

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Οι όροι της παρούσας Σύμβασης-Πλαίσιο διέπουν την παροχή από την Τράπεζα υπηρεσιών πληρωμών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε εναρμόνιση με τις διατάξεις του Ν. 3862/2010 περί «προσαρμογής της ελληνικής νομοθεσίας στις Οδηγίες 2007/64/ΕΚ, 2007/44/ΕΚ και 2010/16/ΕΕ που αφορούν υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, προληπτική αξιολόγηση προτάσεων απόκτησης συμμετοχής σε επιχειρήσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα και άλλες διατάξεις». Η παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο εφαρμόζεται σε συνδυασμό με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας ως αναπόσπαστο μέρος αυτών και, ως ειδικότερη, υπερισχύει αυτών ως προς κάθε ζήτημα ή ρύθμιση που αφορά στην παροχή υπηρεσιών πληρωμών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Ν. 3862/2010.

### 1. Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης πλαισίου παρέχονται οι εξής ορισμοί:

**Τράπεζα:** η UniCredit Bank AG, Υποκατάστημα Αθηνών, Ηρακλείτου 7, 10673 Αθήνα, τηλ. +30 210 3671500, η οποία αποτελεί κοινοτικό πιστωτικό ίδρυμα με έδρα το Μόναχο της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας, (Αρ. Μητρώου: HR B 421 48) και έχει λάβει άδεια λειτουργίας και εποπτεύεται από την γερμανική αρχή εποπτείας του χρηματοπιστωτικού τομέα Bundesanstalt fuer Finanzdienstleistungen (BaFin) και δραστηριοποιείται στην Ελλάδα μέσω υποκαταστήματος σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3601/2007 κατόπιν υποβολής σχετικής γνωστοποίησης στην Τράπεζα της Ελλάδος σύμφωνα με τις προβλέψεις και τη διαδικασία του ως άνω νόμου.

**Πάροχος υπηρεσιών πληρωμών:** α) Πιστωτικά ιδρύματα κατά την έννοια της περίπτωσης (α) της παραγράφου 1 του άρθρου 2 του ν. 3601/2007 (ΦΕΚ 178 Α') με τον οποίο ενσωματώθηκε η Οδηγία 2006/48/ΕΚ, περιλαμβανομένων των υποκαταστημάτων πιστωτικών ιδρυμάτων με καταστατική έδρα εκτός Ελλάδος, τα οποία λειτουργούν στην Ελλάδα, εφόσον η άδεια λειτουργίας του πιστωτικού ιδρύματος καλύπτει την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, καθώς και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, β) Ιδρύματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος κατά την έννοια της περίπτωσης β' της παραγράφου 1 του άρθρου 2 του Ν. 3601/2007, περιλαμβανομένων των υποκαταστημάτων ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος με καταστατική έδρα εκτός Ελλάδος, εφόσον η άδεια λειτουργίας του ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος καλύπτει την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, γ) Γραφεία ταχυδρομικών επιταγών τα οποία εξουσιοδοτούνται βάσει της εθνικής νομοθεσίας να παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών, δ) Ιδρύματα πληρωμών κατά την έννοια του παρόντος νόμου, ε) Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και οι εθνικές κεντρικές τράπεζες όταν δεν ενεργούν υπό την ιδιότητά τους ως νομισματικές ή άλλες δημόσιες αρχές, στ) Το Ελληνικό Δημόσιο και τα άλλα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οι περιφερειακές ή τοπικές αρχές τους όταν δεν ενεργούν υπό την ιδιότητά τους ως δημόσιες αρχές.

**Υπηρεσίες Πληρωμών:** οι ακόλουθες υπηρεσίες ή πράξεις πληρωμών:

(α) υπηρεσίες που επιτρέπουν τις τοποθετήσεις μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,

(β) υπηρεσίες που επιτρέπουν τις αναλήψεις μετρητών από λογαριασμό πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,

(γ) εκτέλεση πράξεων πληρωμής, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων, σε λογαριασμό πληρωμών που έχει ανοίξει ο χρήστης στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με τη μορφή: i. εκτέλεσης εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης, ii. εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο, iii. εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών,

(δ) εκτέλεση πράξεων πληρωμής στο πλαίσιο των οποίων τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό άνοιγμα για το χρήστη υπηρεσιών πληρωμών: i. εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης, ii. εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο, iii. εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών,

(ε) έκδοση ή/και απόκτηση μέσων πληρωμών,

(στ) εμβάσματα,

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

(ζ) εκτέλεση πράξεων πληρωμής όπου η συγκατάθεση του πληρωτή για να εκτελεσθεί μια πράξη πληρωμής δίδεται μέσω τηλεπικοινωνιακής, ψηφιακής ή πληροφορικής συσκευής και η πληρωμή γίνεται στον φορέα εκμετάλλευσης τηλεπικοινωνιακού, πληροφορικού συστήματος ή δικτύου, ο οποίος ενεργεί αποκλειστικά ως μεσάζων μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του προμηθευτή αγαθών και υπηρεσιών

**Πράξη πληρωμής:** η ενέργεια, στην οποία προβαίνει ο πληρωτής ή ο δικαιούχος και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου.

**Σύστημα πληρωμών:** σύστημα μεταφοράς χρηματικών ποσών το οποίο διέπεται από επίσημες τυποποιημένες διαδικασίες και κοινούς κανόνες για την επεξεργασία, το συμψηφισμό ή/και το διακανονισμό πράξεων πληρωμών.

**Πληρωτής:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από αυτόν το λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής.

**Δικαιούχος:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών που αποτελούν αντικείμενο της πράξης πληρωμής.

**Πελάτης:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί ως πελάτης της Τράπεζας μια υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής ή δικαιούχος, ή και με τις δύο ιδιότητες.

**Καταναλωτής:** το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί υπό επαγγελματική ιδιότητα, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών.

**Χρήστης υπηρεσιών πληρωμών:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής ή δικαιούχος, ή και με τις δύο ιδιότητες.

**Υπηρεσία εμβασμάτων:** υπηρεσία πληρωμών κατά την οποία λαμβάνεται χρηματικό ποσό από πληρωτή, χωρίς να δημιουργείται λογαριασμός πληρωμών στο όνομα του πληρωτή ή του δικαιούχου, με μοναδικό σκοπό τη μεταφορά αντίστοιχου ποσού σε δικαιούχο ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που ενεργεί για λογαριασμό του δικαιούχου, ή/και κατά την οποία αυτά τα χρηματικά ποσά λαμβάνονται για λογαριασμό του δικαιούχου και τίθενται στη διάθεση του.

**Λογαριασμός πληρωμής:** ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμών.

**Χρηματικά ποσά:** χαρτονομίσματα και κέρματα, λογιστικό και ηλεκτρονικό χρήμα κατά την έννοια της παραγράφου 20 του άρθρου 2 του Ν. 3601/2007.

**Εντολή πληρωμής:** κάθε οδηγία εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου προς τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών με την οποία του ζητείται να εκτελέσει μια πράξη πληρωμής.

**Ημερομηνία αξίας:** το χρονικό σημείο αναφοράς που χρησιμοποιεί ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για τον υπολογισμό των τόκων επί των χρηματικών ποσών που χρεώνεται ή πιστώνεται λογαριασμός πληρωμών.

**Συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς:** η συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμεύει ως βάση για τον υπολογισμό κάθε ανταλλαγής νομισμάτων και η οποία καθίσταται διαθέσιμη από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό.

**Εξακρίβωση γνησιότητας:** η διαδικασία που επιτρέπει στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών να επαληθεύει τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των εξατομικευμένων στοιχείων ασφάλειας του.

**Επιτόκιο αναφοράς:** το επιτόκιο που χρησιμεύει ως βάση για τον υπολογισμό των τόκων και το οποίο πρέπει να προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό την οποία να μπορούν να ελέγξουν αμφότερα τα μέρη της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών.

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

**Αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης:** ο συνδυασμός γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζει στον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών και τον οποίο πρέπει να διαβιβάσει ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για τη βέβαιη ταυτοποίηση του άλλου χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή/και του λογαριασμού πληρωμών του για μια πράξη πληρωμής.

**Άμεση χρέωση:** η υπηρεσία πληρωμής με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός του πληρωτή, όταν η πράξη πληρωμής κινείται από το δικαιούχο βάσει της συναίνεσης του πληρωτή προς τον δικαιούχο, τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ίδιου του πληρωτή.

