

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

### A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

#### 1 Αντικείμενο

Με την παρούσα σύμβαση ρυθμίζονται οι υπηρεσίες πληρωμών, που παρέχει η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (εφεξής Τράπεζα) προς όλους τους πελάτες της, φυσικά, νομικά πρόσωπα, ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα (εφεξής πελάτης).

Η «Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων Συνεταιρισμός Περιορισμένης Ευθύνης» με τον διακριτικό τίτλο «Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων» εδρεύει στο Δήμο Χανίων (Ελ. Βενιζέλου αρ. 28-32), έχει Α.Φ.Μ. 096149662 και αρ. ΓΕΜΗ 123088758000, λειτουργεί ως πιστωτικό ίδρυμα μετά από τη σχετική άδεια λειτουργίας που της παρασχέθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος, στην εποπτεία της οποίας υπόκειται, η δε λειτουργία της διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο (ν. 1667/1986, ν.4261/2014, όπως ισχύουν).

Η σύμβαση είναι προσαρμοσμένη στις διατάξεις του ν.4537/2018, με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία η σχετική με τις υπηρεσίες πληρωμών Οδηγία 2015/2366/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου της 25-11-2015.

#### 2 Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα εφαρμόζεται:

- (α) στις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται στην Ελλάδα,
- (β) σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε νόμισμα κράτους-μέλους όταν τόσο ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή όσο και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ή ο μοναδικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για την πράξη πληρωμής βρίσκονται εντός των κρατών-μελών, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα
- (γ) σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα κράτους-μέλους, όταν τόσο ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή όσο και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή ο μοναδικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών για την πράξη πληρωμής βρίσκονται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα, εκτός από τα διαλαμβανόμενα στους υπό 4.1., 4.2, 4.6 και 7 όρους της παρούσας, κατά περίπτωση, και
- (δ) σε πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε όλα τα νομίσματα, όταν μόνο ο ένας από τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών βρίσκεται εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, σε ό,τι αφορά τα μέρη της πράξης πληρωμής που πραγματοποιούνται στην Ελλάδα, εκτός από τα διαλαμβανόμενα στους υπό 4.1, 4.2, 5, 7, 10 και 12 όρους της παρούσας, κατά περίπτωση.

### B. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας, ισχύουν οι παρακάτω ορισμοί

#### 1. «υπηρεσίες πληρωμών»: νοούνται μία ή περισσότερες από τις παρακάτω επιχειρηματικές δραστηριότητες:

- (α) οι υπηρεσίες που επιτρέπουν τις τοποθετήσεις μετρητών σε λογαριασμό πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,
- (β) οι υπηρεσίες που επιτρέπουν τις αναλήψεις μετρητών από λογαριασμό πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση λογαριασμού πληρωμών,
- (γ) η εκτέλεση πράξεων πληρωμής, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίων, σε λογαριασμό πληρωμών που τηρείται στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του χρήστη ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, ήτοι:
  - αα)εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,
  - ββ)εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο,
  - γγ)εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών,
- (δ) η εκτέλεση πράξεων πληρωμής στο πλαίσιο των οποίων τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό άνοιγμα για τον χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, ήτοι:
  - αα)εκτέλεση εντολών άμεσης χρέωσης, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,
  - ββ)εκτέλεση πράξεων πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογο μέσο,
  - γγ)εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών,
- (ε) έκδοση σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς/πιστωτικά ιδρύματα/ιδρύματα πληρωμών/ηλεκτρονικού χρήματος μέσων πληρωμής και/ή αποδοχή πράξεων πληρωμής,
- (στ) υπηρεσίες εμβασμάτων,
- (ζ) υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής,
- (η) υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού.

#### 2. «πράξη πληρωμής»: πράξη, η εκκίνηση της οποίας, διενεργείται από τον πληρωτή ή για λογαριασμό του ή από τον δικαιούχο και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου,

#### 3. «εξ αποστάσεως πράξη πληρωμής»: πράξη πληρωμής, η εκκίνηση της οποίας διενεργείται μέσω του διαδικτύου ή μέσω συσκευής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για επικοινωνία εξ αποστάσεως,

#### 4. «σύστημα πληρωμών»: σύστημα μεταφοράς χρηματικών ποσών, το οποίο διέπεται από επίσημες τυποποιημένες διαδικασίες και κοινούς κανόνες για την επεξεργασία, την εκκαθάριση και/ή το διακανονισμό πράξεων πληρωμής.

- 5. «πληρωτής»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί λογαριασμό πληρωμών και επιτρέπει εντολή πληρωμής από αυτό το λογαριασμό ή, εάν δεν υπάρχει λογαριασμός πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει εντολή πληρωμής,
- 6. «δικαιούχος»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών τα οποία αποτελούν αντικείμενο της πράξης πληρωμής,
- 7. «χρήστης υπηρεσιών πληρωμών»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής, δικαιούχος ή και με τις δύο ιδιότητες,
- 8. «πάροχος υπηρεσιών πληρωμών»:** οι οντότητες που αναφέρονται στην παράγραφο 2 του Α Μέρους της παρούσης ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο που τυγχάνει εξαίρεσης
- 9. «λογαριασμός πληρωμών»:** ο λογαριασμός που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων χρηστών υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση πράξεων πληρωμής,
- 10. «εντολή πληρωμής»:** οδηγία εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου προς τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών με την οποία του ζητείται να εκτελέσει μια πράξη πληρωμής,
- 11. «μέσο πληρωμών»:** εξατομικευμένη συσκευή και/ή σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που χρησιμοποιείται για την εκκίνηση εντολής πληρωμής,
- 12. «υπηρεσία εκκίνησης πληρωμής»:** η υπηρεσία για την εκκίνηση εντολής πληρωμής ύστερα από αίτημα του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών σε σχέση με λογαριασμό πληρωμών που τηρείται σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών,
- 13. «υπηρεσία πληροφοριών λογαριασμού»:** η σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (online) υπηρεσία για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους λογαριασμούς πληρωμών που τηρεί ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών είτε σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών είτε σε περισσότερους του ενός παρόχους υπηρεσιών πληρωμών,
- 14. «πάροχος υπηρεσιών πληρωμών εξυπηρέτησης λογαριασμού»:** ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ο οποίος παρέχει και τηρεί λογαριασμό πληρωμών για πληρωτή,
- 15. «πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής»:** ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες, σύμφωνα με τον ορισμό 12 του Β. Μέρους της παρούσης,
- 16. «πάροχος υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού»:** ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών που ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες, σύμφωνα με τον ορισμό 13 του Β. Μέρους της παρούσης
- 17. «καταναλωτής»:** το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών που καλύπτονται από τον παρόντα νόμο,
- 18. «σύμβαση-πλαίσιο»:** η παρούσα σύμβαση μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη η οποία όπως ορίζεται στο νόμο είναι η σύμβαση παροχής υπηρεσιών πληρωμών που διέπεται η μελλοντική εκτέλεση μεμονωμένων και διαδοχικών πράξεων πληρωμής και η οποία μπορεί να περιλαμβάνει την υποχρέωση και τους όρους για το άνοιγμα λογαριασμού πληρωμών,
- 19. «υπηρεσία εμβασμάτων»:** η 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 και/ή κατά την οποία αυτά τα χρηματικά ποσά λαμβάνονται για λογαριασμό του δικαιούχου και τίθενται στη διάθεσή του,
- 20. «άμεση χρέωση»:** η υπηρεσία πληρωμών με την οποία χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του πληρωτή, όταν η εκκίνηση πράξης πληρωμής διενεργείται από τον δικαιούχο βάσει της συγκατάθεσης του πληρωτή προς τον δικαιούχο, τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ίδιου του πληρωτή,
- 21. «μεταφορά πίστωσης»:** η υπηρεσία πληρωμών για την πίστωση λογαριασμού πληρωμών του δικαιούχου με πράξη πληρωμής ή σειρά πράξεων πληρωμής από λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή, μέσω του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών που τηρεί το λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή, βάσει εντολής του πληρωτή,
- 22. «χρηματικά ποσά»:** τραπεζογραμμάτια και κέρματα, λογιστικό ή ηλεκτρονικό χρήμα κατά την έννοια της παρ. 1 του άρθρου 10 του ν. 4021/2011,
- 23. «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 ένας λογαριασμός πληρωμών,
- 24. «συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς»:** η συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιείται 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,
- 25. «επιτόκιο αναφοράς»:** το επιτόκιο που χρησιμοποιείται ως βάση για τον υπολογισμό των τόκων και το οποίο προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό, την οποία να μπορούν να ελέγξουν αμφότερα τα μέρη της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών,
- 26. «ταυτοποίηση»:** η διαδικασία που επιτρέπει στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών να επαληθεύει την ταυτότητα χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ή την εγκυρότητα χρήσης συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφάλειας του χρήστη,
- 27. «ισχυρή ταυτοποίηση πελάτη»:** η ταυτοποίηση με βάση τη χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων που αφορούν γνώση (στοιχείο το οποίο μόνο ο χρήστης υπηρεσίας πληρωμών γνωρίζει), κατοχή (στοιχείο το οποίο μόνο ο χρήστης κατέχει) και κάποιο μοναδικό εγγενές χαρακτηριστικό του (στοιχείο το οποίο ο χρήστης είναι), στοιχεία τα οποία είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους, ως προς το ότι η παραβίαση του ενός δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία των υπολοίπων και η διαδικασία της οποίας είναι σχεδιασμένη κατά τρόπο που να προστατεύεται η εμπιστευτικότητα των δεδομένων ταυτοποίησης,
- 28. «εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφάλειας»:** εξατομικευμένα στοιχεία που παρέχει ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών σε χρήστη υπηρεσιών πληρωμών με σκοπό την ταυτοποίηση,
- 29. «ευαίσθητα δεδομένα πληρωμών»:** δεδομένα, τα οποία περιλαμβάνουν και τα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφάλειας και τα οποία μπορεί να χρησιμοποιηθούν για διάπραξη απάτης. Για τις δραστηριότητες των παρόχων υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής και των παρόχων υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού, το όνομα του δικαιούχου του λογαριασμού και ο αριθμός του λογαριασμού πληρωμών δεν συνιστούν ευαίσθητα δεδομένα πληρωμών,
- 30. «αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης»:** ο συνδυασμός γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζει στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών και τον οποίο πρέπει να διαβιβάζει ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για τη βέβαιη ταυτοποίηση άλλου χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και/ή του λογαριασμού πληρωμών του τελευταίου για μια πράξη πληρωμής,
- 31. «μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως»:** η μέθοδος η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη σύναψη σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών και του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών,

