούμενα μέτρα ασφαλείας που οφείλει να τηρεί.

**5.1.2.** Η Τράπεζα θεωρεί ότι οι συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση των Κωδικών πραγματοποιούνται από τον ίδιο τον Πελάτη, ο οποίος φέρει την ευθύνη για την εκτέλεσή τους σύμφωνα με τις προβλέψεις της Σύμβασης και του ν. 4537/2018.

**5.2.1.** Η Τράπεζα δικαιούται να αναστέλλει τη δυνατότητα πρόσβασης του Πελάτη στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα ή τη δυνατότητα χρήσης από τον Πελάτη Κάρτας για λόγους που δικαιολογούνται αντικειμενικά και αφορούν:

- την ασφάλειά τους,
- την ύπαρξη υπόνοιας περί μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσης τους, ή
- στην περίπτωση μέσου πληρωμών με πιστωτικό όριο, τον σημαντικά αυξημένο κίνδυνο να ενδέχεται ο Πελάτης να μην είναι σε θέση να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του.

Εφόσον συντρέχει οποιαδήποτε από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή της δυνατότητας πρόσβασης και τους λόγους της με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, λαμβανομένων υπόψη των περιστάσεων.

**5.2.2.** Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί σε Τρίτους Παρόχους την πρόσβαση στο λογαριασμό του Πελάτη, εφόσον υπάρχει υπόνοια για μη εγκεκριμένη ή απατηλή πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών ή/και εκκίνηση της πράξης πληρωμής.

Εφόσον συντρέχει τέτοια περίπτωση, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την άρνηση πρόσβασης και τους λόγους που την επιβάλλουν με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, λαμβανομένων υπόψη των περιστάσεων, και αναφέρει αμέσως το περιστατικό στην αρμόδια εποπτική αρχή.

**5.3.** Η ενημέρωση, εφόσον είναι εφικτό, γίνεται πριν από την αναστολή της δυνατότητας πρόσβασης του Πελάτη στα Ηλεκτρονικά Δίκτυα ή της χρήσης Κάρτας ή την άρνηση πρόσβασης του τρίτου παρόχου και, πάντως, το αργότερο αμέσως μετά, εκτός εάν η παροχή της ενημέρωσης προσκρούει σε λόγους ασφάλειας που δικαιολογούνται αντικειμενικά ή απαγορεύεται ρητά από κείμενες νομοθετικές διατάξεις.

**5.4.** Εφόσον εκλείψουν οι λόγοι της αναστολής και υπό την προϋπόθεση ότι δεν συντρέχει άλλος νόμιμος ή συμβατικός λόγος για το αντίθετο, η Τράπεζα προβαίνει είτε στην άρση της είτε στην αντικατάσταση της Κάρτας ή του Κωδικού, είτε επιτρέπει την πρόσβαση του Τρίτου Παρόχου στο λογαριασμό πληρωμών, ανάλογα με την περίπτωση.

**5.5.** Η Τράπεζα έχει διαδικασία για την αντιμετώπιση περιπτώσεων υπόνοιας ή πραγματικής τέλεσης απάτης ή απειλής της ασφάλειας εν γένει, τόσο για μεμονωμένα περιστατικά όσο και για μαζικές περιπτώσεις. Εάν διαπιστωθεί κάτι τέτοιο, η Τράπεζα, ενημερώνει τον Πελάτη με όποιον τρόπο είναι πρόσφορος και ιδίως με κάποιον από τους παρακάτω:

- Τηλεφωνικά (στο κινητό ή στο σταθερό τηλέφωνο που έχει δηλώσει)
- Με email (στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει)
- Με επιστολή (στη διεύθυνση που έχει δηλώσει)
- Με μήνυμα στο e-Banking
- Με sms (στον αριθμό κινητού που έχει δηλώσει)

Εάν κριθεί απαραίτητο η Τράπεζα ζητά από τον Πελάτη να αναγνωρίσει/επιβεβαιώσει την ύποπτη συναλλαγή.



Η Τράπεζα δεν είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει τον Πελάτη εάν η παροχή ενημέρωσης προσκρούει σε αντικειμενικούς λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται ρητά από την κείμενη νομοθεσία ή/και από οδηγίες των αρμόδιων εποπτικών αρχών.

Εάν η Τράπεζα κρίνει ότι απαιτείται ασφαλέστερος τρόπος επικοινωνίας, ο τρόπος αυτός θα γνωστοποιείται στο site της ή/ και με άλλους τρόπους (πχ με μήνυμα που θα εμφανισθεί κατά την εκτέλεση της συναλλαγής)

**5.6.** Η Τράπεζα εφαρμόζει ισχυρή ταυτοποίηση Πελάτη (“strong customer authentication”) στις προβλεπόμενες στο νόμο περιπτώσεις, διατηρεί δε το δικαίωμα να απαιτεί ισχυρή ταυτοποίηση του Πελάτη και σε κάθε άλλη περίπτωση που αυτό είναι κατά την κρίση της απαραίτητο επί πλέον των οριζόμενων κατά περίπτωση μέτρων ασφαλείας.