**Μέσο πληρωμών:** κάθε εξατομικευμένος μηχανισμός ή/και σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και τα οποία χρησιμοποιεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών προκειμένου να κινήσει εντολή πληρωμής

**Εργάσιμη Ημέρα:** η ημέρα κατά την οποία ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή ή του δικαιούχου που εμπλέκεται στην εκτέλεση πράξης πληρωμής λειτουργεί ώστε να είναι δυνατή η εκτέλεση της και οι ημέρες κατά τις οποίες λειτουργεί το σύστημα TARGET 2 (αναφορικά με συναλλαγές σε Ευρώ), όπως οι εργάσιμες ημέρες ορίζονται από την Τράπεζα της Ελλάδος και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, αντίστοιχα σε συνδυασμό με τα οριακά χρονικά σημεία λήξης εργασιών (cut off times).

## 2. Παρεχόμενες Υπηρεσίες Πληρωμών

Κατόπιν εντολής του Πελάτη, η Τράπεζα ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών παρέχει με βάση τις διατάξεις της παρούσας και το Ν. 3862/2010 τις ακόλουθες υπηρεσίες πληρωμών:

1. Υπηρεσίες που επιτρέπουν τις τοποθετήσεις (κατάθεση) μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,

2. Υπηρεσίες που επιτρέπουν τις αναλήψεις μετρητών από λογαριασμό πληρωμών που τηρεί ο Πελάτης στην Τράπεζα, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,

3. Εκτέλεση πράξεων πληρωμής, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων, σε λογαριασμό πληρωμών που έχει ανοίξει ο Πελάτης είτε στην Τράπεζα είτε σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με τη μορφή: i. εκτέλεσης εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης, ii. εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο, iii. εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών,

4. Εκτέλεση πράξεων πληρωμής στο πλαίσιο των οποίων τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό άνοιγμα για τον Πελάτη με τη μορφή: i. εκτέλεσης εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης, ii. εκτέλεσης πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο, iii. εκτέλεσης μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών,

5. Εμβάσματα

6. Πληρωμές μέσω SWIFT

7. Πληρωμές SEPA

## 3. Απαιτούμενες πληροφορίες για την ορθή εκτέλεση πράξεων πληρωμών

3.1 Για τους σκοπούς ορθής εκτέλεσης των ανωτέρω Πράξεων Πληρωμών ο Πελάτης οφείλει μαζί με τη σχετική Εντολή Πληρωμής να παρέχει όλα τα κατά περίπτωση αναγκαία στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων ιδίως των κατωτέρω:

(α) Εφόσον ο Πελάτης ενεργεί ως Πληρωτής πρέπει να παρέχονται στην Τράπεζα τα ακόλουθα στοιχεία:

1. ποσό και το νόμισμα της πληρωμής

2. αριθμός λογαριασμού – IBAN του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

3. αριθμός λογαριασμού – IBAN του λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου της πληρωμής
4. όνομα/επώνυμο/διεύθυνση πληρωτή
5. όνομα/επώνυμο/διεύθυνση δικαιούχου
6. επωνυμία, διεύθυνση και αρ. BIC/SWIFT του πιστωτικού ιδρύματος που τηρείται ο λογαριασμός δικαιούχου
7. ακριβή χρόνο εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής,
8. κάθε άλλο στοιχείο που απαιτείται ήδη ή απαιτηθεί στο μέλλον από την κείμενη νομοθεσία,

(β) Εφόσον ο Πελάτης είναι Δικαιούχος της πληρωμής, η αναγνώριση του θα πραγματοποιείται από την Τράπεζα με βάση τα ακόλουθα στοιχεία:

1. αριθμό λογαριασμού – IBAN του λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου της πληρωμής
2. τα πλήρη στοιχεία της ταυτότητας του Δικαιούχου
3. κάθε άλλο στοιχείο που απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία

(γ) Για την εκτέλεση πράξεων Άμεσης Χρέωσης (direct debit) με τις οποίες ο Πελάτης εξουσιοδοτεί το δικαιούχο ή την Τράπεζα να χρεώνει το λογαριασμό του για κάλυψη υποχρεώσεων του είτε εφάπαξ είτε σε επαναλαμβανόμενα χρονικά διαστήματα απαιτούνται τα ακόλουθα:

Εφόσον η συναίνεση για την Άμεση Χρέωση παρέχεται από τον Πελάτη προς την Τράπεζα χορηγούνται σε αυτή τα κατωτέρω:

1. όνομα/επώνυμο/διεύθυνση και αριθμός λογαριασμού – IBAN δικαιούχου
2. αριθμός λογαριασμού – IBAN του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή
3. το ποσό, ακριβή ημερομηνία και το είδος άμεσης χρέωσης (εφάπαξ ή επαναλαμβανόμενη)
4. επωνυμία, διεύθυνση και αρ. BIC/SWIFT του πιστωτικού ιδρύματος που τηρείται ο λογαριασμός δικαιούχου
5. ακριβή χρόνο εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής,
6. κάθε άλλο στοιχείο που απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία

Εάν η Άμεση Χρέωση εκκινείται από το Δικαιούχο με ρητή εξουσιοδότηση που έχει χορηγήσει ο Πελάτης, ο Πελάτης θα πρέπει να ανακοινώνει εγγράφως σε αυτόν τον αριθμό λογαριασμού – IBAN του λογαριασμού του στην Τράπεζα, τα πλήρη στοιχεία του (ονοματεπώνυμο/διεύθυνση) καθώς και τον κωδικό BIC της Τράπεζας.

- 3.2** Για τους σκοπούς εκτέλεσης των πράξεων πληρωμής, ο Πελάτης υποχρεούται να θέσει στη διάθεση της Τράπεζας κάθε άλλο στοιχείο ή πληροφορία που απαιτείται από την κείμενη νομοθεσία συμπεριλαμβανομένων ιδίως των διατάξεων του Ν. 3691/2008 για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

#### **4. Τρόπος χορήγησης εντολών για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής**

- 4.1** Για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής από την Τράπεζα απαιτείται η προηγούμενη συγκατάθεση του Πελάτη μέσω χορήγησης σχετικής εντολής με τους ακόλουθους τρόπους:

(α) Με εντολές και οδηγίες προς το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του υποκαταστήματος της Τράπεζας για τη διενέργεια συγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής ή σειράς Πράξεων Πληρωμής μέσω ιδιόχειρης υπογραφής του κατά περίπτωση ειδικού εντύπου (αίτησης, εντολής, παραστατικού ή αποδεικτικού συναλλαγής), το οποίο θα περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που απαιτούνται από την Τράπεζα και θα φέρει εξουσιοδοτημένη/-ες υπογραφή/-ές, και υπόκειται στους ειδικότερους όρους και διαδικασίες που εφαρμόζει η Τράπεζα για τις αντίστοιχες συναλλαγές.

(β) Με Εντολές Πληρωμής μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής online banking, εφόσον η Τράπεζα έχει χορηγήσει στο Πελάτη δικαίωμα πρόσβασης στο σύστημα. Με την επιφύλαξη των τυχόν ειδικότερων συμφωνιών σχετικά με τη χρήση των ανωτέρω συστημάτων, η εντολή για τη διενέργεια Πράξης Πληρωμής παρέχεται μόνο με τη διαβίβαση πιστοποιημένης εντολής του Πελάτη βάσει του ονόματος χρήστη και του απόρρητου προσωπικού κωδικού αναγνώρισης (PIN) που του έχει χορηγηθεί, ή άλλου Αποκλειστικού Μέσου Ταυτοποίησης που τυχόν του χορηγηθεί στο μέλλον, σύμφωνα με τις εκάστοτε εφαρμοζόμενες από την Τράπεζα διαδικασίες πρόσβασης και ασφάλειας.

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

(γ) Με εντολή που διαβιβάζεται στην Τράπεζα από το Δικαιούχο Πράξης Πληρωμής, στον οποίο ο Πελάτης έχει προηγουμένως δώσει τη συναίνεσή του για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής.

(δ) Με εντολή εκτέλεσης Πράξης Πληρωμής βάσει οποιοδήποτε άλλου Μέσου Πληρωμών που τυχόν διαθέτει ή προτίθεται να αναπτύξει στο μέλλον η Τράπεζα και τα οποία δύναται να παραχωρήσει στον Πελάτη δυνάμει ειδικής συμφωνίας, σύμφωνα με τους κατ' ιδίαν όρους που διέπουν (ή θα διέπουν) τα ως άνω Μέσα Πληρωμών.

- 4.2. Η έγκριση του Πελάτη μπορεί να δοθεί και μετά την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής, μόνο κατόπιν συμφωνίας της Τράπεζας.
- 4.3. Ανάλογα με το είδος της αιτούμενης Πράξης Πληρωμής, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να ζητά περισσότερα ή λιγότερα στοιχεία για την εκτέλεσή της, καθώς και να μεταβάλλει τον τρόπο χορήγησης της συναίνεσης του πελάτη για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής, με την προϋπόθεση ότι από τη μεταβολή δεν θα θίγονται οι μέχρι τον χρόνο αυτής διαμορφωμένες σχέσεις με τον Πελάτη.