- 32. «σταθερό μέσο»:** το μέσο που επιτρέπει στο χρήστη υπηρεσιών πληρωμών να αποθηκεύει τις πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά κατά τρόπο, ώστε να συνεχίζει να έχει πρόσβαση σε αυτές μελλοντικά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και να αναπαράγει αυτούσιες τις αποθηκευμένες πληροφορίες,
- 33. «πολύ μικρή επιχείρηση»:** επιχείρηση η οποία, κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληρωμών, εμπίπτει στην έννοια του άρθρου 2 παρ. 9 του ν. 2251/1994 (Α' 191),
- 34. «εργάσιμη ημέρα»:** η ημέρα κατά την οποία ο σχετικός πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή ή ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου που συμμετέχει στην εκτέλεση πράξης πληρωμής, ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως απαιτείται για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής,
- 35. «αντιπρόσωπος»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες πληρωμών εξ ονόματος ενός ιδρύματος πληρωμών
- 36. «κράτος-μέλος»:** κάθε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και κάθε άλλο κράτος που έχει κυρώσει τη Συμφωνία για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (Ε.Ο.Χ.),
- 37. «τρίτες χώρες»:** οι λοιπές, πέραν των κρατών-μελών, χώρες.

## Γ. ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

### 1 Υπηρεσίες Πληρωμών

- 1.1** Οι υπηρεσίες πληρωμών που διέπονται από τους όρους της παρούσας είναι οι εξής:
- (α) Οι μεταφορές πίστωσης.
  - (β) Εμβάσματα.
  - (γ) Οι άμεσες χρεώσεις.
  - (δ) Οι πληρωμές με χρήση πιστωτικής, χρεωστικής κάρτας
  - (ε) Κάθε υπηρεσία ή συναλλαγή πληρωμής που επιτρέπει την ανάληψη ή/και την τοποθέτηση (κατάθεση) χρηματικών ποσών σε λογαριασμό πληρωμών.
  - (στ) Κάθε άλλη υπηρεσία που εμπίπτει στον ορισμό της υπηρεσίας πληρωμών, σύμφωνα με τον υπό 1 ορισμό του Μέρους Β' της παρούσας.
- 1.2** Τυχόν ειδικότεροι όροι που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και του πελάτη σχετικά με τις ως άνω υπηρεσίες πληρωμών εξακολουθούν να ισχύουν. Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ των όρων της παρούσας και της τυχόν ειδικότερης συμφωνίας για το ίδιο ζήτημα υπερισχύουν οι όροι της παρούσας «σύμβασης πλαίσιο».

### 2 Πληροφορίες - Αποκλειστικά μέσα Ταυτοποίησης

- 2.1** Η διεκπεραίωση των υπηρεσιών πληρωμής εκ μέρους της Τράπεζας, γίνεται αποκλειστικά μετά από σχετική εντολή και εξουσιοδότηση του πελάτη, η οποία παρέχεται με έναν από τους παρακάτω τρόπους:
- (α) Με γραπτή εντολή του, αφού συμπληρώσει και υπογράψει το κατά περίπτωση προβλεπόμενο από την Τράπεζα έντυπο (αίτηση/παραστατικό κ.λπ.) και η οποία υπόκειται στους τυχόν ειδικότερους όρους που διέπουν την αντίστοιχη συναλλαγή
  - (β) Με εντολές μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής eBanking, εφόσον έχει χορηγηθεί δικαίωμα πρόσβασης. Για την εκτέλεση συναλλαγής μέσω eBanking, η σχετική εντολή θα πρέπει να είναι πιστοποιημένη βάσει του ονόματος χρήστη και του απόρρητου Προσωπικού Κωδικού (Password), σύμφωνα με τις εκάστοτε εφαρμοζόμενες από την Τράπεζα διαδικασίες πρόσβασης και ασφάλειας. Ο Προσωπικός Κωδικός Αναγνώρισης (PIN), ο οποίος παρέχεται με την πληκτρολόγησή του στα ATM της Τράπεζας ή στο δίκτυο ATM άλλων συνεργαζόμενων τραπεζών. Ο αριθμός αυτός είναι μοναδικός και ισοδύναμος με την υπογραφή.
  - (γ) Με πάγιες εντολές εκτέλεσης υπηρεσιών πληρωμής, όπως πάγιες εντολές μεταφοράς πιστώσεων, εμβάσματος, άμεσων χρεώσεων και πληρωμών μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας. Η εξουσιοδότηση για τη διενέργεια πληρωμών σε πάγια βάση, για την οποία ισχύουν οι ειδικότεροι όροι για τις πάγιες εντολές της Τράπεζας, μπορεί να παρασχεθεί στον πελάτη είτε με τη συμπλήρωση του εντύπου που κατά περίπτωση χορηγεί η Τράπεζα είτε και εξ αποστάσεως, μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής eBanking.
  - (δ) Με εντολές μέσω της χρήσης πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας. Για να θεωρηθεί η εντολή ως πιστοποιημένη, και υπό την επιφύλαξη των ειδικότερων συμφωνιών που διέπουν τη χρήση της κάρτας, πρέπει να παρέχονται από τον πελάτη, ανάλογα με το είδος της συναλλαγής, όλα ή κάποιο/κάποια από τα παρακάτω στοιχεία:
    - δ.1. Ο Προσωπικός Κωδικός Αναγνώρισης (PIN) όπως θα καλείται στη συνέχεια, τον οποίο πληκτρολογεί ο πελάτης στα ATM της Τράπεζας ή στο δίκτυο ATM άλλων συνεργαζόμενων τραπεζών. Ο αριθμός αυτός είναι μοναδικός και ισοδύναμος με την υπογραφή.
    - δ.2. Η πληκτρολόγηση του (PIN) στις συσκευές POS ή και η υπογραφή στα χρεωστικά δελτία ή τις αποδείξεις που εκδίδονται από τις εν λόγω συσκευές
    - δ.3. Για τις μέσω διαδικτύου/ή μέσω τηλεφώνου συναλλαγές, (συναλλαγές από απόσταση), ενδέχεται ανάλογα με το είδος και την κατηγορία της συναλλαγής να ζητηθούν από τον πελάτη είτε όλα, είτε κάποια από τα παρακάτω στοιχεία:
      - το όνομα/επώνυμο του κατόχου της κάρτας
      - ο αριθμός και η ημερομηνία λήξης της κάρτας.
      - ο ειδικός αριθμός αναγνώρισης (CVV2/CVC), που αποτελείται από τους τρεις τελευταίους αριθμούς που αναγράφονται στο πίσω μέρος της κάρτας.
      - κάθε άλλο απαραίτητο στοιχείο με βάση τα πρωτόκολλα ασφαλείας που εφαρμόζονται εκάστοτε από τους οργανισμούς Visa και Mastercard
  - (ε) Με εντολή που διαβιβάζεται απευθείας στην Τράπεζα από το δικαιούχο ή τον πάροχο υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής όπως ορίζεται στον όρο 1.2 Μέρους Ε' της παρούσας μετά από ρητή προηγούμενη συγκατάθεση από τον πελάτη για την εκτέλεση της συναλλαγής.
  - (στ) Με εντολή εκτέλεσης πληρωμής με οποιοδήποτε άλλο μέσο πληρωμών που διαθέτει ή πρόκειται να διαθέσει μελλοντικά η Τράπεζα, τηρουμένων των ειδικότερων όρων που ορίζονται από τη Τράπεζα για το συγκεκριμένο μέσο πληρωμών.
- 2.2** Η συγκατάθεση του πελάτη μπορεί να δοθεί και μετά την εκτέλεση της πληρωμής (έγκριση), μόνο κατόπιν προηγούμενης συμφωνίας της Τράπεζας.
- 2.3** Με τη σχετική εντολή πληρωμής, ο πελάτης οφείλει να παρέχει στην Τράπεζα όλες τις απαραίτητες για την ορθή εκτέλεση της πληρωμής πληροφορίες. Ειδικότερα:

(α) όταν ο πελάτης πραγματοποιεί ως πληρωτής πράξεις πληρωμής, η Τράπεζα, ανάλογα με τη περίπτωση μπορεί να ζητήσει όλα ή κάποιοι/κάποια από τα παρακάτω μέσα ταυτοποίησης του δικαιούχου της πληρωμής:

- Τον αριθμό του λογαριασμού ή τον αριθμό IBAN του δικαιούχου της πληρωμής ή τον αριθμό κάρτας πληρωμών, εφόσον απαιτείται από τυχόν ειδικότερους όρους σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών της Τράπεζας,
- την επωνυμία, κατάστημα, διεύθυνση και τον κωδικό BIC/SWIFT του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών όπου τηρείται ο λογαριασμός πληρωμών του δικαιούχου,
- το όνομα/επωνυμία, τη διεύθυνση/έδρα του δικαιούχου φυσικού/νομικού προσώπου
- κάθε επιπλέον στοιχείο που επιβάλλεται από το νόμο, τις εποπτικές αρχές ή από ειδικότερους όρους της Τράπεζας σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών

-ο πελάτης γνωστοποιεί επιπλέον το ποσό και το νόμισμα της πληρωμής, τον αριθμό του λογαριασμού πληρωμών (ή τον αριθμό της κάρτας) που θα χρεωθεί με το ποσό της πληρωμής, καθώς και την ημερομηνία εκτέλεσης της συναλλαγής. Σε περίπτωση παγίων εντολών, παρέχεται επίσης η ημερομηνία ή η συχνότητα εκτέλεσης των περιοδικών πληρωμών.

