



ALPHA BANK

Πλαίσιο Συνεργασίας Γενικοί Όροι Διενέργειας Τραπεζικών Συναλλαγών



**ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΙΣΧΥΣ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	3	7. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΩΣ ΜΕΣΟ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	15
2. ΟΡΙΣΜΟΙ	3	7.1. Σύνδεση της Κάρτας με λογαριασμό - Όριο συναλλαγών.....	15
3. ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	4	7.2. Ειδική ενημέρωση για την χρήση της Κάρτας.....	15
3.1. Ταυτοποίηση - Πιστοποίηση της ταυτότητας του Πελάτη.....	4	7.3. Διάρκεια ισχύος.....	16
3.2. Επικοινωνία.....	5	7.4. Καταγγελία - Ακύρωση Κάρτας.....	16
4. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	5	8. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ	16
4.1. Γενικά.....	5	8.1. Διαδικασία εγγραφής - Πρόσβαση.....	16
4.2. Επιτόκια καταθέσεων.....	6	8.2. Εκτέλεση συναλλαγών.....	16
4.3. Αναλήψεις - Χρεώσεις.....	6	8.3. Υποχρεώσεις και ευθύνη της Τραπέζης.....	17
4.4. Κοινός λογαριασμός.....	6	8.4. Καταγγελία.....	18
4.5. Έξοδα - Φόροι - Λοιπές επιβαρύνσεις.....	6	9. ΕΠΙΤΑΓΕΣ	18
4.6. Κλείσιμο λογαριασμού.....	7	10. ΦΥΛΑΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ	19
4.7. Ακίνητος λογαριασμός.....	7	11. ΛΟΙΠΑ ΘΕΜΑΤΑ	19
4.8. Αδρανής λογαριασμός.....	7	11.1. Τροποποιήσεις.....	19
4.9. Περιοδική ενημέρωση.....	7	11.2. Έξοδα - Φόροι - Τέλη - Εισφορές.....	20
5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	8	11.3. Καταγραφή τηλεφωνικών συνδιαλέξεων.....	20
5.1. Πεδίο εφαρμογής.....	8	11.4. Διάρκεια - Καταγγελία.....	20
5.2. Περιγραφή των υπηρεσιών πληρωμών.....	8	11.5. Άσκηση δικαιωμάτων - Ερμηνεία.....	20
5.3. Τύπος και περιεχόμενο Εντολής Πληρωμής.....	9	11.6. Ακυρότητα όρων.....	20
5.4. Λήψη / εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής.....	9	11.7. Ανωτέρα βία.....	20
5.5. Ανάκληση Εντολής Πληρωμής.....	10	11.8. Εφαρμοστέο δίκαιο - Αρμοδιότητα Δικαστηρίων.....	20
5.6. Όροι επιστροφής χρηματικών ποσών (refund).....	10	11.9. Αρμόδιες Εποπτικές Αρχές - Επίλυση διαφορών.....	20
5.7. Επιβαρύνσεις.....	11	11.10. Συμψηφισμός - Δεσμεύσεις περιοριστικών στοιχείων.....	21
5.8. Ενημέρωση.....	11	12. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	21
5.9. Ευθύνη.....	11		
5.10. Τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών.....	12		
6. ΟΡΟΙ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΙΣ ΚΑΡΤΕΣ ΩΣ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	13		
6.1. Έκδοση Κάρτας / PIN.....	13		
6.2. Φύλαξη Κάρτας / PIN.....	13		
6.3. Χρήση της Κάρτας για συναλλαγές σε επιχειρήσεις.....	14		
6.4. Ανέπαφες (contactless) συναλλαγές.....	14		
6.5. Χρήση της Κάρτας στην αλλοδαπή - Συναλλαγές σε συνάλλαγμα.....	14		
6.6. Ετήσια συνδρομή - Επιβαρύνσεις.....	15		

1. ΙΣΧΥΣ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

1.1. Το παρόν Πλαίσιο Συνεργασίας περιλαμβάνει τους βασικούς όρους συνεργασίας των συναλλασσομένων με την «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ» (εφ' εξής «Τράπεζα») για τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών πληρωμών. Η Τράπεζα, η οποία έχει λάβει άδεια λειτουργίας από την Τράπεζα της Ελλάδος, εδρεύει στην Αθήνα, οδός Σταδίου 40, και είναι εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο με αριθμό 223701000.