**5. Χρόνος λήψης και προθεσμία εκτέλεσης εντολών**

- 5.1. Σε περίπτωση εντολής πληρωμής η οποία διαβιβάστηκε απευθείας από τον Πελάτη-Πληρωτή ή εμμέσως από τον δικαιούχο ή μέσω του δικαιούχου, ως χρόνος λήψης ορίζεται ο χρόνος κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει την εντολή πληρωμής. Εάν ο χρόνος λήψης δεν είναι μέσα σε Εργάσιμη Ημέρα της Τράπεζας, η εντολή πληρωμής θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Η Τράπεζα ορίζει τα κατωτέρω οριακά χρονικά σημεία (cut-off-times) προς το τέλος της εργάσιμης ημέρας, πέραν του οποίου κάθε λαμβανόμενη εντολή πληρωμής θα λογίζεται ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.

Υπηρεσία Πληρωμών	Cut-off time
Εισερχόμενες Μεταφορές Πίστωσης	14:30
Εξερχόμενες Μεταφορές Πίστωσης	14:30
Εντολή Άμεσης Χρέωσης	14:30

Αν ο Πελάτης που κινεί Εντολή Πληρωμής και η Τράπεζα συμφωνήσουν ότι η εκτέλεση Εντολής Πληρωμής αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα, ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου, ή την ημέρα που ο Πληρωτής θα έχει θέσει χρήματα στη διάθεση της Τράπεζας, ως χρονικό σημείο λήψης Εντολής Πληρωμής θα λογίζεται αυτή η συμφωνηθείσα ημέρα, εφαρμοζομένων κατά τα λοιπά των οριζόμενων στην προηγούμενη παράγραφο.

- 5.2. Ο χρόνος εκτέλεσης των Εντολών Πληρωμής καθώς και η Ημερομηνία Αξίας για την χρέωση ή πίστωση του ποσού της Πράξης Πληρωμής και διαθεσιμότητας των σχετικών ποσών, διαφοροποιείται ανάλογα με την ιδιότητα του Πελάτη ως Πληρωτή της Πράξης Πληρωμής ή Δικαιούχου της Πράξης Πληρωμής και ανάλογα με το νόμισμα της Πράξης Πληρωμής (Ευρώ, νόμισμα κράτους-μέλους ΕΟΧ που δεν έχει υιοθετήσει το Ευρώ, ξένα νομίσματα). και τη χώρα προορισμού/ προέλευσης. Στο μέτρο που αφορά α) πράξεις πληρωμής σε ευρώ· β) εθνικές πράξεις πληρωμής στο νόμισμα του κράτους – μέλους εκτός της ζώνης ευρώ και γ) πράξεις πληρωμών που απαιτούν μόνο μία μετατροπή νομίσματος μεταξύ του ευρώ και του επίσημου νομίσματος κράτους – μέλους εκτός της ζώνης ευρώ, εφόσον η απαιτούμενη μετατροπή νομίσματος πραγματοποιείται στο κράτος – μέλος που δεν χρησιμοποιεί το ευρώ και, στην περίπτωση διασυνοριακών συναλλαγών πληρωμών, η διασυνοριακή μεταβίβαση πραγματοποιείται σε ευρώ, η Τράπεζα υποχρεούται να μεριμνά ώστε, αμέσως μετά τη λήψη της εντολής, το ποσό της πράξης πληρωμής πιστώνεται στο λογαριασμό του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, το αργότερο στο τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας. Κατ' εξαίρεση, έως την 1η Ιανουαρίου 2012, η προθεσμία αυτή ορίζεται σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες. Οι προθεσμίες αυτές θα παρατείνονται κατά μία (1) επιπλέον Εργάσιμη Ημέρα για τις πράξεις πληρωμής που εκτελούνται σε έντυπη μορφή.
- 5.3. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η εφαρμογή των παραπάνω είναι εφικτή μόνον εφόσον η Τράπεζα διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση των Πράξεων Πληρωμής σύμφωνα με τα ανωτέρω υπό όρο 3 αναφερόμενα καθώς και εφόσον οι Εντολές Πληρωμής έχουν εγκριθεί από την Τράπεζα και έχουν ολοκληρωθεί όλες οι διαδικασίες νομιμοποίησης που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία. Έγκριση για την εκτέλεση Πράξης Πληρωμής απαιτείται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: α) λόγω της φύσης ή του ποσού της συναλλαγής (λ.χ. προσκόμιση πιστοποιητικών, μη σύνηθες ποσό

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

συναλλαγής, έλεγχος πρόληψης απάτης), β) λόγω υπόνοιας για δόλια συναλλαγή, γ) για άλλους λόγους που επιβάλλονται από την εθνική ή κοινοτική νομοθεσία, όπως έχει ενσωματωθεί στην πολιτική της Τράπεζας. Εάν για την παροχή της έγκρισης απαιτείται η προσκόμιση παραστατικών από τον Πελάτη, ο τελευταίος ειδοποιείται άμεσα τηλεφωνικά προς τούτο. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις η εντολή θα θεωρείται ληφθείσα κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης.

### 6. Ημερομηνία Αξίας και Διαθεσιμότητα

- 6.1 Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου δεν επιτρέπεται να είναι μεταγενέστερη της εργάσιμης ημέρας κατά την οποία πιστώνεται ο λογαριασμός του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου με το ποσό της πράξης πληρωμής. Εφόσον ο Πελάτης είναι δικαιούχος, η Τράπεζα μεριμνά ώστε το ποσό της πράξης πληρωμής να είναι στη διάθεση του Πελάτη αμέσως μόλις ο λογαριασμός του Πελάτη πιστωθεί με το ποσό της πράξης πληρωμής.
- 6.2 Η ημερομηνία αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του πληρωτή δεν επιτρέπεται να είναι προγενέστερη του χρονικού σημείου κατά το οποίο γίνεται η χρέωση του εν λόγω λογαριασμού πληρωμών με το ποσό της πράξης πληρωμής.
- 6.3 Όταν καταναλωτής τοποθετεί μετρητά σε λογαριασμό πληρωμών τηρούμενο στο νόμισμα του εν λόγω λογαριασμού πληρωμών, η Τράπεζα μεριμνά ώστε το ποσό να καθίσταται διαθέσιμο αμέσως μετά τη λήψη του ποσού, με την αντίστοιχη ημερομηνία αξίας. Αν ο Πελάτης δεν είναι καταναλωτής, το ποσό καθίσταται διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα μετά τη λήψη του.

### 7. Άρση συγκατάθεσης για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής (Ανάκληση)

- 7.1 Ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει τη συγκατάθεση (εντολή) του για τη διενέργεια πράξης ή σειράς πράξεων πληρωμής σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, όχι όμως μετά τη λήψη της εντολής αυτής από την Τράπεζα.
- 7.2 Όταν η πράξη πληρωμής κινείται από τον δικαιούχο ή μέσω αυτού, ο πληρωτής δεν μπορεί να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής μετά τη διαβίβαση στον δικαιούχο της εντολής πληρωμής ή της συγκατάθεσής του να εκτελεσθεί η πράξη πληρωμής.
- 7.3 Στην περίπτωση άμεσης χρέωσης και με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων επιστροφής, ο πληρωτής μπορεί να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση των χρηματικών ποσών.
- 7.4 Στην περίπτωση που ο Πελάτης και η Τράπεζα συμφωνήσουν ότι η εκτέλεση της εντολής πληρωμής αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης θα έχει θέσει χρήματα στη διάθεση της Τράπεζας, με αποτέλεσμα χρονικό σημείο λήψης της εντολής να θεωρείται η συμφωνηθείσα Εργάσιμη Ημέρα, ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει εντολή πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της συμφωνηθείσας ημέρας.
- 7.5 Στις Άμεσες Χρεώσεις ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει Εντολή Πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση των χρηματικών ποσών.
- 7.6 Σε περίπτωση Πάγιων Εντολών, και μόνο ως προς τις μελλοντικές Πράξεις Πληρωμών που δεν έχουν ακόμα εκτελεστεί από την Τράπεζα, ο Πελάτης διατηρεί πάντοτε το δικαίωμα να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής εντός των χρονικών ορίων που τίθενται με τον όρο 7.4. ανωτέρω. Η ανάκληση παγίων εντολών διέπεται συμπληρωματικά και από τους ειδικότερους όρους που διέπουν τις πάγιες εντολές της Τράπεζας.
- 7.7 Η δήλωση ανάκλησης του Πελάτη διαβιβάζεται στην Τράπεζα όπως και η ανακαλούμενη Εντολή Πληρωμής. Ως χρονικό σημείο λήψης της ανάκλησης λογίζεται ο χρόνος κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει τη δήλωση ανάκλησης του Πελάτη. Εάν η δήλωση ανάκλησης διαβιβασθεί σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή μετά τον χρόνο που ορίζεται από την Τράπεζα ως χρόνος λήξης της Εργάσιμης Ημέρας, αυτή θεωρείται ως ληφθείσα την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.
- 7.8 Η ανάκληση της Εντολής Πληρωμής μετά την πάροδο των παραπάνω προθεσμιών/ χρονικών ορίων ή κατά παρέκκλιση των παραπάνω αναφερομένων είναι δυνατή μόνο κατόπιν ειδικής συμφωνίας μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη. Εάν η Εντολή Πληρωμής αφορά σε Άμεση Χρέωση ή εφόσον η εντολή χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμών του Πελάτη κινείται από το

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

Δικαιούχο ή μέσω του Δικαιούχου, η ανάκληση δεν είναι δυνατή χωρίς την προηγούμενη συμφωνία και του Δικαιούχου. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα μπορεί να επιβάλει την επιβάρυνση που ορίζεται στο Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών της Τράπεζας της Τράπεζας, που βρίσκεται αναρτημένο στα καταστήματα της και είναι διαθέσιμο στον Πελάτη, καθώς επίσης να τον επιβαρύνει και με κάθε άλλο έξοδο, στο οποίο υποβλήθηκε η Τράπεζα εξαιτίας της ανάκλησης.