(β) Για τις συναλλαγές που ο πελάτης είναι ο δικαιούχος της πληρωμής, η ταυτοποίησή του θα πραγματοποιείται από την Τράπεζα με βάση όλα ή κάποιοι/κάποια από τα παρακάτω μέσα ταυτοποίησης:

- τον αριθμό IBAN ή τον αριθμό λογαριασμού του πελάτη ή τον αριθμό κάρτας πληρωμών, όπου αυτό απαιτείται από τυχόν ειδικότερους όρους σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών της Τράπεζας,
- εφόσον δεν τηρείται λογαριασμός πληρωμών στην Τράπεζα, τα στοιχεία ταυτότητας του πελάτη
- κάθε επιπλέον στοιχείο που επιβάλλεται από το νόμο, τις εποπτικές αρχές ή από ειδικότερους όρους της Τράπεζας σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών.

**2.4** Ανάλογα με το είδος συγκεκριμένης συναλλαγής, ενδεχομένως η Τράπεζα να χρειασθεί να ζητήσει από τον πελάτη επιπλέον στοιχεία απ' αυτά που αναφέρονται αμέσως παραπάνω, όπως ο κωδικός πληρωμής για τις προς τους οργανισμούς κοινής ωφελείας πραγματοποιούμενες πληρωμές

**2.5** Η Τράπεζα διεκπεραιώνει τις εντολές πληρωμής με βάση τα στοιχεία και τα μέσα ταυτοποίησης που της χορηγεί ο πελάτης, χωρίς να προηγείται προηγούμενη επαλήθευση ή έλεγχος της ακρίβειάς τους. Πληρωμή που εκτελέστηκε με βάση τα εν λόγω στοιχεία και μέσα ταυτοποίησης, θεωρείται ως εγκεκριμένη και ότι εκτελέστηκε ορθά. Διευκρινίζεται ότι η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ελέγχει εάν ο αριθμός λογαριασμού, ο αριθμός IBAN και ο κωδικός BIC/SWIFT, που έχουν δοθεί από τον πελάτη ως αποκλειστικά μέσα ταυτοποίησης, αντιστοιχούν πράγματι στο δικαιούχο ή στο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που τυχόν αναφέρεται στην εντολή πληρωμής.

### **3 Χρόνος Λήψης Εντολών - Ανέκκλητο**

**3.1** Ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής πληρωμής θεωρείται ο χρόνος, κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει την εντολή είτε απευθείας από τον πληρωτή, είτε από τον ίδιο τον δικαιούχο ή μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής αυτού, είτε μέσω του παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής του πληρωτή ή του δικαιούχου αντίστοιχα. Εάν ο χρόνος λήψης της εντολής συμπίπτει με μη εργάσιμη ημέρα, η εντολή θεωρείται ότι έχει ληφθεί την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Εφόσον η εντολή ληφθεί μετά το χρονικό σημείο που ορίζεται από την Τράπεζα ως χρόνος λήξης των ημερήσιων εργασιών της (cut-off time) δύναται να θεωρηθεί ότι ελήφθη την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα

Το παραπάνω χρονικό σημείο καθορίζεται ως ακολούθως:

(α) όταν οι πληρωμές γίνονται μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας, ως ανώτατο χρονικό όριο κάθε εργάσιμης ημέρας ορίζεται το πέρας του εκάστοτε συμβατικού ωραρίου των τραπεζικών καταστημάτων για το κοινό (ισχύουν ωράριο: Δευτέρα-Παρασκευή και ώρα 14.00)

(β) όσον αφορά στις πληρωμές που διεκπεραιώνονται με τη χρήση άλλων τρόπων όπως το σύστημα eBanking, ATM κ.λπ., ο χρόνος λήξης των ημερήσιων εργασιών μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με τον τρόπο που διαβιβάζεται η εντολή προς την Τράπεζα και το είδος της πληρωμής. Ειδικότεροι όροι που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχει η Τράπεζα ενδέχεται να ορίζουν διαφορετικά χρονικά σημεία λήξης εργασιών. Πριν την εκτέλεση της πληρωμής ο πελάτης μπορεί να ενημερώνεται για τυχόν διαφορετικά χρονικά σημεία λήξης των εργασιών των Τράπεζας μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής eBanking ή μέσω της σχετικής ανάρτησης του ιστότοπου.

(γ) αν ο πελάτης, επιθυμεί την εκτέλεση της πληρωμής σε συγκεκριμένη ημέρα, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα με έναν από τους τρόπους που καθορίζονται στον υπό 2.1. ως άνω όρο. Στην περίπτωση αυτή, ως χρονικό σημείο λήψης της εντολής λογίζεται, η συμφωνηθείσα ημέρα και αν αυτή δεν είναι εργάσιμη, η εντολή πληρωμής θεωρείται ότι έχει ληφθεί την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

**3.2** Μετά τη λήψη ορισμένης εντολής πληρωμής από την Τράπεζα, αυτή δεν μπορεί να ανακληθεί. Η εντολή πληρωμής δεν ανακαλείται, αφού ληφθεί από την Τράπεζα. Στην περίπτωση που ο πελάτης έχει ζητήσει κατά τα ανωτέρω την εκτέλεση της εντολής πληρωμής σε συγκεκριμένη ημέρα, η εντολή μπορεί να ανακληθεί το αργότερο έως το τέλος της προηγούμενης της ορισθείσας για την εκτέλεση της εντολής εργάσιμης ημέρας. Όταν η εντολή χρέωσης του λογαριασμού διαβιβάζεται στην Τράπεζα από τον δικαιούχο ή μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή μέσω παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής δεν μπορεί να ανακληθεί μετά τη χρονική στιγμή, κατά την οποία ο πελάτης παραχωρεί τη συγκατάθεσή του να εκτελεστεί η πράξη πληρωμής.

**3.3** Όσο αφορά στις άμεσες χρεώσεις, ο πελάτης δικαιούται να ανακαλέσει τη σχετική εντολή πληρωμής το αργότερο μέχρι το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας, κατά την οποία έχει συμφωνηθεί η χρέωση του λογαριασμού του.

**3.4** Ο πελάτης υποβάλει την δήλωση ανάκλησης εντολής πληρωμής αποκλειστικά εγγράφως. Ο χρόνος κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει τη δήλωση ανάκλησης εντολής πληρωμής αποτελεί και το χρονικό σημείο λήψης της ανάκλησης εκ μέρους της Τράπεζας. Όταν η δήλωση ανάκλησης εντολής πληρωμής σταλεί σε μη εργάσιμη μέρα ή μετά τον οριζόμενο από την Τράπεζα ως χρόνο λήξης της εργάσιμης ημέρας αυτή θεωρείται ότι έχει ληφθεί την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

**3.5** Απαιτείται προηγούμενη συμφωνία της Τράπεζας για την ανάκληση της εντολής μετά τα χρονικά όρια που ορίζονται ανωτέρω. Η ανάκληση της εντολής δύναται να επιφέρει χρεώσεις σε βάρος του πελάτη, όπως αυτές ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο Προμηθειών, Λοιπών Εξόδων & Τοκοφόρων Ημερομηνιών της Τράπεζας, καθώς επίσης και με κάθε άλλο εξόδο, στο οποίο υποβλήθηκε η Τράπεζα εξαιτίας της ανάκλησης. Για την ανάκληση εντολής που αφορά άμεση χρέωση ή εφόσον η εντολή χρέωσης του λογαριασμού του πελάτη διαβιβάζεται στην Τράπεζα από τον δικαιούχο, ή μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ή μέσω παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης πληρωμής, απαιτείται και η συμφωνία του δικαιούχου.