1.2. Κάθε επιμέρους υπηρεσία ή προϊόν όπως καταθετικό, επενδυτικό ή χορηγητικό, περιλαμβανομένων των προϊόντων καταναλωτικής, στεγαστικής και επιχειρηματικής πίστωσης, δύναται να διέπεται επιπροσθέτως από Ειδικούς Όρους.

1.3. Ο Πελάτης αφού λάβει γνώση των όρων του παρόντος δηλώνει εγγράφως ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο καθορίζει η Τράπεζα για τον σκοπό αυτό ότι τους αποδέχεται χωρίς να απαιτείται η ιδίοχηρη υπογραφή του επί του σώματος του παρόντος. Από την αποδοχή εκ μέρους του των όρων του παρόν-

2. ΟΡΙΣΜΟΙ (αλφαβητικά)

Για τους σκοπούς του παρόντος, νοούνται ως:

2.1. Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης: Ο συνδυασμός γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που χρησιμοποιούνται για να εξατομικεύσουν έναν λογαριασμό ή τα στοιχεία μιας πληρωμής που πρόκειται να διενεργηθεί όπως, ενδεικτικά, ο Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού (International Bank Account Number - IBAN) και ο Κωδικός Ταυτοποίησης Τραπεζής (Bank Identifier Code - BIC).

2.2. Δίκτυα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών: Τα δίκτυα των Αυτομάτων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs), τα Κέντρα Αυτομάτων Συναλλαγών (ΚΑΣ), τα Μηχανήματα Αναγνώρισης Καρτών (ΜΑΚ) και κάθε άλλο δίκτυο μηχανημάτων συναλλαγών που εκάστοτε θέτει η Τράπεζα στη διάθεση του Πελάτη, μέσω των οποίων αυτός μπορεί να διενεργεί συναλλαγές. Η Τράπεζα δύναται να διευρύνει τα ως άνω δίκτυα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών της σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις.

2.3. Ειδικό Όροι: Οι όροι των επί μέρους συμβάσεων που καταρτίζονται μεταξύ της Τραπεζής και του Πελάτη για την παροχή σε αυτόν υπηρεσιών ή προϊόντων, οι οποίοι συμπληρώνουν το παρόν Πλαίσιο Συνεργασίας και υπερισχύουν αυτού σε περίπτωση αντιθέσεως.

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

2.5. Εντολή Πληρωμής: Κάθε οδηγία εκ μέρους του Πελάτη (είτε είναι πληρωτής είτε δικαιούχος) προς την Τράπεζα με την οποία της ζητείται να εκτελέσει μια Πράξη Πληρωμής.

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

2.7. Ημερομηνία Αξίας: Το χρονικό σημείο αναφοράς που ορίζει η Τράπεζα για την έναρξη ή την παύση υπολογισμού των τόκων επί των χρηματικών ποσών με τα οποία πιστώνεται ή χρεώνεται αντιστοίχως ένας λογαριασμός του Πελάτη.

2.8. Κάρτα: Χρεωστική ή πιστωτική ή προπληρωμένη κάρτα που χορηγεί η Τράπεζα στον Πελάτη.

2.9. Καταναλωτής: Ο Πελάτης-φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς.

τος καταχωρίζονται τα προσωπικά στοιχεία ταυτοποίησης του Πελάτη στην Τράπεζα σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και λαμβάνει αυτός αριθμό Πελάτη, ο οποίος τον χαρακτηρίζει καθ' όλη τη διάρκεια και για όλο το εύρος της συνεργασίας του με την Τράπεζα.

1.4. Κατά την έναρξη της συμβατικής σχέσεώς του με την Τράπεζα ο Πελάτης λαμβάνει αντίγραφο του παρόντος Πλαισίου Συνεργασίας σε έντυπη μορφή ή σε άλλο Σταθερό Μέσο, δικαιούμενος οποτεδήποτε κατά την διάρκεια της συμβατικής σχέσεώς του να λαμβάνει εκ νέου αντίγραφο του κατά τον ίδιο τρόπο.

1.5. Οι όροι του παρόντος εφαρμόζονται σε όλους τους Πελάτες εκτός αν ορίζεται διαφορετικά όσον αφορά τους Πελάτες που δεν είναι Καταναλωτές. Οι όροι που εφαρμόζονται στους Καταναλωτές εφαρμόζονται με τον ίδιο τρόπο και στις πολύ μικρές επιχειρήσεις κατά την έννοια της παραγράφου 2 του άρθρου 2 του Ν. 4308/2014.