## 6. Άρνηση εκτέλεσης

**6.1.** Εφόσον η Τράπεζα αρνείται την εκτέλεση πράξης πληρωμής, η άρνηση και, εφόσον αυτό είναι εφικτό, οι λόγοι αυτής, καθώς και η διαδικασία επανόρθωσης τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, γνωστοποιούνται σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο στον Πελάτη, εκτός εάν αυτό απαγορεύεται από κείμενες νομοθετικές διατάξεις. Η γνωστοποίηση γίνεται το συντομότερο δυνατό και, σε κάθε περίπτωση, μέχρι την πάροδο της προθεσμίας εκτέλεσης της πράξης πληρωμής που ορίζεται σύμφωνα με τους όρους του Κεφαλαίου Α. Εφόσον η άρνηση είναι αντικειμενικά δικαιολογημένη, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει για τη γνωστοποίηση την επιβάρυνση που προβλέπεται σχετικά στο Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**6.2.** Δεν θεωρείται άρνηση εκτέλεσης, κατά την έννοια του όρου 6.1. ανωτέρω, η μη εκτέλεση πράξης πληρωμής λόγω έλλειψης:

- διαθέσιμου υπολοίπου στον προς χρέωση λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη, ή
- διαθέσιμου πιστωτικού ορίου, οποιασδήποτε μορφής, που του έχει χορηγήσει η Τράπεζα, επαρκούς για να καλύψει τόσο το ποσό της πράξης πληρωμής όσο και τις επιβαλλόμενες εκ μέρους της Τράπεζας επιβαρύνσεις. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα δεν υπέχει την ως άνω υποχρέωση γνωστοποίησης.

## 7. Υποχρέωση ειδοποίησης σε περίπτωση μη εγκεκριμένων, μη εκτελεσθεισών, εσφαλμένων ή καθυστερημένων πράξεων πληρωμής

Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει αποκατάσταση μη εγκεκριμένων, μη εκτελεσθεισών, εσφαλμένων ή καθυστερημένων πράξεων πληρωμής κατά τους επόμενους όρους 8 και 9, μόνον εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- έχει ειδοποιήσει την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια βραδύτητα, ότι αντελήφθη οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη, μη εκτελεσθείσα, εσφαλμένα ή καθυστερημένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, η οποία θεμελιώνει αξίωση αποκατάστασης, περιλαμβανομένης εκείνης που καθορίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις των επομένων όρων 8 και 9 και
- η ειδοποίηση έχει λάβει χώρα το αργότερο εντός της προθεσμίας που ορίζεται κατά περίπτωση στους όρους 4 και 3 των Κεφαλαίων Γ και Δ αντιστοίχως.

## 8. Αποκατάσταση μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής

**8.1.** Με την επιφύλαξη τήρησης των προϋποθέσεων που τίθενται στον προηγούμενο όρο 7 και των οριζόμενων στους όρους 5 και 4 των Κεφαλαίων Γ και Δ αντιστοίχως, σε περίπτωση μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής η Τράπεζα:

- επιστρέφει στον Πελάτη το ποσό της αμέσως και σε κάθε περίπτωση το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, εκτός εάν η Τράπεζα έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη και κοινοποιεί γραπτώς τους λόγους αυτούς στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, και,
- εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει το λογαριασμό πληρωμών του, ο οποίος έχει χρεωθεί, στην πρότερη κατάσταση.

Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσης αυτού.

**8.2.** Εφόσον η μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής έχει εκκινηθεί μέσω παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής και ο τελευταίος ευθύνεται για αυτή, η Τράπεζα αποκαθιστά τη ζημία του Πελάτη υπό τις ανωτέρω προϋποθέσεις και δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής για κάθε ποσό που κατέβαλε ως αποτέλεσμα της αποκατάστασης της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής στον Πελάτη, περιλαμβανομένου του ποσού της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, καθώς και κάθε περαιτέρω πληροφορία.

**8.3.** Εάν αποδειχθεί εκ των υστέρων ότι ο Πελάτης είχε εγκρίνει την πράξη πληρωμής ή ότι ευθύνεται ο ίδιος για τη μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής κατά τους όρους 5 και 4 των Κεφαλαίων Γ και Δ αντιστοίχως, ο Πελάτης υποχρεούται να επιστρέφει αμέσως στην Τράπεζα κάθε ποσό που η τελευταία κατέβαλε σε αυτόν. Για το σκοπό αυτό ο Πελάτης παρέχει με τη Σύμβαση το δικαίωμα στην Τράπεζα να προβεί σε ισόποση χρέωση οποιουδήποτε

τηρούμενου σε αυτή λογαριασμού του χωρίς προηγούμενη ειδοποίησή του.

### 9. Μη εκτέλεση, εσφαλμένη ή καθυστερημένη εκτέλεση πράξης πληρωμής

Με την επιφύλαξη των όρων 3 και 7 του παρόντος Κεφαλαίου, σε περίπτωση ανεκτέλεστης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης πράξης πληρωμής ισχύουν τα ακόλουθα:

(α) Εφόσον ο Πελάτης ενήργησε ως πληρωτής:

(i) εάν η εντολή ενεργοποιήθηκε από αυτόν, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του, μόνον εάν δεν εκτέλεσε την εντολή του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους και τις οδηγίες που περιέχονται σε αυτήν, ή δεν την εκτέλεσε εμπρόθεσμα σύμφωνα με τους σχετικούς, κατά περίπτωση, όρους της Σύμβασης,

(ii) εάν η εντολή ενεργοποιήθηκε από το δικαιούχο, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη ως πληρωτή, για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη της εκτέλεση, μόνον εάν ο δικαιούχος ή ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών του της διαβίβασε ορθά την εντολή.