**8. Μη εκτέλεση Πράξη Πληρωμής**

**8.1** Ο Πελάτης παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για την ορθή γνωστοποίηση των απαιτούμενων στοιχείων στην Τράπεζα. Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη/πλημμελή εκτέλεση των αιτούμενης Πράξης Πληρωμής, καθώς και για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Πελάτης ή τρίτος, εφόσον η μη εκτέλεση ή/και η πλημμελής εκτέλεση Πράξης Πληρωμής οφείλεται στη χορήγηση εσφαλμένων στοιχείων.

**8.2.** Ο Πελάτης υποχρεούται να φροντίζει να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον Λογαριασμό Πληρωμών του, σε διαφορετική περίπτωση η Εντολή Πληρωμής δεν θα μπορεί να εκτελείται. Κατ' αναλογία ο Πελάτης θα πρέπει να φροντίζει να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον Λογαριασμό Πληρωμών του την ημερομηνία κατά την οποία πρόκειται να εκτελεσθεί Άμεση Χρέωση.

**8.3.** Η Τράπεζα δεν θα δύναται να εκτελεί Εντολές Πληρωμής και στην περίπτωση που το Μέσο Πληρωμής έχει δεσμευτεί ή διαπιστώνεται υπέρβαση του τυχόν συμφωνηθέντος ορίου υπερανάληψης του Πελάτη, καθώς και εάν διαπιστώνεται υπέρβαση των ανώτατων ορίων αναλήψεων ή συναλλαγών, ανά ημέρα και ανά συναλλαγή, όπως έχουν γνωστοποιηθεί στον Πελάτη, ή/και υπέρβαση του τυχόν συμφωνηθέντος πιστωτικού ορίου, που του έχει χορηγηθεί. Τα όρια ποσού, ανά συναλλαγή ή ανά ημέρα, καθώς επίσης και τα τυχόν πιστωτικά όρια ή όρια υπερανάληψης, που περιέχονται σε ειδικότερες συμφωνίες μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη σχετικά με τους όρους χορήγησης και χρήσης συγκεκριμένων Μέσων Πληρωμής, δεν θίγονται από την παρούσα σύμβαση. Ο Πελάτης συναινεί στην εφαρμογή των ανωτέρω ορίων, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που διέπουν τα επιμέρους Μέσα Πληρωμών και τις Υπηρεσίες Πληρωμών της Τράπεζας.

**8.4.** Η Τράπεζα θα μπορεί να αρνείται να εκτελέσει Εντολή Πληρωμής στην περίπτωση που συντρέχει γεγονός ασύνηθες ή απρόβλεπτο, που συνιστά ανωτέρα βία και καθιστά αδύνατη ή ιδιαίτερα επαχθή την εκτέλεση ή ολοκλήρωση της αιτούμενης Πράξης Πληρωμής. Στην έννοια της ανώτερης βίας συμφωνείται ότι εμπίπτουν όλα εκείνα τα γεγονότα που βρίσκονται εκτός της σφαιρας ελέγχου ή επιρροής των μερών και τα οποία δεν θα μπορούσαν να είχαν προβλεφθεί ακόμα και με καταβολή ιδιαίτερης επιμέλειας εκ μέρους τους και δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρ' όλες τις προσπάθειες για το αντίθετο, καθώς και όλα εκείνα τα γεγονότα ή περιστατικά, για τα οποία δεν ευθύνεται κανένα από τα μέρη, όπως είναι ιδίως:

(α) κάθε αιφνίδια δυσλειτουργία των αναγκαίων τεχνικών μέσων για την ολοκλήρωση της Πράξης Πληρωμής, όπως ενδεικτικά πώση ή καθυστέρηση των δικτύων, ή διακοπή της ηλεκτροδότησης ή και απεργία του προσωπικού της Τράπεζας, ή δυσλειτουργία του τεχνικού εξοπλισμού του Πελάτη κλπ.

(β) κάθε απαγόρευση εκτέλεσης ή ολοκλήρωσης της συναλλαγής, που επιβάλλεται από διατάξεις της κείμενης Νομοθεσίας ή από πράξεις και εντολές των αρμόδιων ελεγκτικών και εποπτικών Αρχών,

(γ) κάθε διατάραξη της ομαλής λειτουργίας των συστημάτων εκκαθάρισης και διακανονισμού πληρωμών,

(δ) η έναρξη πτωχευτικής διαδικασίας σε βάρος του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών, που ενεργεί για λογαριασμό του αντισυμβαλλόμενου του Πελάτη,

(ε) κάθε γεγονός φυσικής καταστροφής, θεομηνίας ή πολεμικής σύρραξης που καθιστά αδύνατη την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής.

**8.5.** Η Τράπεζα θα δικαιούται επίσης να αρνηθεί την εκτέλεση Άμεσης Χρέωσης εφόσον η εντολή για τη χρέωση αυτή έχει χορηγηθεί από τον Πελάτη απευθείας στον Δικαιούχο οργανισμό και η Τράπεζα δεν έχει λάβει γνώση για οποιονδήποτε λόγο.