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

2.11. Οριακό Χρονικό Σημείο Ημέρας (cut off time): Το συγκεκριμένο χρονικό σημείο της Εργάσιμης Ημέρας που ορίζεται εκάστοτε από την Τράπεζα ανά δίκτυο συναλλαγών (Δίκτυο Καταστημάτων, Δίκτυα Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών, Εναλλακτικά Δίκτυα), πέραν του οποίου η Εντολή Πληρωμής που δίδεται στην Τράπεζα θεωρείται ληφθείσα την επομένη Εργάσιμη Ημέρα.

2.12. Πελάτης: Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα ή ομάδα παρουσίας που αποδέχεται τους όρους του παρόντος και συναλλάσσεται με την Τράπεζα.

2.13. Πράξη Πληρωμής: Η πράξη στην οποία προβαίνει ο Πελάτης υπό την ιδιότητα του πληρωτή ή ως ενεργών για λογαριασμό του πληρωτή ή υπό την ιδιότητα του δικαιούχου και συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκειμένη σχέση μεταξύ πληρωτή και δικαιούχου.

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

2.15. Σταθερό Μέσο: Μέσο που επιτρέπει στον αποδέκτη πληροφοριών που του απευθύνονται προσωπικά να τις αποθηκεύει κατά τρόπο ώστε να συνεχίζει να έχει πρόσβαση σε αυτές επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που αυτές εξυπηρετούν και να τις αναπαράγει αυτούσιες, όπως ενδεικτικά το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

2.16. Τιμολόγιο: Το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τραπεζής στο οποίο περιλαμβάνονται τα ισχύοντα κάθε φορά πιστωτικά ή χρεωστικά επιτόκια, τα κάθε μορφής έξοδα και οι επιβαρύνσεις για κάθε συναλλαγή με την Τράπεζα μέσω οιαδήποτε δικτύου της. Το Τιμολόγιο όπως εκάστοτε ισχύει είναι διαθέσιμο στον Πελάτη στα Καταστήματα της Τραπεζής και στην ιστοσελίδα της www.alpha.gr και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος.

2.17. Χρηματοπιστωτικά Μέσα: Κινητές αξίες, μέσα χρηματοαγοράς, μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων και λοιπά χρηματοπιστωτικά μέσα, όπως αυτά ορίζονται στον Ν. 4514/2018 «Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων και άλλες διατάξεις».

3. ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

3.1. Ταυτοποίηση - Πιστοποίηση της ταυτότητας του Πελάτη

3.1.1. Ο Πελάτης κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσεώς του με την Τράπεζα, υποχρεούται να θέσει στη διάθεσή της:

α) Εφ' όσον είναι φυσικό πρόσωπο, τα στοιχεία που του ζητεί η Τράπεζα από τα οποία αποδεικνύεται η ταυτότητά του και κατ' ελάχιστο το Δελτίο Αστυνομικής του Ταυτότητας ή το Διαβατήριό του σε ισχύ ή ανάλογο έγγραφο το οποίο γίνεται δεκτό από την Τράπεζα προς το σκοπό αυτό σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο.

β) Εφ' όσον είναι νομικό πρόσωπο, τα νομιμοποιητικά έγγραφα από τα οποία αφ' ενός αποδεικνύεται ότι αυτό συστάθηκε και λειτουργεί νόμιμα και αφ' ετέρου προσδιορίζονται τα πρόσωπα τα οποία είναι εξουσιοδοτημένα να ενεργούν στο όνομα και για λογαριασμό του και να το δεσμεύουν νόμιμα, καθώς και οποιαδήποτε άλλα έγγραφα κρίνονται από την Τράπεζα απαραίτητα κατά περίπτωση.

3.1.2. Επιπροσθέτως, ο Πελάτης υποχρεούται να θέτει στη διάθεση της Τραπεζής, τόσο κατά την έναρξη όσο και κατά την διάρκειά της συναλλακτικής του σχέσεως με αυτήν, κάθε άλλο στοιχείο που του ζητεί για την πιστοποίηση και την επαλήθευση της ταυτότητάς του (όπως φορολογικά στοιχεία, στοιχεία φορολογικής κατοικίας, επαγγελματικά στοιχεία, στοιχεία κατοικίας, στοιχεία επικοινωνίας), σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο αναφορικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος με σκοπό τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας και το πλαίσιο αναφορικά με τη διεθνή φορολογική συμμόρφωση και την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών, στο οποίο υπόκειται η Τράπεζα, καθώς επίσης να της υποβάλει όλα τα σχετικά έγγραφα. Απαραίτητη προϋπόθεση για την πλήρη πιστοποίηση της ταυτότητας του νομικού προσώπου αποτελεί ο εντοπισμός και η πιστοποίηση της ταυτότητας των νομίμων εκπροσώπων και των πραγματικών δικαιούχων του, κατά τα οριζόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ο δε Πελάτης-νομικό πρόσωπο υποχρεούται να υποβάλει στην Τράπεζα τα στοιχεία πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας και των εν λόγω προσώπων.