Σε αμφότερες τις ανωτέρω περιπτώσεις, όπου η Τράπεζα ευθύνεται:

- επιστρέφει στον Πελάτη, χωρίς υπαίτια βραδύτητα και με κάθε πρόσφορο τρόπο, τα χρηματικά ποσά της μη εκτελεσθείσας, εσφαλμένης ή καθυστερημένης πράξης πληρωμής, και
- εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών του στην πρότερη κατάσταση.

Η Τράπεζα δεν ευθύνεται στην περίπτωση (ii) ανωτέρω, εφόσον αυτή αποδεικνύει ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου έχει λάβει το ποσό της πράξης πληρωμής, ακόμη και στην περίπτωση που η πράξη πληρωμής έχει εκτελεσθεί με ελάχιστη καθυστέρηση.

(β) Εφόσον ο Πελάτης ενήργησε ως δικαιούχος:

(i) Εάν η εντολή πληρωμής ενεργοποιήθηκε από αυτόν, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του, μόνον εάν:

- δεν διαβίβασε ορθά την εντολή στον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, σύμφωνα με τους όρους και τις οδηγίες που περιέχονται σε αυτήν, ή
- δεν την εκτέλεσε εμπρόθεσμα σύμφωνα με τους σχετικούς, κατά περίπτωση, όρους της Σύμβασης.

Εφόσον η Τράπεζα ευθύνεται κατά τα διαλαμβανόμενα στο παρόν εδάφιο, διαβιβάζει εκ νέου αμέσως την εντολή στο φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή.

(ii) Εάν η εντολή ενεργοποιήθηκε από τον πληρωτή, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη, μόνον εφόσον έλαβε στο λογαριασμό πληρωμών το ποσό της πράξης πληρωμής από το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή εμπρόθεσμα. Εφόσον η Τράπεζα ευθύνεται κατά τα διαλαμβανόμενα στο παρόν εδάφιο, θέτει αμέσως το ποσό της πράξης πληρωμής στη διάθεση του Πελάτη και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, πιστώνει το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό πληρωμών του.

### 10. Ποσοτικά όρια

Η εκτέλεση πράξεων πληρωμής, εφόσον η σχετική εντολή του Πελάτη δίδεται στην Τράπεζα μέσω Ηλεκτρονικών Δικτύων, καθώς και η εκτέλεση πράξεων πληρωμής με τη χρήση Κάρτας υπόκεινται στα ποσοτικά όρια που εκάστοτε προβλέπονται, κατά περίπτωση, από τους όρους χρήσης των Δικτύων αυτών ή της Κάρτας.

### 11. Επιβαρύνσεις

**11.1.** Ο Πελάτης οφείλει να καταβάλλει στην Τράπεζα, αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμών που του παρέχει τις, κατά περίπτωση, προβλεπόμενες στο Τιμολόγιό της ή σε ειδικές μεταξύ τους συμφωνίες επιβαρύνσεις. Το Τιμολόγιο της Τράπεζας, όπως εκάστοτε ισχύει, είναι ανηρτημένο στον διαδικτυακό της τόπο ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)) και διαθέσιμο στα καταστήματά της.

**11.2.** Ο Πελάτης επωμίζεται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει η Τράπεζα ενώ ο πληρωτής (εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος) ή ο δικαιούχος (εάν ο Πελάτης είναι πληρωτής) επωμίζεται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει ο δικός του φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών, εκτός αν υπάρχει ειδικότερη συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας.

**11.3.** Εάν ο Πελάτης ενεργεί ως πληρωτής, η Τράπεζα δεν αφαιρεί επιβαρύνσεις από το μεταφερόμενο ποσό. Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής, η Τράπεζα δικαιούται να παρακρατεί τις επιβαρύνσεις από το ποσό της πληρωμής πριν αυτό του αποδοθεί ή πιστωθεί στο λογαριασμό πληρωμών του. Στην περίπτωση αυτή, η ενημέρωση που παρέχεται στον Πελάτη αναγράφει διακριτά το πλήρες ποσό της πράξης πληρωμής και τις παρακρατηθείσες επιβαρύνσεις.

### 12. Επιτόκια

Εφόσον για την εκτέλεση πράξης πληρωμής γίνεται χρήση πιστωτικού ορίου, το χρησιμοποιούμενο από το όριο ποσό εκτοκίζεται, και η σχετική ενημέρωση παρέχεται στον Πελάτη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην οικεία σύμβαση πιστοδοτήσεως.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ': ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ Ή ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται ειδικά μόνον σε Πελάτες που είναι καταναλωτές ή πολύ μικρές επιχειρήσεις.

### 1. Cut-off times

Η Τράπεζα ορίζει κατά περίπτωση οριακά χρονικά σημεία εντός της εργάσιμης ημέρας μετά την παρέλευση των οποίων κάθε λαμβανόμενη εντολή πληρωμής λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα (“cut-off times”).