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

- 8.6.** Η Τράπεζα δεν είναι υπεύθυνη έναντι του Πελάτη, ή τρίτου που συνδέεται με τον Πελάτη, για οποιαδήποτε βλάβη, ζημία θετική ή αποθετική, ή καθυστέρηση, που θα προέλθουν από τα ανωτέρω γεγονότα και γενικά από περιστατικά που δεν ανάγονται στη σφαίρα ευθύνης της Τράπεζας και δεν μπορούν να αποδοθούν σε υπαιτιότητα της.
- 8.7.** Η αδυναμία και η άρνηση και, εφόσον είναι εφικτό, οι λόγοι της αδυναμίας ή/και της άρνησης, καθώς και η διαδικασία επανόρθωσης τυχόν λαθών που οδήγησαν στην αδυναμία ή/και άρνηση, γνωστοποιούνται στον Πελάτη από την Τράπεζα, εκτός αν αυτό απαγορεύεται από τον νόμο ή σχετικές οδηγίες που τυχόν δοθούν στην Τράπεζα από τις αρμόδιες ελεγκτικές και εποπτικές αρχές. Η γνωστοποίηση αυτή καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη – Χρήστη υπηρεσιών πληρωμών από την Τράπεζα αρχικώς τηλεφωνικά και εν συνεχεία εγγράφως ή με άλλο Μέσο ανθεκτικό στο Χρόνο, το συντομότερο δυνατό και, σε κάθε περίπτωση, έως την 1η Ιανουαρίου 2012, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών και μετά την 1η Ιανουαρίου 2012, μέχρι το τέλος της επόμενης Εργασίμης Ημέρας. Οι προθεσμίες αυτές θα παρατείνονται κατά μία (1) επιπλέον Εργασίμη Ημέρα για Πράξεις Πληρωμής, οι οποίες ενεργοποιούνται με οδηγίες που δίδονται σε έντυπη μορφή. Εφόσον η άρνηση είναι δικαιολογημένη κατά αντικειμενικό τρόπο, η Τράπεζα θα δικαιούται να επιβάλλει χρέωση για την ως άνω γνωστοποίηση-ειδοποίηση, ανερχόμενη στο ποσό που εκάστοτε προβλέπεται στο Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών της Τράπεζας.
- 8.8.** Εντολή Πληρωμής την εκτέλεση της οποίας αρνείται η Τράπεζα κατά τα παραπάνω λογίζεται ως μη ληφθείσα και ως εκ τούτου δεν εφαρμόζονται οι χρόνοι εκτέλεσης που αναφέρονται στην παρούσα σύμβαση. Ειδικά στην περίπτωση μη ύπαρξης στον Λογαριασμό Πληρωμών επαρκούς υπολοίπου για την εκτέλεση Πράξης Πληρωμής, ρητά συνομολογείται ότι η συγκεκριμένη Εντολή Πληρωμής θα θεωρείται ως μη ληφθείσα και η Τράπεζα θα απαλλάσσεται από κάθε υποχρέωση ενημέρωσης του Πελάτη.
- 9. Χρέωσεις**
- 9.1** Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει επιβαρύνσεις και έξοδα για τις παρεχόμενες Υπηρεσίες Πληρωμών και την εκτέλεση των αιτούμενων Πράξεων Πληρωμών, σύμφωνα με το ισχύον Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών της Τράπεζας.
- 9.2** Όπου για την εκτέλεση μίας Πράξης Πληρωμής απαιτείται μετατροπή νομισμάτων, αυτή θα γίνεται με τιμή μετατροπής την τιμή αγοράς ή πώλησης του δελτίου τιμών συναλλάγματος της Τράπεζας που ισχύει κατά την ημερομηνία της μετατροπής ή της χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμών. Η Τράπεζα θα γνωστοποιεί την συναλλαγματική ισοτιμία στον Πελάτη πριν την εκτέλεση εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής. Όλες οι μετατροπές υπόκεινται στους κανονισμούς συναλλαγματικού ελέγχου της Τράπεζας της Ελλάδος.
- 9.3.** Όταν μία Πράξη Πληρωμής δεν συνεπάγεται μετατροπή νομισμάτων, ο Πελάτης ως Δικαιούχος και αντιστοίχως ο Πελάτης ως Πληρωτής επιμίσχεται τις επιβαρύνσεις που του επιβάλλει η Τράπεζα, ενώ ο πληρωτής και ο δικαιούχος της Πράξης Πληρωμής αντιστοίχα επιμίσχεται τις επιβαρύνσεις που του επιβάλλει ο δικός του Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών (SHARE). Πλην όμως ο Πελάτης- Δικαιούχος δικαιούται να προσφέρει έκπτωση στον πληρωτή για τη χρήση του συγκεκριμένου Μέσου Πληρωμών, χωρίς η Τράπεζα να μπορεί να θέσει περιορισμούς στο δικαίωμά του αυτό. Περαιτέρω ο Πελάτης – Δικαιούχος μίας Πράξης Πληρωμής δεν δικαιούται να επιβάλει επιβαρύνσεις στον πληρωτή για τη χρήση συγκεκριμένου Μέσου Πληρωμών.
- 9.4** Η Τράπεζα υποχρεούται να μεταφέρει το πλήρες ποσό της Πράξης Πληρωμής και να μην αφαιρεί επιβαρύνσεις από το μεταφερόμενο ποσό. Μετά την χρέωση ή πίστωση του Λογαριασμού Πληρωμών του Πελάτη με το πλήρες ποσό της Πράξης Πληρωμής, η Τράπεζα θα χρεώνει τον Λογαριασμό Πληρωμών με την εκάστοτε ισχύουσα προμήθεια για την συγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής, η οποία θα ανέρχεται στο ποσό που αναφέρεται στο ισχύον Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών της.
- 9.5** Ανάλογα με τον τύπο Λογαριασμού Πληρωμών του Πελάτη ο οποίος πιστώνεται ή χρεώνεται, θα ισχύει το ανάλογο ποσοστό επιτοκίου που περιλαμβάνεται στις ειδικές συμφωνίες για κάθε τέτοιο τύπο Λογαριασμού Πληρωμών. Στην περίπτωση που χρησιμοποιείται και ισχύει Επιτόκιο Αναφοράς, πλήρεις λεπτομέρειες αναφορικά με αυτό περιλαμβάνονται στις επιμέρους συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη. Μεταβολές στα Επιτόκια Αναφοράς θα έχουν άμεση ισχύ χωρίς να απαιτείται προηγούμενη προειδοποίηση προς τον Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να ενημερώνεται για τις αλλαγές στα Επιτόκια Αναφοράς στο υποκατάστημα της Τράπεζας.
- 9.6** Οι πληρωμές πραγματοποιούνται στο νόμισμα το οποίο έχουν συμφωνήσει τα μέρη. Όταν, πριν από την έναρξη της πράξης πληρωμής προσφέρεται υπηρεσία μετατροπής νομισμάτων η Τράπεζα υποχρεούται να γνωστοποιήσει στον Πελάτη κάθε σχετική επιβάρυνση. Ο πληρωτής αποδέχεται την παροχή της υπηρεσίας μετατροπής νομισμάτων πάνω σε αυτή τη βάση.

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ****10. Παροχή Πληροφοριών**

- 10.1** Για κάθε μεμονωμένη Πράξη Πληρωμής που κινεί ο Πελάτης ως Πληρωτής και η οποία εκτελείται στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα του παρέχει πριν την εκτέλεση της αιτούμενης Πράξης Πληρωμής, κατόπιν αιτήματός του, σαφείς πληροφορίες σχετικά με τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης, τις επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβάλει ο Πελάτης και, ανάλογα με την περίπτωση, την ανάλυση των επί μέρους ποσών και των τυχόν επιβαρύνσεων.
- 10.2** Μετά την εκτέλεση επί μέρους Πράξης Πληρωμής, στην οποία ο Πελάτης είναι Δικαιούχος, ή την χρέωση του Λογαριασμού Πληρωμών ή την παραλαβή της Εντολής Πληρωμής, στην περίπτωση Πελάτη-Πληρωτή, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη, σε Μέσο ανθεκτικό στο χρόνο, τις ακόλουθες πληροφορίες: (α) τα στοιχεία που επιτρέπουν στον Πελάτη να ταυτοποιήσει τη συγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής και κατά περίπτωση τις πληροφορίες που αφορούν τον Δικαιούχο ή τον Πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάζεται με την Πράξη Πληρωμής, (β) το ποσό της Πράξης Πληρωμής, στο νόμισμα που χρεώνεται ή πιστώνεται ο Λογαριασμός Πληρωμών του ή χρησιμοποιείται για την Εντολή Πληρωμής, (γ) το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων για την Πράξη Πληρωμής και, ανάλογα με την περίπτωση, την ανάλυσή τους, ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλλει, (δ) ανάλογα με την περίπτωση, τη Συναλλαγματική Ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε στην Πράξη Πληρωμής για την μετατροπή νομίσματος και το ποσό της Πράξης Πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος, (ε) την Ημερομηνία Αξίας για την χρέωση ή την ημερομηνία παραλαβής της εντολής πληρωμής ή την πίστωση.
- 10.3** Οι παραπάνω πληροφορίες θα καθίστανται διαθέσιμες περιοδικά, σε μηνιαία βάση χωρίς καμία επιβάρυνση του Πελάτη, με έναν από τους παρακάτω αναφερόμενους τρόπους: (α) Σε έντυπη ενημέρωση, η οποία θα καθίσταται διαθέσιμη στον Πελάτη στο υποκατάστημα αμέσως μετά την εκτέλεση μεμονωμένης Πράξης Πληρωμής, (β) Σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής online banking, στο οποίο έχει πρόσβαση ο Πελάτης, (γ) Με την αποστολή του μηνιαίου statement - λογαριασμού, για Πράξεις Πληρωμών που διενεργούνται με κάρτες (εφόσον αυτές εκδίδονται από την Τράπεζα). Για την, μετά από αίτηση του Πελάτη, παροχή πληροφοριών σε συχνότερη βάση ή τη διαβίβασή τους με διαφορετικό από τους παραπάνω συμφωνηθέντες τρόπους και εφόσον τούτα είναι εφικτά, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με τη χρέωση που ορίζεται στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών της Τράπεζας που βρίσκεται αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας και είναι διαθέσιμο στον Πελάτη, η οποία τελεί σε αναλογία με το πραγματικό κόστος της Τράπεζας για την παροχή συχνότερης πληροφόρησης ή τη διαβίβασή της με διαφορετικό τρόπο κατά τα παραπάνω.
- 10.4** Η Τράπεζα θα αποστέλλει ταχυδρομικώς στον Πελάτη και χωρίς καμία επιβάρυνση έντυπη ενημέρωση σχετικά με τον τηρούμενο Λογαριασμό Πληρωμών και τις διενεργηθείσες Πράξεις Πληρωμής σε τριμηνιαία βάση. Στις περιπτώσεις κοινού Λογαριασμού Πληρωμών, η σχετική ενημέρωση θα αποστέλλεται στο όνομα και τη διεύθυνση αλληλογραφίας του πρώτου δικαιούχου του Λογαριασμού Πληρωμών. Ήδη δια της παρούσας, όλοι οι δικαιούχοι του κοινού λογαριασμού δηλώνουν ως διεύθυνση αλληλογραφίας τους για την αποστολή της ως άνω ενημέρωσης τη διεύθυνση αλληλογραφίας του πρώτου δικαιούχου του λογαριασμού και αποδέχονται την αποστολή της ενημέρωσης στη διεύθυνση αυτή και στο όνομα του πρώτου δικαιούχου του Λογαριασμού Πληρωμών.
- 10.5** Όταν, για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, η Τράπεζα επιβάλλει επιβάρυνση, ενημερώνει σχετικά τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών πριν από την έναρξη της πράξης πληρωμής.