#### **4 Μέγιστη Προθεσμία Εκτέλεσης - Ημερομηνία Αξίας (valeur)**

- 4.1** Το χρονικό διάστημα, εντός του οποίου θα εκτελείται κάθε πληρωμή, διαμορφώνεται ως ακολούθως:
- (α) Μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία λήψης της εντολής πληρωμής, το ποσό της πληρωμής θα πιστώνεται στον λογαριασμό του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου.
- (β) Για τις πληρωμές που λαμβάνει ο πελάτης ως δικαιούχος, το ποσό της πληρωμής θα καθίσταται διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του πελάτη αντίστοιχα αμέσως μόλις η Τράπεζα λάβει το ποσό της πληρωμής από το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή. Αν η Τράπεζα λάβει το ποσό της πληρωμής σε μη εργάσιμη ημέρα ή/και ώρα, το ποσό αυτό θα είναι διαθέσιμο στο λογαριασμό του πελάτη την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.
- 4.2** Τα παραπάνω χρονικά όρια ισχύουν εφόσον:
- (α) η Τράπεζα δεν προβεί σε μετατροπή συναλλάγματος ή
- (β) η Τράπεζα προβεί σε μετατροπή συναλλάγματος μεταξύ Ευρώ και νομίσματος κράτους-μέλους ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών-μελών ή
- (γ) η Τράπεζα ενεργεί με την ιδιότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών τόσο του πληρωτή όσο και του δικαιούχου.
- Σε κάθε άλλη περίπτωση, η εκτέλεση της συναλλαγής πληρωμής θα πραγματοποιείται το αργότερο εντός τεσσάρων (4) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της εντολής πληρωμής.
- 4.3** Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η τήρηση των παραπάνω χρονικών ορίων είναι εφικτή μόνο εφόσον η Τράπεζα διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της πληρωμής και υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες ελέγχου που προβλέπονται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, ενδεικτικά αναφερόμενης της σχετικής νομοθεσίας για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη διερεύνηση περιστατικών απάτης.
- 4.4** Με την επιφύλαξη των ως άνω υπό 4.1(β), 4.2 και 4.3 του Μέρους Γ της παρούσας, η ημερομηνία αξίας (valeur) για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πελάτη δεν θα είναι μεταγενέστερη της εργάσιμης ημέρας, κατά την οποία το ποσό της συγκεκριμένης πληρωμής πιστώνεται στο λογαριασμό της Τράπεζας. Αντίστοιχα, η ημερομηνία αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού πληρωμών δεν θα είναι προγενέστερη του χρόνου κατά τον οποίο γίνεται η χρέωση του λογαριασμού του πελάτη αντίστοιχα με το ποσό της πληρωμής.
- 4.5** Όταν ο πελάτης δεν διαθέτει λογαριασμό πληρωμών στην Τράπεζα, τα χρηματικά ποσά τίθενται στη διάθεσή του εντός της ως άνω υπό 4.1 ή/και 4.2 προθεσμίας.
- 4.6** Σε περίπτωση κατάθεσης μετρητών από χρήστη υπηρεσιών πληρωμών που είναι καταναλωτής, στο νόμισμα του συγκεκριμένου λογαριασμού πληρωμών, το ποσό αυτό καθίσταται διαθέσιμο αμέσως μετά τη λήψη του ποσού και με την αντίστοιχη ημερομηνία αξίας. Σε περίπτωση κατάθεσης μετρητών από χρήστη υπηρεσιών πληρωμών που δεν είναι καταναλωτής, στο νόμισμα του συγκεκριμένου λογαριασμού πληρωμών, το ποσό αυτό καθίσταται διαθέσιμο αμέσως μετά τη λήψη του ποσού και με ημερομηνία αξίας το αργότερο, την επόμενη, της παραλαβής του, εργάσιμη ημέρα. Κατάθεση μετρητών σε Ευρώ δύναται να γίνει και μέσω ATM της Τράπεζας. Σε περίπτωση κατάθεσης μετρητών σε ATM, το ποσό καθίσταται διαθέσιμο μόνο μετά την καταμέτρηση του περιεχομένου τους, που γίνεται μετά τη λήξη των ημερήσιων εργασιών των καταστημάτων της Τράπεζας. Εάν η κατάθεση γίνει σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, η καταμέτρηση του περιεχομένου του γίνεται την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα. Σε αυτή την περίπτωση, το ποσό καθίσταται διαθέσιμο την ίδια ημέρα της καταμέτρησης του περιεχομένου του φακέλου, με την αντίστοιχη ημερομηνία αξίας. Εφόσον η κατάθεση μετρητών πραγματοποιείται στα ATM της Τράπεζας που παρέχουν τη δυνατότητα άμεσης κατάθεσης χαρτονομισμάτων χωρίς φάκελο, το ποσό καθίσταται διαθέσιμο και με ημερομηνία αξίας όπως ορίζεται ανωτέρω στα εδάφια 1 και 2 της παρούσας παραγράφου.
- 4.7** Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις τα χρηματικά ποσά τίθενται στη διάθεση του πελάτη μόνο εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι επιβαλλόμενες εκ του νόμου διαδικασίες ελέγχου και ασφάλειας που εφαρμόζει εκάστοτε η Τράπεζα, όπως ο έλεγχος για την γνησιότητα των χαρτονομισμάτων ή της τήρησης των διατάξεων για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

#### **5 Επιβαρύνσεις - Επιτόκια - Συναλλαγματικές Ισοτιμίες**

- 5.1** Για τα ποσά που πιστώνονται ή χρεώνονται στο λογαριασμό του πελάτη υπολογίζεται ο αντίστοιχος πιστωτικός ή χρεωστικός τόκος. Τα βασικά επιτόκια και επιτόκια αναφοράς, τα οποία εφαρμόζονται για τον υπολογισμό των κατά τα άνω τόκων, γνωστοποιούνται με τους ειδικότερους όρους που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών της Τράπεζας, οι δε σχετικές με αυτά πληροφορίες διατίθενται στον πελάτη από τα καταστήματα της Τράπεζας και τον ιστότοπο της [www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr).
- 5.2** Όταν ζητηθεί η εκτέλεση πληρωμής σε νόμισμα διαφορετικό από το νόμισμα που τηρείται ο λογαριασμός του πελάτη η μετατροπή νομίσματος γίνεται με βάση την ισχύουσα ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας, κατά την ημέρα και ώρα λήψης της εντολής πληρωμής, ενώ για τις πληρωμές που λαμβάνει ο πελάτης ως δικαιούχος, η μετατροπή νομίσματος θα πραγματοποιείται με βάση την ισχύουσα ισοτιμία αναφοράς της Τράπεζας κατά την ημέρα και ώρα πίστωσης του λογαριασμού. Οι σχετικές με τις ισοτιμίες αναφοράς πληροφορίες διατίθενται ομοίως στον πελάτη από τα καταστήματα της Τράπεζας και τον ιστότοπο της [www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr). Κάθε μετατροπή νομίσματος επιβαρύνεται με την προμήθεια για τις πράξεις αγοραπωλησίας συναλλάγματος, όπως εκάστοτε ορίζεται στο Τιμολόγιο Προμηθειών, Λοιπών Εξόδων & Τοκοφόρων Ημερομηνιών της Τράπεζας.
- 5.3** Για τις πληρωμές μέσω κάρτας πληρωμών σε νόμισμα διαφορετικό από το Ευρώ, ισχύουν τα εξής:
- (α) Η μετατροπή νομίσματος πραγματοποιείται από τους Οργανισμούς Visa και Mastercard και οποιονδήποτε άλλο οργανισμό με τον οποίο ενδέχεται να συνεργαστεί στο μέλλον η Τράπεζα με βάση την ισοτιμία αναφοράς που εφαρμόζουν οι εν λόγω Οργανισμοί κατά την ημέρα και ώρα εκκαθάρισης της συναλλαγής.
- (β) Το ποσό της πληρωμής ενδέχεται να επιβαρύνεται με τα έξοδα που χρεώνουν οι παραπάνω Οργανισμοί για τις πράξεις μετατροπής συναλλάγματος στο εξωτερικό.
- (γ) Ο πελάτης κατόπιν αιτήματός του μπορεί να λάβει από τα καταστήματα της Τράπεζας τις σχετικές με τις παραπάνω ισοτιμίες και χρεώσεις πληροφορίες.
- (δ) Ενδέχεται η ισοτιμία που εφαρμόστηκε από τους Οργανισμούς Visa και Mastercard κατά τον χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής να είναι διαφορετική από αυτή που ίσχυε κατά την ημέρα και ώρα πραγματοποίησής της. Περισσότερες πληροφορίες αναφέρονται στην τριμερή σύμβαση χορήγησης κάρτας μεταξύ Τράπεζας, Πελάτη και CrediaBank Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία.
- 5.4** Η χρέωση από την Τράπεζα τυχόν επιβαρύνσεων και εξόδων, θα γίνεται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Προμηθειών, Λοιπών Εξόδων & Τοκοφόρων Ημερομηνιών, το οποίο είναι αναρτημένο στα καταστήματα της Τράπεζας και στον ιστότοπο της Τράπεζας ([www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr)).



## **6 Επικοινωνία**

- 6.1** Για οποιαδήποτε πληροφορία, διευκρίνιση ή αίτημα σχετικά με την παρούσα Σύμβαση- Πλαίσιο, ο πελάτης μπορεί να απευθύνεται σε οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας. Εναλλακτικά, μπορεί να υποβάλει το αίτημά του ηλεκτρονικά στην ενότητα «Επικοινωνία» του ιστότοπου [www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr).
- 6.2** Για όλες τις περιπτώσεις επικοινωνίας που προβλέπονται από τους όρους της παρούσας, η Τράπεζα ειδοποιεί τον πελάτη ή στην ταχυδρομική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει στην Τράπεζα.
- 6.3** Η γλώσσα της παρούσας σύμβασης είναι η ελληνική. Σε περίπτωση δε που αυτή μεταφραστεί σε άλλη γλώσσα και υπάρξει διαφοροποίηση ή/και σύγκρουσης των όρων της παρούσας με το μεταφρασμένο κείμενο, υπερισχύει η ελληνική έκδοση.