**1.1. Μεταφορές πίστωσης.** Οι ώρες “cut-off times” που αναφέρονται στον όρο 1.4.2 του Κεφαλαίου Α είναι οι ακόλουθες:

	Κατάστημα	ATM	Europhone Banking	Internet Banking
Μεταφορά πίστωσης προς λογαριασμό που τηρείται στην Τράπεζα	Δευτέρα έως Πέμπτη: 14:30 Παρασκευή: 14.00	15:30	20:30 εκτός της πρώτης & τελευταίας εργάσιμης ημέρας του μήνα Την πρώτη και τελευταία εργάσιμη ημέρα του μήνα: 18:30	21:00 εκτός της πρώτης & τελευταίας εργάσιμης ημέρας του μήνα Την πρώτη και τελευταία εργάσιμη ημέρα του μήνα: 18:30
Μεταφορά πίστωσης προς λογαριασμό που δεν τηρείται στην Τράπεζα	Δευτέρα έως Πέμπτη: 14:30 Παρασκευή: 14.00	-	16:00	16:00

**1.2. Άμεσες Χρέωσεις:** Η ώρα “cut-off time” που αναφέρεται στους όρους 2.4.3 και 2.6 του Κεφαλαίου Α είναι η 14:30. Κατ’ εξαίρεση, για έγγραφη ή μέσω τηλεομοιοτυπικού μηνύματος εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη που δίδεται Παρασκευή, η ώρα αυτή είναι η 14:00.

## 2. Δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών σε περίπτωση άμεσης χρέωσης ή άλλης πράξης πληρωμής που εκκινείται από το δικαιούχο

**2.1.** Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή ολοκλήρου του ποσού που αφορά εγκεκριμένη και εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής άμεσης χρέωσης εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στον όρο 2.3 του παρόντος.

**2.2.** Για λοιπές εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής, οι οποίες εκκινήθηκαν από το δικαιούχο ή μέσω αυτού και έχουν ήδη εκτελεσθεί, ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή ολόκληρου του ποσού της πράξης πληρωμής, μόνον εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

(α) κατά το χρονικό σημείο της έγκρισης δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της πράξης πληρωμής, και (β) το ποσό της πράξης πληρωμής υπερέβη το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης, λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα συνήθη έξοδά του και τις ειδικές συνθήκες της περίπτωσης. Κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, ο Πελάτης οφείλει να της παράσχει τα πραγματικά στοιχεία και τα έγγραφα για την απόδειξη των προαναφερθεισών υπό (α) και (β) προϋποθέσεων. Αίτημα επιστροφής δεν μπορεί να θεμελιωθεί σε περίπτωση μετατροπής συναλλάγματος, εάν αυτή έγινε σύμφωνα με τα οριζόμενα στον όρο 7 του παρόντος Κεφαλαίου.

**2.3.** Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλει αίτημα επιστροφής κατά τους όρους 2.1. και 2.2. ανωτέρω εντός προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού του.

**2.4.** Ο Πελάτης δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών κατά τις ανωτέρω διατάξεις, εάν η εντολή πληρωμής του δικαιούχου ενεργοποιήθηκε μετά από εντολή άμεσης χρέωσης του Πελάτη ή γενικά με συγκατάθεσή του απευθείας στην Τράπεζα και, ανάλογα με την περίπτωση, οι πληροφορίες για τη σχετική πράξη πληρωμής του έχουν παρασχεθεί ή έχουν τεθεί στη διάθεσή του, κατά το συμφωνηθέντα τρόπο, τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης είτε από το δικαιούχο είτε από την Τράπεζα.

**2.5.** Στην περίπτωση που ο Πελάτης ζητά να του επιστραφεί ποσό άμεσης χρέωσης σύμφωνα με τον όρο 2.1., η Τράπεζα υποχρεούται εντός προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος του Πελάτη να του επιστρέψει το συνολικό ποσό της πράξης πληρωμής άμεσης χρέωσης. Στην

περίπτωση που ο Πελάτης ζητά να του επιστραφεί ποσό άλλης εγκεκριμένης πράξης πληρωμής που εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού σύμφωνα με τον όρο 2.2., η Τράπεζα υποχρεούται εντός της ίδιας ως άνω προθεσμίας είτε να επιστρέψει το συνολικό ποσό της πράξης πληρωμής στον Πελάτη είτε να αιτιολογήσει την απόρριψη των αιτήσεων, υποδεικνύοντας στον Πελάτη ότι δικαιούται να προσφύγει, εάν δεν αποδέχεται την αιτιολόγηση της απόρριψης, στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ) ή στους αρμόδιους για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών φορείς σύμφωνα με τον όρο 6.2 του Τρίτου Μέρους.

**2.6.** Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας, κατά την οποία χρεώθηκε το ποσό.

### **3. Διαθεσιμότητα χρηματικών ποσών**

**3.1.** Στις καταθέσεις μετρητών σε ATMs, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη την ημέρα κατά την οποία αυτό διαπιστώθηκε, μετά από καταμέτρηση, ότι συμφωνεί με τα στοιχεία που ηλεκτρολόγησε ο Πελάτης στο ATM.

**3.2.** Καταθέσεις σε ATMs που διενεργούνται μετά τις 14:00 εργάσιμης ημέρας (“cut-off time”), ή σε ημέρα μη εργάσιμη για την Τράπεζα, καταμετρούνται την επομένη εργάσιμη ημέρα.

**3.3.** Στις καταθέσεις μετρητών στα ταμεία των καταστημάτων και στα APSs της Τράπεζας, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη αμέσως μετά τη λήψη του ποσού.

**3.4.** Οι όροι 3.1. και 3.3. ισχύουν μόνο για καταθέσεις χρηματικών ποσών σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, υπό την προϋπόθεση ότι ο λογαριασμός, στον οποίο κατατίθεται το ποσό, τηρείται στο ίδιο νόμισμα.