**11. Χρήση Μέσων Πληρωμών**

- 11.1.** Εφόσον εκδίδει μέσα πληρωμών, η Τράπεζα υποχρεούται α) να μην αποκαλύπτει τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας του μέσου πληρωμών παρά μόνο στον Πελάτη που έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών, β) να μην αποστέλλει μέσο πληρωμών που δεν έχει ζητηθεί, εκτός εάν το στέλνει προς αντικατάσταση μέσου που κατέχει ήδη ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών γ) να εξασφαλίζει ανά πάσα στιγμή στον Πελάτη κατάλληλα μέσα για να ειδοποιεί αμελλητί την Τράπεζα μόλις υποπέσει στην αντίληψή του απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών ή μη εγκεκριμένη χρήση του ή να ζητεί άρση της αναστολής σύμφωνα με τον όρο 11.3 κατωτέρω, δ) να αποτρέπει κάθε χρήση του μέσου πληρωμών μόλις πραγματοποιηθεί η ανωτέρω γνωστοποίηση. Η Τράπεζα επωμίζεται τον κίνδυνο της αποστολής μέσου πληρωμών στον πληρωτή ή αποστολής κάθε εξατομικευμένου στοιχείου ασφαλείας του.

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

- 11.2** Ο Πελάτης οφείλει να λαμβάνει όλα τα προσήκοντα μέτρα και να καταβάλει κάθε επιμέλεια για την ασφαλή φύλαξη των Μέσων Πληρωμών που του παρέχει η Τράπεζα και των εξατομικευμένων στοιχείων ασφαλείας τους, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους και συμφωνίες που διέπουν τα παραπάνω Μέσα Πληρωμών. Ο Πελάτης οφείλει ιδίως: (α) να χρησιμοποιεί το Μέσο Πληρωμών σύμφωνα με τους ειδικότερους συμβατικούς όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση του, (β) να τηρεί πιστά τις διαδικασίες ασφαλείας που προβλέπονται σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, υποκλοπής ή μη εγκεκριμένης χρήσης Μέσου Πληρωμών και ιδίως να ειδοποιεί αμελλητί και αυθημερόν την Τράπεζα ή τον φορέα που έχει οριστεί σχετικά από την Τράπεζα, μόλις αντιληφθεί την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του Μέσου Πληρωμών ή μη εγκεκριμένη χρήση του. Η Τράπεζα έχει εξασφαλίσει την δυνατότητα της ανά πάσα στιγμή και αυθημερόν ειδοποίησής της από τον Πελάτη, οφείλει δε να του παρέχει κατόπιν αιτήσεώς του τα απαιτούμενα μέσα προκειμένου ο Πελάτης να αποδείξει, εντός προθεσμίας δέκα οκτώ (18) μηνών ότι όντως προέβη στην εν λόγω γνωστοποίηση. Προς τούτο ρητά συμφωνείται ότι η Τράπεζα θα καταγράφει και θα τηρεί αρχείο για αντίστοιχο χρονικό διάστημα κάθε κλήσης του Πελάτη και κάθε έγγραφης ενημέρωσης που λαμβάνει από αυτόν.
- 11.3** Η Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει τη χρήση συγκεκριμένου Μέσου Πληρωμών, για λόγους που αφορούν (α) την ασφάλεια του Μέσου Πληρωμών, (β) την ύπαρξη υπόνοιαις περί μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσης του, (γ) την υπέρβαση του πιστωτικού ορίου και τον αυξημένο κίνδυνο ενδεχόμενης αδυναμίας του Πελάτη να αποπληρώσει τυχόν οφειλή, (δ) εφόσον αυτό ζητηθεί από τις αρμόδιες εποπτικές ή δικαστικές αρχές.
- 11.4.** Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή της χρήσης του Μέσου Πληρωμών, καθώς και για τους λόγους της αναστολής αυτής, εάν είναι εφικτό πριν την αναστολή ή, το αργότερο, αμέσως μετά από αυτή. Στην περίπτωση αυτή, η ενημέρωση του Πελάτη μπορεί να γίνει προφορικά, από τα εξουσιοδοτημένα όργανα της Τράπεζας, μέσω ταχυδρομείου, μέσω τηλεφώνου, SMS ή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή, τέλος, μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής, εφόσον ο Πελάτης έχει πρόσβαση στο εν λόγω σύστημα. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται σε ενημέρωση του Πελάτη, εάν η παροχή της ενημέρωσης αυτής προσκρούει σε αντικειμενικούς λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται ρητά από την κείμενη νομοθεσία ή/και από οδηγίες των αρμόδιων εποπτικών αρχών.
- 11.5** Εάν εκλείψουν οι λόγοι αναστολής της χρήσης του Μέσου Πληρωμών, η Τράπεζα προβαίνει είτε σε άρση της αναστολής, είτε σε αντικατάσταση του Μέσου Πληρωμών, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που διέπουν κάθε συγκεκριμένο Μέσο Πληρωμών και μετά από προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη.
- 12. Μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής**
- 12.1** Η Πράξη Πληρωμής θεωρείται εγκεκριμένη μόνο αν ο Πελάτης έχει συναινέσει στην εκτέλεσή της σύμφωνα με τον όρο 4 της παρούσας. Ελλείψει συγκατάθεσης, η Πράξη Πληρωμής θεωρείται μη εγκεκριμένη.
- 12.2** Ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί εγγράφως την Τράπεζα αμελλητί και εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την καθ' οιονδήποτε τρόπο περιέλευση σε αυτόν αντιγράφου της κίνησης του Λογαριασμού Πληρωμών του, κατά τα συμφωνηθέντα με την Τράπεζα στον όρο 10 παραπάνω, ή ενημέρωσή του για τις κινήσεις αυτού, ότι αντελήφθη μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής. Σε κάθε πάντως περίπτωση, εφόσον η σχετική έγγραφη ειδοποίηση δεν έχει περιέλθει στην Τράπεζα εντός προθεσμίας δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμής, ο Πελάτης δεν θα έχει δικαίωμα να ζητήσει από την Τράπεζα την αποκατάσταση της ζημίας που έχει τυχόν υποστεί.
- 12.3** Με την επιφύλαξη των οριζόμενων παραπάνω, σε περίπτωση μη εγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής και εφόσον η Τράπεζα ειδοποιηθεί κατά τα παραπάνω οριζόμενα, η Τράπεζα θα επιστρέφει αμέσως στον Πελάτη - Πληρωτή το ποσό της μη εγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, θα επαναφέρει τον χρεωθέντα Λογαριασμό Πληρωμών στην κατάσταση που θα βρισκόταν εάν δεν είχε πραγματοποιηθεί μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής.
- 12.4** Για τις ζημίες που απορρέουν από τη χρήση απολεσθέντος ή κλαπέντος Μέσου Πληρωμών, ή εάν ο Πελάτης - Πληρωτής δεν έχει κρατήσει ασφαλή τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας, από υπεξαίρεση Μέσου Πληρωμών, ο Πελάτης ευθύνεται σχετικά με μη εγκεκριμένες Πράξεις Πληρωμής, ωστόσο εφόσον είναι καταναλωτής, μόνο μέχρι ανώτατου ποσού εκατόν πενήντα (150) ευρώ. Πλην όμως, το προαναφερθέν ανώτατο ποσό των 150 ευρώ δεν ισχύει και ο Πελάτης - Πληρωτής ευθύνεται απεριόριστα για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής, εφόσον οι ζημίες αυτές οφείλονται στο γεγονός ότι ενήργησε με δόλο ή δεν εκπλήρωσε μία ή περισσότερες από τις παρακάτω υποχρεώσεις που υπέχει, από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια, ήτοι (α) στην περίπτωση που δεν χρησιμοποιεί το Μέσο Πληρωμών σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για την ασφαλή φύλαξη των εξατομικευμένων στοιχείων ασφαλείας του ή/και

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

(β) στην περίπτωση που δεν ειδοποιεί αμελλητί και αυθημερόν την Τράπεζα ή άλλο φορέα που έχει τυχόν ορίσει η Τράπεζα, μόλις υποπέσει στην αντίληψή του απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του Μέσου Πληρωμών, ή μη εγκεκριμένη χρήση του. Εξαιρουμένων των περιπτώσεων που ενήργησε με δόλο, ο Πελάτης δεν θα ευθύνεται για τις οικονομικές συνέπειες που απορρέουν από τη χρήση του Μέσου Πληρωμών μετά την ως άνω ειδοποίηση της Τράπεζας ή και στην εξαιρετική περίπτωση που την δεδομένη στιγμή η Τράπεζα δεν παρείχε στον Πελάτη τα κατάλληλα μέσα που να του επιτρέπουν ανά πάσα στιγμή την ειδοποίηση για την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του Μέσου Πληρωμών, σύμφωνα με τα παραπάνω αναφερόμενα.