## **7 Πληροφόρηση - Χρεώσεις**

- 7.1** Πριν από την εκτέλεση της πληρωμής και κατόπιν αιτήματος του πελάτη, η Τράπεζα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης, τις επιβαρύνσεις και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, την ανάλυση των επί μέρους ποσών και των τυχόν επιβαρύνσεων.
- Μετά από την εκτέλεση πράξης πληρωμής που καλύπτεται από τους όρους της παρούσας, η Τράπεζα παρέχει ή καθιστά διαθέσιμες στον πελάτη αντίστοιχα τις ακόλουθες πληροφορίες:
- (α) Για τις πληρωμές που πραγματοποιεί ο πελάτης ως πληρωτής:
- αποδεικτικό που επιτρέπει στον πελάτη να ταυτοποιήσει την πράξη πληρωμής και, κατά περίπτωση, τις πληροφορίες που αφορούν τον δικαιούχο
  - το ποσό της πράξης πληρωμής, στο νόμισμα στο οποίο χρεώνεται ο λογαριασμός πληρωμών του πληρωτή ή το νόμισμα που αναφέρεται στην εντολή πληρωμής
  - το ύψος και το είδος των τυχόν επιβαρύνσεων που οφείλει να καταβάλει ο πληρωτής, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, ανάλυση των επιβαρύνσεων αυτών ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο πληρωτής
  - τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε για τη μετατροπή νομίσματος και το ποσό της πράξης πληρωμής μετά τη μετατροπή του νομίσματος
  - την ημερομηνία αξίας για τη χρέωση ή την ημερομηνία λήψης στην εντολής πληρωμής.
- (β) Για τις πληρωμές που λαμβάνει ο πελάτης ως δικαιούχος:
- στοιχεία αποδεικτικού εντύπου που επιτρέπουν στο δικαιούχο να ταυτοποιήσει τη συγκεκριμένη πράξη πληρωμής και τον πληρωτή, καθώς και κάθε πληροφορία που διαβιβάζεται με την πράξη πληρωμής
  - το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα που πιστώθηκε στον λογαριασμό του δικαιούχου
  - το ύψος και το είδος των τυχόν επιβαρύνσεων που οφείλει να καταβάλει ο δικαιούχος, και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, ανάλυση των επιβαρύνσεων ή τον τόκο που πρέπει να καταβάλει ο δικαιούχος
  - τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα και το ποσό της πράξης πληρωμής πριν από τη μετατροπή του νομίσματος
  - την ημερομηνία αξίας του ποσού της πληρωμής στον λογαριασμό του δικαιούχου.
- 7.2** Η Τράπεζα παρέχει ή καθιστά διαθέσιμες στον πελάτη τις παραπάνω πληροφορίες με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:
- (α) Σε έντυπη ενημέρωση, η οποία παρέχεται από τα καταστήματα του δικτύου της.
- (β) Σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής eBanking.
- 7.3** Δεν υπάρχει υποχρέωση της Τράπεζας, εφόσον δεν έχει πραγματοποιηθεί πράξη πληρωμής, να παρέχει στον πελάτη καμία πληροφορία σχετικά με τον τηρούμενο λογαριασμό πληρωμών. Διευκρινίζεται ότι η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με την πίστωση ή τη χρέωση του λογαριασμού του με τους αναλογούντες κάθε φορά τόκους.
- 7.4** Οι εγγραφές και ενημερώσεις των συστημάτων της Τράπεζας για τις πράξεις πληρωμής που καλύπτονται από τους όρους της παρούσας, αποτελούν πλήρη απόδειξη για τη διενέργεια της συγκεκριμένης πράξης πληρωμής, επιτρεπόμενης της ανταπόδειξης.
- 7.5** Ο πελάτης αποδέχεται ότι πρέπει να μελετά προσεκτικά κάθε ενημέρωση που παρέχεται ή καθίσταται διαθέσιμη σε αυτόν από την Τράπεζα, έτσι ώστε να εντοπίζονται εγκαίρως τυχόν εσφαλμένες ή μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής. Σε περίπτωση διαφωνίας του με κάποια πράξη πληρωμής, ο πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει εγγράφως την Τράπεζα χωρίς καθυστέρηση, αμέσως μόλις λάβει γνώση αυτής, αναφέροντας αναλυτικά και τους λόγους διαφωνίας του.

## **8 Μέτρα ασφαλείας - Αναστολή χρήσης μέσω πληρωμών**

- 8.1** Ο πελάτης υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη των μέσων πληρωμών που του χορηγεί η Τράπεζα, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους και συμφωνίες που διέπουν τα παραπάνω μέσα. Συγκεκριμένα, έχει την υποχρέωση: (α) να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του, (β) να τηρεί πιστά τις διαδικασίες ασφαλείας που προβλέπονται σε περίπτωση απώλειας, κλοπής, υπεξαίρεσης ή μη εγκεκριμένης χρήσης και ιδίως να ειδοποιεί την Τράπεζα χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, αρχικά μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας στο τηλέφωνο εξυπηρέτησης και στη συνέχεια εγγράφως στο κατάστημα εξυπηρέτησής του, μόλις αντιληφθεί την απώλεια, κλοπή, υποκλοπή ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών από μη δικαιούχο.
- 8.2** Η Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει τη χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμών, για λόγους που αφορούν: (α) την ασφάλειά του, (β) την ύπαρξη υπόνοιας περί μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης του, (γ) την υπέρβαση του πιστωτικού ορίου ή τον αυξημένο κίνδυνο αδυναμίας του πελάτη να αποπληρώσει τυχόν οφειλή καθώς επίσης (δ) σε κάθε περίπτωση που υποβληθεί σχετικό αίτημα από τις αρμόδιες εποπτικές ή δικαστικές αρχές.
- 8.3** Η Τράπεζα με την επιφύλαξη των κατωτέρω υπό 8.4 αναφερομένων ενημερώνει τον πελάτη για την αναστολή της χρήσης του μέσου πληρωμών, καθώς και για τους λόγους της αναστολής, εάν είναι εφικτό πριν την αναστολή ή, το αργότερο, αμέσως μετά από αυτή. Στην περίπτωση αυτή, η ενημέρωση μπορεί να γίνει, ενδεικτικά, ή προφορικά, από τα εξουσιοδοτημένα όργανα της Τράπεζας, ή μέσω ταχυδρομείου, ή μέσω τηλεφώνου, ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής Τραπεζικής eBanking.
- 8.4** Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να ενημερώσει τον πελάτη, εάν η παροχή της ενημέρωσης προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την κείμενη ευρωπαϊκή ή εθνική νομοθεσία ή/και από οδηγίες των αρμόδιων εποπτικών αρχών.
- 8.5** Όταν εκλείψουν οι λόγοι αναστολής, η Τράπεζα θα προβαίνει κατά περίπτωση, είτε σε άρση της αναστολής, είτε σε αντικατάσταση του μέσου πληρωμών, σύμφωνα με τους τυχόν ειδικότερους όρους που διέπουν τη χρήση του και μετά από προηγούμενη ενημέρωση.

## **9 Μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής**

- 9.1** Σε περίπτωση πράξης πληρωμής, που εκτελέστηκε χωρίς την προηγούμενη έγκριση ή εξουσιοδότηση του πελάτη, (μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής) ο πελάτης έχει δικαίωμα αποκατάστασης της ζημίας που υπέστη εξαιτίας της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής, εφόσον ισχύουν σωρευτικά τα εξής:
- (α) Έχει ειδοποιήσει εγκαίρως την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, αμέσως μόλις έγινε αντιληπτή εκ μέρους του η μη εγκεκριμένη συναλλαγή και,
- (β) Η ειδοποίηση έλαβε χώρα το αργότερο εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού με το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής. Η προθεσμία των 13 μηνών παρατείνεται για όσο χρόνο η Τράπεζα δεν παρείχε ή δεν κατέστησε διαθέσιμες στον πελάτη τις πληροφορίες ως προς τις πράξεις πληρωμής, σύμφωνα με τον ως άνω όρο 7 Μέρους Γ' της παρούσας. Εφόσον τηρήθηκαν οι παραπάνω υποχρεώσεις και συγχρόνως διαπιστωθεί ότι η πράξη/οι πράξεις πληρωμής εκτελέστηκαν χωρίς την έγκριση ή την εξουσιοδότηση του πελάτη, η Τράπεζα θα επιστρέψει το ποσό της μη εγκεκριμένης συναλλαγής το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την ημέρα που αποδεδειγμένα διαπίστωσε ή ειδοποιήθηκε για τη μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής. Στην περίπτωση αυτή, η Τράπεζα θα επαναφέρει στην προηγούμενη κατάσταση τον λογαριασμό του πελάτη, διασφαλίζοντας ότι η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πελάτη δεν είναι μεταγενέστερη του χρονικού σημείου χρέωσής του με το χρηματικό ποσό της πράξης πληρωμής.
- 9.2** Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται για την Τράπεζα εφόσον έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη και κοινοποιεί γραπτώς τους λόγους αυτούς στην Αρμόδια Αρχή.
- 9.3** Κατ' εξαίρεση ο πελάτης ευθύνεται μέχρι του ποσού των πενήντα (50) Ευρώ για ζημιές που προκλήθηκαν από μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμών, σε περίπτωση που η ζημία προκλήθηκε από τη χρήση μέσου πληρωμών, που έχει κλαπεί, απολεσθεί ή υπεξαιρεθεί εκτός εάν:
- (α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμών δεν ήταν εφικτό να εντοπιστεί από τον πελάτη ή πριν από τη διενέργεια πράξης πληρωμής, εκτός αν ο πελάτης ενήργησε με δόλο ή
- (β) η ζημία προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος ενός παρόχου υπηρεσιών πληρωμών ή οντότητας στην οποία η Τράπεζα είχε προβεί στην ανάθεση δραστηριοτήτων της.
- 9.4** Ο πελάτης, αντίστοιχα, ευθύνεται απεριόριστα για ολόκληρη τη ζημία που προκλήθηκε από τη μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής εφόσον η ζημία οφείλεται είτε σε δόλο του πελάτη ή προστηθέντος του, είτε στην παράλειψη τηρήσεως από πρόθεση ή από βαριά αμέλεια των υποχρεώσεων που αναφέρονται στον όρο 8 παρ. 1 Μέρους Γ. ανωτέρω και ιδίως της υποχρέωσης:
- (α) Να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμών σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του.
- (β) Να ειδοποιεί άμεσα την Τράπεζα, για την απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών.
- 9.5** Μετά το χρονικό σημείο της ειδοποίησης της Τράπεζας, σύμφωνα με την παρούσα, αλλά και τους τυχόν ειδικότερους όρους σχετικά με τα μέσα και τις υπηρεσίες πληρωμών της Τράπεζας, ο πελάτης δεν φέρει τις οικονομικές συνέπειες που απορρέουν από τη μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών, εκτός εάν ενήργησε με δόλο.
- 9.6** Ο πελάτης δεν ευθύνεται για τις οικονομικές συνέπειες που απορρέουν από τη μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών, εάν η Τράπεζα δεν παρείχε σε αυτόν σε διαρκή βάση τη δυνατότητα, με κάθε πρόσφορο μέσο, να προβεί στην ειδοποίηση σχετικά με την απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμών, εκτός εάν ενήργησε με δόλο.