**3.5.** Σε κάθε άλλη περίπτωση όπου ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής και εφόσον από την πλευρά της Τράπεζας (α) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή (β) υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ του ευρώ και νομίσματος κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών-μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη αμέσως μόλις πιστωθεί στο λογαριασμό της Τράπεζας και με ημερομηνία αξίας την ίδια εργάσιμη ημέρα, κατά την οποία το παρέλαβε η Τράπεζα. Εάν αντιθέτως μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος έβραν των προβλεπόμενων υπό (β) ανωτέρω, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη χωρίς βραδύτητα.

**3.6.** Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος πράξης πληρωμής που αφορά σε σημαντικό κατά την κρίση της Τράπεζας χρηματικό ποσό, στην οποία μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος, η Τράπεζα δύναται κατά τη διακριτική της ευχέρεια να συμφωνεί με τον Πελάτη διαφορετική ημερομηνία διαθεσιμότητας και αξίας, εφόσον αυτό είναι ευνοϊκότερο για τον Πελάτη ως προς την τιμή μετατροπής.

### **4. Προθεσμία ειδοποίησης της Τράπεζας για μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής**

Η προθεσμία, εντός της οποίας ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει την Τράπεζα ότι αντελήφθη οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, η οποία θεμελιώνει αξίωση αποζημίωσης, σύμφωνα με τον όρο 7 του Κεφαλαίου Β είναι δεκατρείς (13) μήνες από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του.

### **5. Ευθύνη του Πελάτη για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής**

**5.1.** Κατά παρέκκλιση των οριζόμενων στον όρο 8 του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) ευρώ για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες έγιναν από τρίτο πρόσωπο με χρήση απολεσθείσας ή κλαπείσας Κάρτας ή διαρρεύσαντος Κωδικού ή εξατομικευμένου στοιχείου Κάρτας, που δεν διαφύλαξε ο Πελάτης με ασφάλεια. Το ανώτατο αυτό όριο ποσού δεν ισχύει και ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στη μη τήρηση μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει σύμφωνα με τις διατάξεις του όρου 5.1 του Κεφαλαίου Β από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια.

**5.2.** Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας, σύμφωνα με τον όρο 5.1 (δ) του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από μη εγκεκριμένες κατά τα ανωτέρω πράξεις πληρωμής που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν ενήργησε με δόλο.

**5.3.** Ο Πελάτης δεν ευθύνεται για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής σύμφωνα με τον ανωτέρω όρο 5.1, εάν (α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση Κάρτας, Κωδικών ή άλλου εξατομικευμένου στοιχείου δεν ήταν δυνατό να εντοπιστεί από τον Πελάτη πριν από την πληρωμή, εκτός αν ο Πελάτης ενήργησε με δόλο ή (β) η ζημία προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος της Τράπεζας ή μιας οντότητας, στην οποία η Τράπεζα είχε αναθέσει τις δραστηριότητές της.

## 6. Πρόσθετες υποχρεώσεις της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκτέλεσης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής

**6.1.** Σε περίπτωση μη εκτέλεσης, εσφαλμένης ή καθυστερημένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής, και ανεξάρτητα από την τυχόν ευθύνη της σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον όρο 9 του Κεφαλαίου Β, η Τράπεζα, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, επιδιώκει αμέσως και χωρίς επιβάρυνση να εντοπίσει την πράξη πληρωμής και ειδοποιεί τον Πελάτη αναφορικά με το αποτέλεσμα.

**6.2.** Η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για τυχόν επιβαρύνσεις καθώς και για τους τόκους που οφείλει ως συνέπεια της μη εκτέλεσης, της εσφαλμένης ή της καθυστερημένης εκτέλεσης πράξης πληρωμής.

**6.3.** Εφόσον η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη που ενήργησε ως πληρωτής σύμφωνα με τον όρο 9 περ. α' του Κεφαλαίου Β, η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής. Εφόσον η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη που ενήργησε ως δικαιούχος σύμφωνα με τον όρο 9 περ. β' του Κεφαλαίου Β όπως και στην περίπτωση που η πράξη πληρωμής εκτελέστηκε από τον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή με ελάχιστη καθυστέρηση, η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού του Πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό σε περίπτωση ορθής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τον όρο 2 του Κεφαλαίου Β. Ωστόσο σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εκτέλεσης πράξης πληρωμής, στην οποία η εντολή ενεργοποιήθηκε από τον πληρωτή, η προηγηθείσα πρόβλεψη ισχύει μόνον κατόπιν αιτήματος του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή που ενεργεί για λογαριασμό του πληρωτή.

**6.4.** Σε περίπτωση που στη συναλλαγή παρεμβαίνει πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, ο οποίος ευθύνεται για τη μη εκτέλεση, την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής, η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη σύμφωνα με τον όρο 9 του Κεφαλαίου Β και δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής για κάθε ποσό που κατέβαλε, καθώς και κάθε περαιτέρω πληροφορία.

## 7. Μετατροπή νομίσματος

**7.1.** Εάν το ποσό της πράξης πληρωμής είναι εκφρασμένο σε νόμισμα άλλο από το νόμισμα στο οποίο τηρείται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη, η μετατροπή για τη χρέωση του λογαριασμού γίνεται με βάση τη σχετική συναλλαγματική ισοτιμία (αγοράς και πώλησης) που αναγράφεται στο ανηρτημένο στα καταστήματα και στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)) ημερήσιο δελτίο τιμών συναλλάγματος της ημέρας εκτέλεσης της εντολής («συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς»). Το εκάστοτε δημοσιευμένο δελτίο τιμών συναλλάγματος της Τράπεζας εφαρμόζεται αυτόματα, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη για τις μεταβολές του.