**12.5 Λανθασμένα μέσα ταυτοποίησης – Μη εκτέλεση ή εσφαλμένη εκτέλεση**

**12.6** Εάν η Πράξη Πληρωμής εκτελεστεί με βάση τις παρεχόμενες πληροφορίες σύμφωνα με το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης, θεωρείται ορθά εκτελεσθείσα όσον αφορά το Δικαιούχο που αναγράφεται στο Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης. Εάν οι πληροφορίες ή/και το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης που παρέχει ο Πελάτης- Πληρωτής είναι λανθασμένο, η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για τη μη εκτέλεση ή την εσφαλμένη εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής. Ωστόσο, η Τράπεζα θα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορά η Πράξη Πληρωμής, δικαιούμενη να επιβάλλει στην περίπτωση αυτή χρέωση στον Πελάτη για την ανάκτηση των ποσών, ανερχόμενη στο ποσό που αναφέρεται στο Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών της Τράπεζας, καθώς και για κάθε άλλο τυχόν έξοδο στο οποίο η Τράπεζα θα υποβληθεί για την ανάκτηση των ποσών αυτών.

**12.7** Στην περίπτωση που παρά ταύτα διαπιστωθεί λανθασμένη ή πλημμελής εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής από την Τράπεζα, ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί εγγράφως την Τράπεζα αμέσως και εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών από την καθ' οιονδήποτε τρόπο περιέλευση σε αυτόν αντιγράφου της κίνησης του Λογαριασμού Πληρωμών του ή ενημέρωσή του για τις κινήσεις αυτού, ότι αντελήφθη εσφαλμένα εκτελεσθείσα Πράξη Πληρωμής. Σε κάθε πάντως περίπτωση, εφόσον η σχετική έγγραφη ειδοποίηση δεν έχει περιέλθει στην Τράπεζα εντός προθεσμίας δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμής, ο Πελάτης δεν θα έχει δικαίωμα να ζητήσει από την Τράπεζα την αποκατάσταση της ζημίας που έχει τυχόν υποστεί.

**12.8** Με την επιφύλαξη των προαναφερθέντων, σε περίπτωση εσφαλμένης Πράξης Πληρωμής και εφόσον η Τράπεζα ειδοποιηθεί κατά τα παραπάνω οριζόμενα:

(α) Εφόσον η Εντολή Πληρωμής κινείται από τον Πελάτη - Πληρωτή, η Τράπεζα οφείλει να επιστρέψει στον Πελάτη -Πληρωτή τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης Πράξης Πληρωμής και να επαναφέρει τον Λογαριασμό Πληρωμών του στην κατάσταση που θα βρισκόταν εάν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη Πράξη Πληρωμής, επιστρέφοντας παράλληλα τυχόν χρεώσεις ή τόκους που οφείλονται στον Πελάτη ως συνέπεια της μη εκτέλεσης ή της πλημμελούς εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής. Ο Πελάτης - Πληρωτής αναγνωρίζει ότι οι προαναφερθείσες υποχρεώσεις της Τράπεζας δεν ισχύουν στην περίπτωση που διαπιστωθεί πως ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή ο Δικαιούχος της Πράξης Πληρωμής έχει ήδη λάβει το ποσό της Πράξης Πληρωμής εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στον όρο 5 παραπάνω, σύμφωνα με το περιεχόμενο της Εντολής Πληρωμής του Πελάτη - Πληρωτή και τα στοιχεία ταυτοποίησης που παρασχέθηκαν από αυτόν. Στην περίπτωση αυτή, ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου και μόνον ευθύνεται έναντι του Δικαιούχου για την ορθή εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής. Η Τράπεζα δεν εμπλέκεται στις σχέσεις Δικαιούχου και του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών του και ως εκ τούτου ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Πελάτη - Πληρωτή για πράξεις ή παραλείψεις του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου.

(β) Εφόσον η Εντολή Πληρωμής κινείται από τον Πελάτη - Δικαιούχο ή μέσω αυτού, η Τράπεζα οφείλει κατά περίπτωση να αναδιαβιβάσει αμέσως την τυχόν εσφαλμένως διαβιβάσθεισα Εντολή Πληρωμής στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή, ή να μεριμνήσει ώστε το ποσό της Πράξης Πληρωμής να είναι στη διάθεση του Πελάτη - Δικαιούχου αμέσως μόλις το ποσό αυτό πιστωθεί στο λογαριασμό της Τράπεζας. Ο Πελάτης - Δικαιούχος αναγνωρίζει ότι οι προαναφερθείσες υποχρεώσεις της Τράπεζας δεν ισχύουν στην περίπτωση που διαπιστωθεί η ορθή διαβίβαση της Εντολής Πληρωμής στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή ή ότι ο Δικαιούχος της Πράξης Πληρωμής έχει ήδη λάβει το ποσό της Πράξης Πληρωμής εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στον όρο 5 παραπάνω. Στην περίπτωση αυτή, ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή και μόνον ευθύνεται έναντι του Πληρωτή για την ορθή εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής. Η Τράπεζα δεν εμπλέκεται στις σχέσεις Πληρωτή και του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών του και ως εκ τούτου ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Πελάτη - Δικαιούχου για πράξεις ή παραλείψεις του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή.

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις και κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη, η Τράπεζα θα προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την Πράξη Πληρωμής και θα ειδοποιεί τον Πελάτη αναφορικά με το αποτέλεσμα.

### 13 Επιστροφή Χρημάτων στον Πελάτη για πράξεις πληρωμής που κινούνται από το δικαιούχο

- 13.1** Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή όλου του χρηματικού ποσού που αντιστοιχεί σε εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής, η οποία κινήθηκε από τον Δικαιούχο ή μέσω του Δικαιούχου και η οποία έχει ήδη εκτελεστεί, εφόσον πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις: (α) κατά την έγκριση δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της Πράξης Πληρωμής, και (β) το ποσό της Πράξης Πληρωμής υπερέβη το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης - Πληρωτής, λαμβάνοντας υπόψη τη μορφή, τις προηγούμενες συνήθειες εξόδων του, τους όρους της παρούσας σύμβασης-πλαίσιο και τις σχετικές περιστάσεις της υπόθεσης, εξαιρουμένων λόγων που συνδέονται με μετατροπή συναλλάγματος, εφόσον εφαρμόστηκε η ισοτιμία αναφοράς που έχει συμφωνηθεί. Ο Πελάτης υποχρεούται να παρέχει στην Τράπεζα, κατόπιν σχετικού αιτήματός της, πραγματικά στοιχεία αναφορικά με τις παραπάνω προϋποθέσεις.
- 13.2** Ο Πελάτης δεν δικαιούται να ζητήσει επιστροφή χρημάτων, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο του παρόντος άρθρου: (α) αν έχει διαβιβάσει τη συγκατάθεσή του για να εκτελεσθεί η Εντολή Πληρωμής απευθείας στην Τράπεζα και, (β) ανάλογα με την περίπτωση, αν οι πληροφορίες για τη μελλοντική Πράξη Πληρωμής έχουν παρασχεθεί ή έχουν τεθεί στη διάθεση του Πελάτη, κατά το συμφωνηθέντα τρόπο, τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία εξόφλησης είτε από την Τράπεζα, είτε από τον Δικαιούχο της πληρωμής.
- 13.3** Ο Πελάτης δικαιούται να υποβάλει αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών κατά τα ανωτέρω εντός αποκλειστικής προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμών του με τα αντίστοιχα χρηματικά ποσά. Η υποχρέωση επιστροφής χρηματικών ποσών, κατά τα ανωτέρω, αφορά ολόκληρο το ποσό της εκτελεσθείσας Πράξης Πληρωμής, που θα επιστραφεί στην Τράπεζα.
- 13.4** Η Τράπεζα υποχρεούται, εντός προθεσμίας δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της αποδεδειγμένης παραλαβής του αιτήματος, είτε να επιστρέφει το ποσό της Πράξης Πληρωμής, είτε να αιτιολογήσει την άρνησή της, υποδεικνύοντας στον Πελάτη το δικαίωμά του να προσφύγει σύμφωνα με τον όρο • της παρούσας, αν αυτός δεν αποδέχεται την αιτιολόγησή της.