## **10 Εσφαλμένες πράξεις πληρωμών**

- 10.1** Η Τράπεζα με την ιδιότητά της ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον πελάτη ευθύνεται για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, με την επιφύλαξη του όρου 10.5 Μέρους Γ' της παρούσας. Στην περίπτωση αυτή:
- (α) επιστρέφει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στον πελάτη τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και,
- (β) ανάλογα με την περίπτωση, επαναφέρει το λογαριασμό πληρωμών που έχει χρεωθεί στην πρότερη κατάσταση.
- (γ) Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πελάτη δεν μπορεί να είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του χρηματικού ποσού της πράξης πληρωμής.
- 10.2** Η Τράπεζα με την ιδιότητά της ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον πελάτη ευθύνεται για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, με την επιφύλαξη του όρου 10.5 Μέρους Γ' της παρούσας. Στην περίπτωση αυτή:
- (α) θέτει αμέσως το ποσό της πράξης πληρωμής στη διάθεσή του δικαιούχου και,
- (β) ανάλογα με την περίπτωση, πιστώνει το αντίστοιχο ποσό στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου
- (γ) Η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πελάτη τόσο στην περίπτωση της εσφαλμένης όσο και στην περίπτωση της καθυστερημένης πράξης πληρωμής δεν μπορεί να είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού στο σχετικό λογαριασμό πληρωμών σύμφωνα με τον όρο 4.1 (β) Μέρους Γ' της παρούσας.
- 10.3** Η Τράπεζα με την ιδιότητά της ως παρόχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, όταν η εντολή πληρωμής εκκινείται από τον πελάτη με την ιδιότητά τους ως δικαιούχος ή μέσω αυτού, ευθύνεται για την ορθή διαβίβαση της εντολής πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, με την επιφύλαξη του όρου 10.5 Μέρους Γ' της παρούσας. Στην περίπτωση αυτή:
- (α) διαβιβάζει την εντολή πληρωμής εντός της προθεσμίας που έχει συμφωνηθεί καθιστώντας δυνατό το διακανονισμό της, όσον αφορά την άμεση χρέωση, κατά τη συμφωνηθείσα καταληκτική ημερομηνία
- (β) εφόσον συντρέχει επαναδιαβίβαση την εντολή πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή
- (γ) εάν η εντολή πληρωμής διαβιβαστεί με καθυστέρηση, το χρηματικό ποσό θα έχει ημερομηνία αξίας στον λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας αξίας πίστωσης του χρηματικού ποσού ως εάν η πράξη πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.
- 10.4** Η Τράπεζα με την ιδιότητά της ως πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ευθύνεται έναντι του πελάτη με την ιδιότητά του ως δικαιούχου για τη διεκπεραίωση της πράξης πληρωμής, με την επιφύλαξη του όρου 10.5 Μέρους Γ' της παρούσας. Στην περίπτωση αυτή:
- (α) η Τράπεζα υπέχει τις υποχρεώσεις του όρου 4.1
- (β) και του 4.2 Μέρους Γ' της παρούσας
- 10.5** Η Τράπεζα δεν ευθύνεται κατά τα ανωτέρω, εφόσον συντρέχει τουλάχιστον μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

(α) Ο πελάτης δεν έχει ειδοποιήσει εγκαίρως την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια βραδύτητα, για την εσφαλμένη ή την πλημμελή εκτέλεση της πράξης πληρωμής και η ειδοποίηση δεν έλαβε χώρα το αργότερο εντός προθεσμίας 13 μηνών από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού με το ποσό της εσφαλμένης συναλλαγής. Η προθεσμία των 13 μηνών, εντός της οποίας ο πελάτης δύναται να ειδοποιήσει την Τράπεζα σχετικά με τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, παρατείνεται για όσο χρόνο η Τράπεζα δεν παρείχε ή δεν κατέστησε διαθέσιμες στον πελάτη τις πληροφορίες ως προς τις πράξεις πληρωμής, σύμφωνα με τον όρο 7 Μέρους Γ' της παρούσας,

(β) Το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο πελάτης είναι εσφαλμένο,

(γ) επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας, σύμφωνα με τον όρο 1 του Μέρους Δ' της παρούσας,

(δ) η Τράπεζα αποδείξει στον πελάτη και, ανάλογα με την περίπτωση, στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, ότι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου έλαβε το ποσό της πράξης πληρωμής σύμφωνα με τον όρο 4.1 (α) Μέρους Γ' της παρούσας.

Διευκρινίζεται ότι η Τράπεζα στην περ. του σημ. β της παρ. 10.3 του όρου 10 Μέρους Γ' της παρούσας καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορούν την πράξη πληρωμής. Σε περίπτωση που η ανάκτηση των χρηματικών ποσών σύμφωνα με τα προηγούμενα εδάφια δεν είναι εφικτή, η Τράπεζα προσκομίζει στον πελάτη κατόπιν γραπτού αιτήματος, όλες τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της που είναι σημαντικές προκειμένου να ασκήσουν κατά περίπτωση νομική αξίωση για ανάκτηση των χρηματικών ποσών. Ο πελάτης επιβαρύνεται με την αντίστοιχη χρέωση που ορίζεται στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο Προμηθειών, Λοιπών Εξόδων & Τοκοφόρων Ημερομηνιών, καθώς και με κάθε άλλο έξοδο, στο οποίο υποβλήθηκε η Τράπεζα για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών.

- 10.6** Ανεξάρτητα από το εάν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη κατά τα ανωτέρω, η Τράπεζα, κατόπιν αιτήματος του πελάτη, θα καταβάλει προσπάθεια να ανιχνεύσει τη συγκεκριμένη μη εκτελεσθείσα ή πλημμελώς εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής και να ενημερώσει σχετικά τον πελάτη.

## **11 Άρνηση Εντολών Πληρωμής**

- 11.1** Η Τράπεζα δεν δύναται να εκτελεί εντολές πληρωμής:

(α) εάν δεν υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό πληρωμών του πελάτη ή εφόσον διαπιστώνεται υπέρβαση του τυχόν συμφωνηθέντος ορίου υπερανάληψης,

(β) εάν διαπιστώνεται υπέρβαση των ανώτατων ορίων αναλήψεων ή συναλλαγών, ανά ημέρα και ανά συναλλαγή, όπως έχουν γνωστοποιηθεί στον πελάτη,

(γ) εάν διαπιστώνεται υπέρβαση του τυχόν συμφωνηθέντος πιστωτικού ορίου, που τυχόν έχει χορηγηθεί στον πελάτη,

(δ) σε περιπτώσεις άμεσων χρεώσεων, εάν το ποσό της χρέωσης υπερβαίνει το ανώτατο όριο ποσού ανά συναλλαγή που έχει δηλωθεί από τον πελάτη.

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.

- 11.2** Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εφόσον υπάρχει υπόνοια ότι δεν τηρούνται τα προβλεπόμενα από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, ενδεικτικά αναφερόμενης της σχετικής νομοθεσίας για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή τη διερεύνηση περιστατικών απάτης.

- 11.3** Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εφόσον συντρέχει γεγονός που συνιστά ανωτέρα βία σύμφωνα με τον όρο 1 Μέρους Δ' της παρούσας και καθιστά αδύνατη ή ιδιαίτερα επαχθή την εκτέλεση ή την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Η Τράπεζα δεν είναι υπεύθυνη έναντι του πελάτη ή τρίτου που συνδέεται με αυτόν για οποιαδήποτε βλάβη, ζημία ή καθυστέρηση, που θα προέλθουν από τα ανωτέρω γεγονότα.

- 11.4** Εφόσον η Τράπεζα δεν εκτελέσει ορισμένη πληρωμή, η μη εκτέλεση και, εφόσον είναι δυνατόν, οι λόγοι και η διαδικασία επανόρθωσης τυχόν λαθών που οδήγησαν στη μη εκτέλεση, γνωστοποιούνται στον πελάτη. Εφόσον ο λόγος της άρνησης είναι αντικειμενικά δικαιολογημένος, η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλει την επιβάρυνση που ορίζεται στο Τιμολόγιο Προμηθειών, Λοιπών Εξόδων & Τοκοφόρων Ημερομηνιών. Η υποχρέωση ενημέρωσης του πελάτη τελεί υπό την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης ρύθμισης της Νομοθεσίας ή οδηγιών που ενδέχεται να δοθούν στην Τράπεζα από τις αρμόδιες ελεγκτικές και εποπτικές αρχές.

## **12 Δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών**

- 12.1** Ο πελάτης δικαιούται να ζητήσει από την Τράπεζα την επιστροφή χρηματικών ποσών που αφορούν εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, η οποία εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού και έχει ήδη εκτελεστεί, εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι εξής προϋποθέσεις:

(α) Κατά το χρονικό σημείο της έγκρισης δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της συναλλαγής πληρωμής.

(β) Το ποσό της πράξης πληρωμής υπερέβη το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο πελάτης λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενα συνθήματα έξοδά του, τους όρους της παρούσας και τις ειδικές συνθήκες της περίπτωσης, εκτός από λόγους που σχετίζονται με τη μετατροπή συναλλάγματος, εφόσον η μετατροπή γίνεται βάσει συναλλαγματικής ισοτιμίας αναφοράς, σύμφωνα με τους όρους των παραγράφων 5.2 και 5.3 του όρου 5 του Μέρους Γ' της παρούσας.