**7.2.** Εφόσον παρέχεται υπηρεσία μετατροπής νομίσματος πριν από την έναρξη της πράξης πληρωμής και η εν λόγω υπηρεσία παρέχεται στο σημείο πώλησης ή από το δικαιούχο, το μέρος που παρέχει την υπηρεσία μετατροπής νομίσματος στον Πελάτη γνωστοποιεί σε αυτόν κάθε επιβάρυνση, καθώς και τη συναλλαγματική ισοτιμία που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για τη μετατροπή του νομίσματος της πράξης πληρωμής. Ο πληρωτής πρέπει να είναι σύμφωνος με την υπηρεσία μετατροπής νομίσματος που παρέχεται σε αυτήν τη βάση.

## 8. Παροχή ενημέρωσης

**8.1** Πριν από την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής που καλύπτεται από τη Σύμβαση και ενεργοποιείται από τον Πελάτη ως πληρωτή, η Τράπεζα παρέχει σε αυτόν, κατόπιν αιτήματός του, πληροφόρηση αναφορικά με:

- (α) τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής,
- (β) τις χρεώσεις που πρέπει να καταβάλει, και
- (γ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, ανάλυση των επί μέρους ποσών των τυχόν χρεώσεων.

**8.2.** Μετά την εκτέλεση επιμέρους πράξης πληρωμής που καλύπτεται από τη Σύμβαση, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τις εξής κατά περίπτωση πληροφορίες:

**8.2.1.** Εφόσον ο Πελάτης είναι πληρωτής:

- (α) τα στοιχεία που να επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν το δικαιούχο,
- (β) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη ή στο νόμισμα που αναφέρεται στην εντολή πληρωμής,
- (γ) το ποσό τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον όρο 12 του Κεφαλαίου Β της Σύμβασης,
- (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα στην

πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος, και (ε) την ημερομηνία αξίας της χρέωσης, ή το χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής.

**8.2.2.** Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος:

- (α) τα στοιχεία που να επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και, εάν απαιτείται, τον πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάστηκε κατά την εκτέλεση της πράξης πληρωμής,
- (β) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο πιστώθηκε ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη,
- (γ) το σύνολο των τυχόν επιβαρύνσεων για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον όρο 12 του Κεφαλαίου Β της Σύμβασης,
- (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα στην πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος, και
- (ε) την ημερομηνία αξίας της πίστωσης.

**8.3.** Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη την ενημέρωση για εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής κάθε τρίμηνο με τη χρήση σταθερού μέσου κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35 του ν. 4537/2018, Ειδικότερα αποστέλλει σε αυτόν ηλεκτρονικό αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού πληρωμών του μέσω του Internet Banking (e-statement). Η Τράπεζα δύναται να διαθέτει προς χρήση από τον Πελάτη και άλλα σταθερά μέσα παροχής της ενημέρωσης ή να τροποποιεί ή καταργεί τα υφιστάμενα, μετά από ενημέρωσή του με ηλεκτρονικά μέσα ή/και με ανακοινώσεις της προς στο ευρύτερο κοινό.

Για τις πράξεις πληρωμής με τη χρήση Κάρτας, η πληροφόρηση ως προς τα βασικά στοιχεία της παρέχεται επιπλέον επί τόπου μέσω της απόδειξης που εκδίδεται από το ATM ή τη συσκευή EFT/POS της επιχείρησης, κατά περίπτωση.

Επιπλέον ο Πελάτης δικαιούται, προσερχόμενος σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας, να ζητήσει και να λάβει την ως άνω πληροφόρηση συγκεντρωτικά μία φορά κάθε τρεις μήνες ή και μία φορά κάθε μήνα, εγγράφως και δωρεάν, για τις εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής που έλαβαν χώρα κατά το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

**8.4.** Για την ως άνω πληροφόρηση ο Πελάτης δεν επιβαρύνεται, εκτός αν άλλως ορίζεται στη Σύμβαση. Εφόσον ο Πελάτης αιτείται την παροχή πρόσθετων πληροφοριών ή τη διαβίβασή τους με μέσα διαφορετικά από τα, κατά περίπτωση, αναφερόμενα στη Σύμβαση, υποχρεούται στην καταβολή των επιβαρύνσεων που ορίζονται σχετικά στο Τιμολόγιο της Τράπεζας.

**8.5.** Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της Σύμβασης να ζητά από την Τράπεζα και να λαμβάνει τους όρους της σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35, του ν. 4537/2018.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ': ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ Ή ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

Οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται ειδικά μόνον σε Πελάτες που δεν είναι καταναλωτές ή πολύ μικρές επιχειρήσεις.

### **1. Cut-off times**

Οι ώρες “cut-off times” που αναφέρονται στους όρους 1.1 και 1.2 του Κεφαλαίου Γ ισχύουν και για τον Πελάτη που δεν είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση, εκτός αν άλλως ορίζεται σε ειδική συμφωνία της Τράπεζας με αυτόν.

### **2. Διαθεσιμότητα χρηματικών ποσών**

**2.1.** Στις καταθέσεις μετρητών σε ATMs, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη την εργάσιμη ημέρα που έπεται εκείνης κατά την οποία αυτό διαπιστώθηκε, μετά από καταμέτρηση, ότι συμφωνεί με τα στοιχεία που ηλεκτρολόγησε ο Πελάτης στο ATM.