### 14 Τροποποίηση

- 14.1** Κάθε τροποποίηση της σύμβασης-πλαίσιο καθώς και των πληροφοριών και συμβατικών της όρων γνωστοποιείται στον Πελάτη από την Τράπεζα σε έντυπη μορφή, σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς επίσης και μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την ημερομηνία της προτεινόμενης έναρξης ισχύος της. Συμφωνείται ότι αν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα τη μη αποδοχή των προτεινόμενων τροποποιήσεων πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, τεκμαίρεται ότι αποδέχεται τις τροποποιήσεις αυτές. Ο Πελάτης, εφόσον δεν συμφωνεί με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις, έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αμέσως και χωρίς επιβάρυνση, πριν από την ημερομηνία της προτεινόμενης εφαρμογής των αλλαγών- τροποποιήσεων.
- 14.2** Κατ' εξαίρεση η Τράπεζα εφαρμόζει μεταβολές σε επιτόκια και συναλλαγματικές ισοτιμίες αμέσως και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, εφόσον οι μεταβολές αυτές βασίζονται σε Επιτόκια Αναφοράς και σε Συναλλαγματικές Ισοτιμίες Αναφοράς, πλην όμως ο Πελάτης ενημερώνεται για το ταχύτερο δυνατό για κάθε αλλαγή του επιτοκίου με τον τρόπο που αναφέρεται παραπάνω στον όρο 12.1.

### 15 Διάρκεια – Καταγγελία

- 15.1** Η παρούσα σύμβαση είναι αορίστου χρόνου.
- 15.2** Ο Πελάτης μπορεί να λύσει τη σύμβαση-πλαίσιο και να προβεί σε κλείσιμο του Λογαριασμού Πληρωμών κατόπιν προθεσμίας προηγούμενης έγγραφης προειδοποίησης ενός (1) μηνός. Η σύμβαση-πλαίσιο μπορεί να καταγγελθεί από την Τράπεζα με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον δύο (2) μηνών.

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

- 15.3** Οι επιβαρύνσεις για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών που χρεώνονται σε τακτική βάση καταβάλλονται από τον Πελάτη κατ' αναλογία προς το χρόνο μέχρι τη λύση της σύμβασης. Εάν οι επιβαρύνσεις καταβληθούν προκαταβολικά, επιστρέφονται κατ' αναλογία.
- 15.4** Κατά το κλείσιμο του Λογαριασμού Πληρωμών, ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει στην Τράπεζα τυχόν εκδοθέν Μέσο Πληρωμών, άλλως η Τράπεζα δύναται να ακυρώσει τη χρήση του Μέσου Πληρωμών χωρίς άλλη προειδοποίηση, μετακυλώντας στον Πελάτη το όποιο λειτουργικό κόστος προκύψει.
- 15.5** Δεσμευμένος Λογαριασμός Πληρωμών, για οποιοδήποτε λόγο, είτε υπέρ της Τράπεζας, είτε υπέρ που ο είναι τρίτου, είτε μετά από ειδική εντολή των αρχών, δεν μπορεί να κλείσει μέχρι να αρθεί ο λόγος για τον οποίον είναι δεσμευμένος.

**16 Προσωπικά Δεδομένα**

- 16.1** Ο Πελάτης ενημερώνεται ότι τα προσωπικά του στοιχεία που θα περιέρχονται στην Τράπεζα κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης (π.χ. στοιχεία ταυτότητας, διεύθυνσης, τηλεφώνου, δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς) θα αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας από την Τράπεζα ή και από τρίτους, που εκτελούν την επεξεργασία κατ' εντολή και για λογαριασμό της, ως εξής:

Α) η επεξεργασία των δεδομένων αφορά στους εξής σκοπούς: εξυπηρέτηση, υποστήριξη και παρακολούθηση των συμβατικών σχέσεων, που δημιουργούνται με την αποδοχή των παρόντων, β) προάσπιση των συμφερόντων της Τράπεζας και εκπλήρωση των σχετικών υποχρεώσεων της, γ) προώθηση πωλήσεων ή / και υπηρεσιών, μετά από συγκατάθεση του Υποκειμένου, που δίδεται στο τέλος της παρούσας.

Β) αποδέκτες των δεδομένων δύναται να είναι οι εξής: Η Τράπεζα ή / και οποιοσδήποτε άλλος συνεργαζόμενος με την Τράπεζα φορέας, που τυχόν αναλάβει την επεξεργασία των στοιχείων με σκοπό την υποστήριξη της λειτουργίας της σύμβασης, θυγατρικές της Τράπεζας ή / και συνδεδεμένες με την Τράπεζα επιχειρήσεις, εντός του Ομίλου της UNICREDIT, που βρίσκονται σε χώρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους, Διατραπεζικά Συστήματα Συναλλαγών ή Αρχεία Πληροφοριών, με σκοπό την εκτέλεση συναλλαγών μέσω διατραπεζικών συστημάτων, Αρμόδιες Αρχές εντός ή και εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης προς το σκοπό της διασφάλισης της πρόληψης, διερεύνησης και εντοπισμού περιστατικών απάτης σχετικά με τις πληρωμές. Επίσης ο Πελάτης ενημερώνεται ότι οι σχετικές με τη συναλλαγή του πληροφορίες ενδέχεται να παρασχεθούν στις ανωτέρω Αρχές από τις Τράπεζες ή τους Οργανισμούς Συστημάτων Πληρωμών στους οποίους διαβιβάζονται, στο βαθμό που αυτοί υποχρεωθούν στην ως άνω παροχή πληροφοριών από τη νομοθεσία της χώρας στην οποία λειτουργούν ή από δεσμευτικές για αυτούς συμβάσεις, για νόμιμους σκοπούς (λχ διερεύνηση περιστατικών απάτης και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες).

- 16.2** Τα Υποκείμενα των δεδομένων έχουν το δικαίωμα να γνωρίζουν εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τα αφορούν αποτελούν ή αποτέλεσαν αντικείμενο επεξεργασίας (δικαίωμα πρόσβασης, άρθρο 12 Ν. 2472/1997) καθώς και να προβάλλουν οποιοδήποτε αντιρρήσεις για την επεξεργασία των δεδομένων που τα αφορούν (δικαίωμα αντίρρησης, άρθρο 13 Ν. 2472/1997). Για τυχόν άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης για την επεξεργασία των δεδομένων, μπορείτε να απευθύνεστε στον εκάστοτε επικεφαλής της Δ/σης Ιδιωτών – Τραπεζικός Μεσολαβητής της Τράπεζας (Λ. Μεσογείων 109 -111, Τ.Κ. Αθήνα, τηλ. 210 6975000.).

**17. Τελικές Διατάξεις**

- 17.1** Για οποιοδήποτε πληροφορία, διευκρίνιση ή αίτημα σχετικά με την παρούσα σύμβαση, ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται στο τηλέφωνο 210 36 71 500 και στο Fax 210 36 21 612, καθημερινά, από 8.00 π.μ. έως και 3.00 μ.μ. στο υποκατάστημα της Τράπεζας.
- 17.2** Στη Υπηρεσία Παραπόνων της Τράπεζας (Δ/ση Εργασιών) καθώς και στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας μπορεί να υποβάλλονται από τον Πελάτη καταγγελίες σχετικά με τυχόν παραβάσεις των όρων της σύμβασης που αφορούν τη διαφάνεια των όρων και τις απαιτήσεις ενημέρωσης που διέπουν τις Υπηρεσίες Πληρωμών και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή τους. Για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, οι οποίες τυχόν ανακύπτουν μεταξύ του Πελάτη - Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών και της Τράπεζας και αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καθορίζονται με τη σύμβαση, αρμόδιοι είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Μεσολαβητής

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, καθώς και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που προβλέπονται στο άρθρο 11 του Ν. 2251/1994.

- 17.3** Για όλες τις περιπτώσεις επικοινωνίας που προβλέπονται από τους όρους της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα εγκύρως ειδοποιεί τον Πελάτη στην ταχυδρομική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει στην Τράπεζα, όσο ο Πελάτης δεν αποδεικνύει με έγγραφο βέβαιης χρονολογίας τυχόν αλλαγή διεύθυνσης.
- 17.4** Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, να ζητά και να λαμβάνει αντίγραφο των όρων αυτής σε έντυπη μορφή ή/και σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον έχει γνωστοποιήσει στην Τράπεζα την αντίστοιχη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- 17.5** Η παρούσα σύμβαση αποτελεί ενιαίο σύνολο με τις επιμέρους συμβάσεις που έχουν συναφθεί ή θα συναφθούν μεταξύ των μερών και διέπουν τα επιμέρους Μέσα Πληρωμών, καθώς και με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας και οι όροι της συνομολογούνται όλοι ως ουσιώδεις. Η ακυρότητα ή η ακύρωση ενός όρου της παρούσας δεν θα επιδρά κατά κανένα τρόπο στο κύρος των υπόλοιπων όρων.
- 17.6** Η γλώσσα της παρούσας σύμβασης είναι η ελληνική. Η επικοινωνία μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων μερών κατά τη διάρκεια της εγκαθιδρυμένης με την παρούσα συμβατικής σχέσης θα είναι η ελληνική.
- 17.7** Η σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και κάθε διαφορά που θα προκύψει τυχόν από αυτήν, θα επιλύεται ενώπιον των Δικαστηρίων Αθηνών.