- 12.2** Ο πελάτης δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών:

(α) Αν έχει δώσει τη συναίνεσή του απευθείας στην Τράπεζα για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

(β) Εφόσον συντρέχει περίπτωση, αν οι πληροφορίες για τη μελλοντική πράξη πληρωμής έχουν παρασχεθεί ή έχουν τεθεί στη διάθεση του πελάτη, κατά το συμφωνηθέντα τρόπο, τουλάχιστον 4 εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξόφλησης είτε από την Τράπεζα, είτε από το δικαιούχο ή μέσω του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου.

- 12.3** Η κατά τα ανωτέρω υποχρέωση επιστροφής χρηματικών ποσών αφορά ολόκληρο το ποσό της εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής και η ημερομηνία αξίας για την πίστωση του λογαριασμού πληρωμών του πελάτη δεν θα είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρέωσης του ως άνω λογαριασμού πληρωμών με το ποσό της πράξης πληρωμής. Η Τράπεζα επιφυλάσσεται να ζητήσει από τον πληρωτή αποδεικτικά στοιχεία σε σχέση με τα ανωτέρω περιστατικά και ιδίως αναφορικά με τα συνθήματα έξοδα του πελάτη ή τις ειδικές συνθήκες της συγκεκριμένης πράξης πληρωμής. Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι, εφόσον δεν παρασχεθούν τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία, η Τράπεζα δεν δύναται να ανταποκριθεί εγκαίρως στο αίτημα επιστροφής.

- 12.4** Ο πληρωτής δικαιούται να υποβάλει αίτημα επιστροφής χρηματικών ποσών εντός αποκλειστικής προθεσμίας 8 εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού πληρωμών του με τα αντίστοιχα χρηματικά Ποσά.



**12.5** Η Τράπεζα υποχρεούται εντός προθεσμίας 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της αποδεδειγμένης παραλαβής του αιτήματος είτε να επιστρέφει το συνολικό ποσό της συναλλαγής πληρωμής είτε να αιτιολογήσει την άρνησή της, υποδεικνύοντας στον πελάτη το δικαίωμά του να προσφύγει σύμφωνα με τον όρο 2 του Μέρους ΣΤ' της παρούσας, αν αυτός δεν αποδέχεται την αιτιολόγησή της Τράπεζας.

### **13 Διάρκεια - Τροποποίηση - Καταγγελία**

- 13.1** Ο πελάτης ενημερώνεται για τις τυχόν τροποποιήσεις της παρούσας, καθώς και των πληροφοριών και συμβατικών της όρων, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή μέσω του ιστότοπου της Τράπεζας ([www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr)) ή της υπηρεσίας eBanking ή με άλλο σταθερό μέσο, τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την οριζόμενη ως ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. 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, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα. Εφόσον ο πελάτης δεν αποδέχεται και δεν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα την εναντίωσή του στις προτεινόμενες τροποποιήσεις πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, σημαίνει ότι αποδέχεται τις τροποποιήσεις αυτές.
- 13.2** Ο πελάτης, εφόσον δεν συμφωνεί με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις, έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αμέσως και χωρίς επιβάρυνση, πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης των τροποποιήσεων.
- 13.3** Η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου.
- 13.4** Ο πελάτης μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση, χωρίς επιβάρυνση, πέραν από την ως άνω περίπτωση που δεν συμφωνεί με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις, μετά την παρέλευση εξαμήνου. Σε κάθε άλλη περίπτωση η Τράπεζα επιβάλλει τις επιβαρύνσεις που ορίζονται στο Τιμολόγιο Προμηθειών, Λοιπών Εξόδων & Τοκοφόρων Ημερομηνιών.
- 13.5** Τυχόν επιβαρύνσεις για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, οι οποίες επιβάλλονται σε τακτική βάση, καταβάλλονται μόνο κατ' αναλογία μέχρι την καταγγελία της παρούσας. Αν αυτές έχουν ήδη καταβληθεί, επιστρέφονται επίσης κατ' αναλογία.
- 13.6** Η Τράπεζα μπορεί να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση οποτεδήποτε, με τήρηση προθεσμίας δύο (2) μηνών. Διευκρινίζεται ότι το δικαίωμα καταγγελίας των συμβάσεων που διέπουν τη χορήγηση και χρήση των επί μέρους μέσων πληρωμών ή την παροχή των κατ' ιδίαν υπηρεσιών πληρωμών διέπεται αποκλειστικά από τους ειδικότερους όρους που περιέχονται στις συμβάσεις αυτές.

## **Δ'. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ - ΜΗ ΣΥΝΗΘΕΙΣ - ΜΗ ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ**

### **1 Ορισμός**

- 1.1** Ως γεγονότα ανωτέρας βίας, καθώς και ως μη συνήθεις και μη προβλέψιμες περιστάσεις, θεωρούνται όλα εκείνα τα περιστατικά που  
(α) δεν ανάγονται στη σφαίρα ευθύνης της Τράπεζας,  
(β) δεν μπορούν να αποδοθούν σε υπαιτιότητα της  
(γ) είναι πέρα από τον έλεγχο της Τράπεζας,  
(δ) οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρ' όλες τις προσπάθειες της Τράπεζας για το αντίθετο.

### **2 Ευθύνη**

- 2.1** Η Τράπεζα δεν ευθύνεται με τους όρους της παρούσας έναντι του πελάτη εφόσον συντρέχουν οι ως άνω υπό όρο 1.1 Μέρους Δ' περιπτώσεις, καθώς και όταν η Τράπεζα δεσμεύεται από άλλες νομικές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο ισχύον ενωσιακό ή το εθνικό δίκαιο.

## **Ε'. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ ΠΡΑΞΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ/ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΕΚΔΟΣΗΣ ΜΕΣΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΜΕ ΚΑΡΤΑ**

### **1 Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής**

- 1.1** Ο πελάτης, όταν ενεργεί με την ιδιότητα του πληρωτή, δικαιούται να χρησιμοποιεί υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής, από πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, όταν ο λογαριασμός πληρωμών είναι προσβάσιμος σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (online).
- 1.2** Με την επιφύλαξη της συμμόρφωσης του παρόχου υπηρεσιών εκκίνησης λογαριασμού με το άρθρο 66, παράγραφο 3 του Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018), η Τράπεζα κατόπιν ρητής προηγούμενης συγκατάθεσης από τον πελάτη,  
(α) επικοινωνεί με ασφάλεια με τους παρόχους υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής σύμφωνα με τον κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 389/2018 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για την αυστηρή εξακρίβωση ταυτότητας πελάτη και τα κοινά και ασφαλή ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας  
(β) αμέσως μετά τη λήψη της εντολής πληρωμής από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής παρέχει ή καθιστά διαθέσιμες στον τελευταίο όλες τις πληροφορίες σχετικά με την εκκίνηση της πράξης πληρωμής και όλες τις πληροφορίες στις οποίες έχει πρόσβαση για την εκτέλεση της πράξης πληρωμής,  
(γ) αντιμετωπίζει, χωρίς καμία διάκριση, τις εντολές πληρωμής που διαβιβάζονται μέσω των υπηρεσιών παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, εκτός εάν αυτό δικαιολογείται από αντικειμενικούς λόγους, ιδίως όσον αφορά το χρονοδιάγραμμα (timing), την προτεραιοποίηση ή τις επιβαρύνσεις, σε σχέση με τις εντολές πληρωμών που διαβιβάστηκαν απευθείας από τον πληρωτή.

## **2 Υπηρεσίες Πληροφοριών Λογαριασμού**

- 2.1** Ο πελάτης, δικαιούται να χρησιμοποιεί υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού όταν ο λογαριασμός πληρωμών είναι προσβάσιμος σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (online).
- 2.2** Με την επιφύλαξη της συμμόρφωσης του παρόχου υπηρεσιών πληροφοριών λογαριασμού με το άρθρο 67, παράγραφο 2 του Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018), η Τράπεζα
- (α) επικοινωνεί με ασφάλεια με τους παρόχους υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού, σύμφωνα με τον κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 389/2018 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα για την αυστηρή εξακρίβωση ταυτότητας πελάτη και τα κοινά και ασφαλή ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας και
- (β) αντιμετωπίζει, χωρίς καμία διάκριση, τα αιτήματα που διαβιβάζονται μέσω παρόχου υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού, εκτός εάν αυτό δικαιολογείται από αντικειμενικούς λόγους.

## **3 Περιορισμοί στην πρόσβαση σε λογαριασμούς πληρωμών**

- 3.1** Η Τράπεζα μπορεί να αρνηθεί σε πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής ή σε πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού την πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή που τηρείται στην Τράπεζα για αντικειμενικά δικαιολογημένους και δεόντως τεκμηριωμένους λόγους που σχετίζονται με τη μη εγκεκριμένη ή απατηλή πρόσβαση σε λογαριασμό πληρωμών, περιλαμβανομένης της μη εγκεκριμένης ή απατηλής εκκίνησης της πράξης πληρωμής, είτε από τον πάροχο υπηρεσίας πληροφοριών λογαριασμού είτε από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα ενημερώνει τον πληρωτή για την άρνηση πρόσβασης στο λογαριασμό πληρωμών και τους λόγους που επιβάλλουν την ενέργεια αυτή με τους όρους και τις προϋποθέσεις του όρου 8.3 του Μέρους Γ της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου.
- 3.2** Εφόσον εκλείψουν οι λόγοι της άρνησης κατά τα ανωτέρω η Τράπεζα επιτρέπει την πρόσβαση στον λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή.