**2.2.** Καταθέσεις σε ATMs που διενεργούνται μετά τις 14:00 εργάσιμης ημέρας (“cut-off time”), ή σε ημέρα μη εργάσιμη για την Τράπεζα, καταμετρούνται την επομένη εργάσιμη ημέρα.

**2.3.** Στις καταθέσεις μετρητών στα ταμεία των καταστημάτων και στα APSs της Τράπεζας, το χρηματικό ποσό καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του Πελάτη την επομένη της κατάθεσης εργάσιμη ημέρα με ίδια ημερομηνία αξίας.

**2.4.** Οι όροι 2.1. και 2.3. ισχύουν μόνο για καταθέσεις χρηματικών ποσών σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, υπό την προϋπόθεση ότι ο λογαριασμός, στον οποίο κατατίθεται το ποσό, τηρείται στο ίδιο νόμισμα,

**2.5.** Σε κάθε άλλη περίπτωση όπου ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής και εφόσον από την πλευρά της Τράπεζας (α) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή (β) υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ του

ευρώ και νομίσματος κράτους-μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών-μελών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη αμέσως μόλις πιστωθεί στο λογαριασμό της Τράπεζας και με ημερομηνία αξίας την ίδια εργάσιμη ημέρα κατά την οποία το παρέλαβε η Τράπεζα. Εάν αντιθέτως μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος πέραν των προβλεπόμενων υπό (β) ανωτέρω, το ποσό της πράξης πληρωμής καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη χωρίς υπαίτια βραδύτητα.

**2.6.** Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος πράξης πληρωμής που αφορά σε σημαντικό κατά την κρίση της Τράπεζας χρηματικό ποσό, στην οποία μεσολαβεί μετατροπή συναλλάγματος, η Τράπεζα δύναται κατά τη διακριτική της ευχέρεια να συμφωνεί με τον Πελάτη διαφορετική ημερομηνία διαθεσιμότητας και αξίας, εφόσον αυτό είναι ευνοϊκότερο για τον Πελάτη ως προς την τιμή μετατροπής.

### **3. Προθεσμία ειδοποίησης της Τράπεζας για μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής**

Η προθεσμία, εντός της οποίας ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει την Τράπεζα ότι αντελήφθη οποιαδήποτε μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, η οποία θεμελιώνει αξίωση αποζημίωσης, σύμφωνα με τον όρο 7 του Κεφαλαίου Β, είναι δύο (2) μήνες από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του.

### **4. Ευθύνη του Πελάτη για μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής**

**4.1.** Κατά παρέκκλιση των οριζόμενων στον όρο 8 του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης ευθύνεται απεριόριστα για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες έγιναν από τρίτο πρόσωπο με χρήση απολεσθείσας ή κλαπείσας Κάρτας ή διαρρεύσαντος Κωδικού ή εξατομικευμένου στοιχείου Κάρτας, που δεν διαφύλαξε ο Πελάτης με ασφάλεια, ανεξαρτήτως εάν οι ζημίες αυτές οφείλονται ή όχι σε δόλο ή τη μη τήρηση των υποχρεώσεών του που προβλέπονται στον όρο 5.1 του Κεφαλαίου Β.

**4.2.** Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας, σύμφωνα με τον όρο 5.1 (δ) του Κεφαλαίου Β, ο Πελάτης δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από μη εγκεκριμένες κατά τα ανωτέρω πράξεις πληρωμής που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν ενήργησε με δόλο.

### **5. Παροχή ενημέρωσης**

**5.1.** Η πληροφόρηση προς τον Πελάτη ως πληρωτή ή δικαιούχο, ανάλογα με την περίπτωση, σχετικά με εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής, καθίσταται διαθέσιμη:

- είτε μέσω των καταστημάτων της με την παροχή παραστατικού μετά το πέρας της συναλλαγής,
- είτε μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων στα οποία έχει πρόσβαση ο Πελάτης, σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη χρήση τους.

**5.2.** Εφόσον ο Πελάτης είναι πληρωτής, οι εν λόγω πληροφορίες περιέχουν:

- (α) τα στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν το δικαιούχο,
- (β) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη ή στο νόμισμα που αναφέρεται στην εντολή πληρωμής,
- (γ) το ποσό τυχόν επιβαρύνσεων για την πράξη πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων,
- (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα στην πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος, και
- (ε) την ημερομηνία αξίας της χρέωσης, ή το χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής.

**5.3.** Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος, οι εν λόγω πληροφορίες περιέχουν:

- (α) τα στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και, εάν απαιτείται, τον πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάστηκε κατά την εκτέλεση της πράξης πληρωμής,
- (β) το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα στο οποίο πιστώθηκε ο λογαριασμός πληρωμών του Πελάτη,
- (γ) το σύνολο των τυχόν επιβαρύνσεων για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των εν λόγω επιβαρύνσεων,
- (δ) εφόσον συντρέχει περίπτωση, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα στην πράξη πληρωμής, καθώς και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος, και
- (ε) την ημερομηνία αξίας της πίστωσης.

**5.4.** Για την παροχή της ως άνω πληροφόρησης, η Τράπεζα δύναται να επιβάλλει χρεώσεις σύμφωνα με το Τιμολόγιο ή την κατά περίπτωση ειδική συμφωνία της με τον Πελάτη.

**5.5.** Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της παρούσας συμβατικής σχέσης να ζητεί από την Τράπεζα και να λαμβάνει τους όρους της Σύμβασης σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35, του ν. 4537/2018, καταβάλλοντας την επιβάρυνση που ορίζεται στο Τιμολόγιο ή την

κατά περίπτωση ειδική συμφωνία του με την Τράπεζα.

## ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

### 1. Διάρκεια και όροι καταγγελίας της Σύμβασης

1.1. Η διάρκεια της Σύμβασης είναι αόριστη.

1.2. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταγγείλει τη Σύμβαση με έγγραφο που είτε παραδίδει σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας είτε της το αποστέλλει ταχυδρομικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τηρώντας προθεσμία ενός (1) μηνός και υποχρεούμενος, εάν δεν έχει παρέλθει εξάμηνο από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της, να καταβάλει στην Τράπεζα τη σχετική επιβάρυνση που αναγράφεται στο Τιμολόγιο.

1.3. Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση, επίσης οποτεδήποτε, τηρώντας προθεσμία δύο (2) μηνών ή, εάν ο Πελάτης δεν είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση, δέκα (10) ημερών, με έντυπο που αποστέλλει στον Πελάτη είτε ταχυδρομικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), είτε με οποιοδήποτε άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35, του ν. 4537/2018.

1.4. Οι ανωτέρω προθεσμίες δεν ισχύουν, εάν η καταγγελία γίνει για σπουδαίο λόγο.

1.5. Επιβαρύνσεις για την παροχή των υπηρεσιών πληρωμών που ρυθμίζονται με τη Σύμβαση, οι οποίες επιβάλλονται σε Πελάτη καταναλωτή ή πολύ μικρή επιχείρηση σε τακτική βάση, καταβάλλονται από αυτόν μόνον κατ' αναλογία μέχρι την καταγγελία της Σύμβασης, ενώ σε περίπτωση που έχουν προκαταβληθεί, επιστρέφονται, επίσης, κατ' αναλογία.

### 2. Τροποποιήσεις της Σύμβασης

2.1. Τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης προτείνονται από την Τράπεζα στον Πελάτη, εάν μεν ο Πελάτης είναι καταναλωτής ή πολύ μικρή επιχείρηση σε έντυπη μορφή ή με άλλο σταθερό μέσο, κατά την έννοια του άρθρου 4, σημείο 35, του ν. 4537/2018, τουλάχιστον δύο (2) μήνες, σε κάθε άλλη δε περίπτωση με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο ένα (1) μήνα πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Ο Πελάτης μπορεί είτε να αποδεχθεί, είτε να απορρίψει τις τροποποιήσεις πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα την μη αποδοχή των προτεινόμενων τροποποιήσεων πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, τεκμαίρεται ότι τις αποδέχεται. Σε περίπτωση που απορρίψει τις τροποποιήσεις αυτές, ο Πελάτης δικαιούται να λύσει τη Σύμβαση χωρίς οποιανδήποτε επιβάρυνση και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία, κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση.

2.2. Αλλαγές των συναλλαγματικών ισοτιμιών μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προειδοποίηση σύμφωνα με τον όρο 7 του Κεφαλαίου Γ.

### 3. Επικοινωνία μεταξύ Πελάτη και Τράπεζας

Η Σύμβαση είναι διατυπωμένη στην ελληνική γλώσσα, και η επικοινωνία κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης με την Τράπεζα γίνεται, επίσης, κατ' αρχήν στην ελληνική γλώσσα, σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται σε αυτήν, εκτός εάν υπάρχει ειδική κατά περίπτωση συμφωνία.

### 4. Εφαρμοστέο δίκαιο - δωσιδικία

Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό δίκαιο. Τα δικαστήρια της Αθήνας έχουν συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά κατά τόπο αρμόδια, σύμφωνα με το νόμο, δικαστήρια.

### 5. Εποπτεία της Τράπεζας

Αρμόδιες αρχές για την τήρηση των διατάξεων της Σύμβασης είναι:

- η Τράπεζα της Ελλάδος (οδός Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα - ηλ. δ/ση: [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)) αναφορικά με θέματα διαφάνειας των πράξεων πληρωμών, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 55Α του Καταστατικού της, και

- Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ) (Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα – ηλ. δ/ση: [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr) και [www.1520.gov.gr](http://www.1520.gov.gr)) αναφορικά με όλα τα θέματα που αφορούν την προστασία του καταναλωτή όσον αφορά τις υπηρεσίες πληρωμών, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

### 6. Καταγγελίες - εξωδικαστική επίλυση διαφορών

6.1. Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλλει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του



Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΓΓΕΠΚ) καταγγελίες σχετικά με τυχόν παραβάσεις διατάξεων του ν. 4537/2018 από την Τράπεζα.

6.2. Για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ του καταναλωτή Πελάτη και της Τράπεζας και αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται με τους όρους της Σύμβασης, αρμόδιοι φορείς είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που προβλέπονται στο άρθρο 11 του κωδικοποιημένου ν. 2251/1994.

6.3. Η Τράπεζα απαντάει στις καταγγελίες του Πελάτη είτε σε έντυπη μορφή είτε σε άλλο σταθερό μέσο εντός των προβλεπόμενων στο νόμο προθεσμιών.

Το ανωτέρω κείμενο αποτελεί τη δεύτερη (2η) έκδοση των Όρων Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών της Τράπεζας Eurobank Α.Ε.

Αθήνα, 05/10/2020