## **4 Μη εγκεκριμένες, μη εκτελεσθείσες, εσφαλμένες ή καθυστερημένα εκτελεσθείσες Πράξεις Πληρωμής**

- 4.1** Όταν η πράξη πληρωμής έχει εκκινηθεί από τον πελάτη μέσω παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής,
- (α) η Τράπεζα επιστρέφει αμέσως και σε κάθε περίπτωση, το αργότερο έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας στον πελάτη ή το χρηματικό ποσό της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών στην πρότερη κατάσταση και
- (β) η Τράπεζα δικαιούται να αναζητήσει από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, την αποκατάσταση κάθε ζημίας της (περιλαμβανομένων και των χρηματικών ποσών που κατέβαλε ως αποτέλεσμα της επιστροφής του χρηματικού ποσού μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής στον πελάτη), όταν ο πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής υπέχει ευθύνη για τη μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής.
- 4.2** Όταν εντολή πληρωμής εκκινείται από τον πελάτη μέσω παρόχου υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής,
- (α) η Τράπεζα, με την επιφύλαξη των όρων 9.1 και 10.5 Μέρους Γ' της παρούσας, επιστρέφει στον πελάτη τα χρηματικά ποσά της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης πράξης πληρωμής και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό πληρωμών του πελάτη στην πρότερη κατάσταση,
- (β) η Τράπεζα δικαιούται να αναζητήσει από τον πάροχο υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής, την αποκατάσταση κάθε ζημίας της (περιλαμβανομένων και των χρηματικών ποσών που κατέβαλε ως αποτέλεσμα της επιστροφής του χρηματικού ποσού μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής στον πελάτη), όταν ο πάροχος υπηρεσίας εκκίνησης πληρωμής υπέχει ευθύνη για τη μη εκτέλεση, την εσφαλμένη ή την καθυστερημένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής.

## **5 Υπηρεσίες Πληρωμών Έκδοσης Μέσων Πληρωμών με Κάρτα**

- 5.1** Με την εξαίρεση των πράξεων πληρωμής, των οποίων η εκκίνηση διενεργείται μέσω μέσων πληρωμών με κάρτα, στα οποία αποθηκεύεται ηλεκτρονικό χρήμα κατά την έννοια του σημείου 1 του άρθρου 10 του Ν. 4021/2011, όπως ισχύει, οπότε και οι διατάξεις του παρόντος όρου δεν εφαρμόζονται, στην περίπτωση που ο πελάτης, με την ιδιότητα του πληρωτή, χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες παρόχου υπηρεσιών πληρωμών έκδοσης μέσων πληρωμών με κάρτα, η Τράπεζα θα επιβεβαιώνει αμέσως, κατόπιν αιτήματος του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών έκδοσης μέσων πληρωμών με κάρτα, αν το απαιτούμενο χρηματικό ποσό για την εκτέλεση πράξης πληρωμής με κάρτα είναι διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή, εφόσον πληρούνται όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:
- (α) ο λογαριασμός πληρωμών του πληρωτή είναι προσβάσιμος σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (online) κατά το χρονικό σημείο υποβολής του αιτήματος,
- (β) ο πληρωτής έχει δώσει ρητή συγκατάθεση στην Τράπεζα να ανταποκρίνεται στα αιτήματα συγκεκριμένου παρόχου υπηρεσιών πληρωμών έκδοσης μέσων πληρωμών με κάρτα και να επιβεβαιώνει ότι το χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί σε συγκεκριμένες πράξεις πληρωμής με κάρτα είναι διαθέσιμο στο λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή,
- (γ) η συγκατάθεση της προηγούμενης περίπτωσης έχει δοθεί πριν από την υποβολή του πρώτου αιτήματος επιβεβαίωσης διαθεσιμότητας χρηματικών ποσών.
- 5.2** Η Τράπεζα μπορεί να αιτείται την επιβεβαίωση διαθεσιμότητας χρηματικών ποσών που αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο, εφόσον πληρούνται όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:
- (α) ο πελάτης, με την ιδιότητα του πληρωτή, έχει δώσει ρητή συγκατάθεση στην Τράπεζα να αιτείται την επιβεβαίωση διαθεσιμότητας χρηματικών ποσών που αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο,
- (β) ο πελάτης διενεργεί την εκκίνηση της πράξης πληρωμής με κάρτα για το εν λόγω χρηματικό ποσό μέσω μέσου πληρωμών με κάρτα που εκδίδεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών έκδοσης μέσων πληρωμών με κάρτα,
- (γ) ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών έκδοσης μέσων πληρωμών με κάρτα επαληθεύει την ταυτότητά του, στην Τράπεζα, πριν από κάθε αίτηση επιβεβαίωσης διαθεσιμότητας χρηματικών ποσών και επικοινωνεί με ασφάλεια μαζί της, για την αυστηρή εξακρίβωση ταυτότητας πελάτη και τα κοινά και ασφαλή ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας, σύμφωνα με τον κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 389/2018 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη συμπλήρωση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά ρυθμιστικά τεχνικά πρότυπα.
- 5.3** Η επιβεβαίωση διαθεσιμότητας χρηματικών ποσών που αναφέρεται στην ως άνω υπό 5.1 δεν επιτρέπει στην Τράπεζα να προβαίνει σε δέσμευση χρηματικών ποσών σε λογαριασμό πληρωμών του πελάτη, ως πληρωτή.
- 5.4** Μετά από αίτημα του πελάτη ως πληρωτή, η Τράπεζα, υποχρεούται να του κοινοποιεί την ταυτότητα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών έκδοσης μέσων πληρωμών με κάρτα και τη σχετική απάντηση.

### **1 Προσωπικά Δεδομένα**

- 1.1** Για τους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ο Πελάτης έχει ενημερωθεί από την Τράπεζα με τρόπο σαφή και κατανοητό για την επεξεργασία των δεδομένων του, το σκοπό της επεξεργασίας, τους τυχόν αποδέκτες των δεδομένων καθώς και τα δικαιώματα που του παρέχει το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, ενώ παράλληλα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει εγκαίρως την Τράπεζα για τυχόν μεταβολή των προσωπικών του δεδομένων. Για τη συλλογή, τήρηση και την εν γένει επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη ισχύουν τα αναφερόμενα στη «Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» της Τράπεζας (εφεξής «Δήλωση»), η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας. Ο Πελάτης δηλώνει ότι παρέλαβε, ενημερώθηκε και κατανόησε το περιεχόμενο της Δήλωσης, η οποία είναι διαθέσιμη στα καταστήματα και στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας [www.chaniabank.gr](http://www.chaniabank.gr).

### **2 Διαδικασίες επίλυσης διαφορών / Υποβολή παραπόνων**

- 2.1** Με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων της Τράπεζας της Ελλάδος, ως αυτές ορίζονται ειδικά στο Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018), την αποτελεσματική συμμόρφωση των όρων της παρούσας Σύμβασης Πλαίσιο της Τράπεζας προς τις απαιτήσεις του Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018), διασφαλίζει και παρακολουθεί η Αρμόδια Αρχή.
- 2.2** Ο πελάτης μπορεί να υποβάλλει καταγγελίες στην Αρμόδια Αρχή σχετικά με ισχυρισμούς περί παραβάσεων των όρων της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου από την Τράπεζα, εκτός από τις διατάξεις που εμπίπτουν σύμφωνα με το Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018) στην αρμοδιότητα της Τράπεζας της Ελλάδος.
- 2.3** Ο πελάτης μπορεί να υποβάλλει καταγγελίες σχετικά με τις παραβάσεις των όρων της παρούσας:
- (α) σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας εγγράφως, συμπληρώνοντας την «ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ» που βρίσκεται στα καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας.
  - (β) αποστέλλοντας επιστολή στην ταχυδρομική διεύθυνση της έδρας της Τράπεζας «Ελευθερίου Βενιζέλου 28-32, ΤΚ 73132 Χανιά», υπόψη Τμήματος Παραπόνων.
  - (γ) αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [complaints@chaniabank.gr](mailto:complaints@chaniabank.gr)
  - (δ) συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα μέσα από τον ιστότοπο της Τράπεζας.
- Ο πελάτης δικαιούται να υποβάλει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης καταγγελίες για τυχόν παραβάσεις από τη Τράπεζα των διατάξεων του νόμου 4537/2018. Αρμόδιοι φορείς προς τους οποίους ο πελάτης δύναται να απευθυνθεί, για την εξωδικαστική επίλυση τυχόν διαφορών που προκύπτουν από την παρούσα, είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή (Λ. Αλεξάνδρας 144, ΤΚ 11471, Αθήνα, τηλ. 2106460862, [www.synigoroskatanoloti.gr](http://www.synigoroskatanoloti.gr) καθώς και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν.2251/1954, όπως ισχύει. Η Τράπεζα παρέχει βεβαίωση παραλαβής στον παραπονούμενο κατά την υποβολή του έγγραφου παραπόνου. Η Τράπεζα απαντάει γραπτώς εντός σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή του παραπόνου. Σε περίπτωση που, για σημαντικό λόγο, δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός του ως άνω οριζόμενου χρονικού διαστήματος, η Τράπεζα οφείλει να ενημερώσει τον παραπονούμενο για την αιτία της καθυστέρησης και να αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και να του παρασχεθεί γραπτή απάντηση. Στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος αυτού, η Τράπεζα παρέχει, κατόπιν αιτήματος του παραπονούμενου, ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του. Σε περίπτωση που η τελική απάντηση που δίδεται σύμφωνα με τις προηγούμενες παραγράφους δεν ικανοποιεί πλήρως τον παραπονούμενο, η Τράπεζα περιλαμβάνει στην απάντηση εμπεριστατωμένη αιτιολόγηση και ρητή αναφορά στη δυνατότητα του παραπονούμενου να απευθυνθεί σε μηχανισμό εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην, κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή, εφόσον εμμένει στο παράπονο του.

### **3 Εφαρμοστέο Δίκαιο - Δωσιδικία**

- 3.1** Η Σύμβαση Πλαίσιο διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και κάθε διαφορά, που θα προκύψει τυχόν από αυτή, θα επιλύεται ενώπιον των Δικαστηρίων των Χανίων.