3.1.3. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί την παροχή των υπηρεσιών της ή να τις παράσχει υπό όρους σε περίπτωση που δεν έχουν υποβληθεί από τον Πελάτη εν όλω ή εν μέρει τα ως άνω υπό 3.1.1. και 3.1.2. αναφερόμενα έγγραφα ή για λόγους συμμορφώσεως με το ισχύον ελληνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. Ειδικά όσον αφορά στη συμμόρφωση με το πλαίσιο διεθνούς φορολογικής συμμορφώσεως FATCA και αυτόματης ανταλλαγής πληροφοριών χρηματοοικονομικών λογαριασμών CRS, η μη προσκόμιση από τον Πελάτη των αιτηθέντων από την Τράπεζα στοιχείων εντός ενενήντα (90) ημερολογιακών ημερών συνεπάγεται υποχρεωτικά την κατηγοριοποίησή του ως «μη συνεργάσιμου Πελάτη» και την ενημέρωση της αρμόδιας, κατά περίπτωση, αλλοδαπής φορολογικής αρχής μέσω της Ελληνικής φορολογικής αρχής για τους σκοπούς του ως άνω πλαισίου.

3.1.4. Για την διενέργεια οποιασδήποτε συναλλαγής του ο Πελάτης-φυσικό πρόσωπο ή ο εκπρόσωπος του Πελάτη-νομικού προσώπου υποχρεούται να αποδεικνύει την ταυτότητά του κατά περίπτωση, αναλόγως της συναλλαγής, είτε προσκομίζοντας τα νομιμοποιητικά στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητά του σύμφωνα με τα ανωτέρω υπό 3.1.1. αναφερόμενα, είτε με τη χρήση Προσωπικού Κωδικού Αναγνώρισεως μόνου ή σε συνδυασμό με άλλον τέτοιο ή με Κάρτα, είτε με τη χρήση βιομετρικών στοιχείων του ή με όποιο άλλο τρόπο συμφωνείται με τον Πελάτη κατά τους οικείους Ειδικούς Όρους. Η συνδυασμένη χρήση Κάρτας και Προσωπικού Κωδικού Αναγνώρισεως PIN (Personal Identification Number) σε MAK ή άλλα Δίκτυα

Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών συνιστά ηλεκτρονική υπογραφή του Πελάτη που πιστοποιεί την ταυτότητά του και αποδεικνύει τη βούλησή του αναφορικά με το περιεχόμενο της συναλλαγής, ιδίως ως προς την ορθή εκτέλεσή της, επιφέρει δε τα ίδια αποτελέσματα που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή.

3.1.5. Η υπογραφή του Πελάτη, όπου απαιτείται, τίθεται από αυτόν ιδιοχείρως, είτε επί εγχάρτου εγγράφου είτε με χρήση ειδικής γραφίδας (e-pen) επί οθόνης ηλεκτρονικής συσκευής (pad) της Τραπεζής που εμφανίζει το προς υπογραφή ηλεκτρονικό έγγραφο (ιδιόχειρη ηλεκτρονική υπογραφή - e-signature). Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που υπογράφει ο Πελάτης κατ' αυτόν τον τρόπο αποθηκεύονται στα μηχανογραφικά συστήματα της Τραπεζής και τηρούνται σε ψηφιακό αρχείο της από το οποίο δύνανται οποτεδήποτε να αναπαραχθούν και να εκτυπωθούν. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που φέρουν την ιδιόχειρη ηλεκτρονική υπογραφή - e-signature του Πελάτη έχουν την ίδια αποδεικτική ισχύ και τις ίδιες έννομες συνέπειες που θα είχαν, αντίστοιχα, έγχαρτα υπογεγραμμένα έγγραφα. Η ιδιόχειρη ηλεκτρονική υπογραφή - e-signature του Πελάτη στα ηλεκτρονικά έγγραφα πιστοποιεί την γνησιότητα αυτών, αποδεικνύει ότι η εμπεριεχομένη σε αυτά δήλωση του Πελάτη προέρχεται από τον ίδιο καθώς και την βούλησή του να δεσμευθεί από το περιεχόμενο αυτών. Αντίγραφα ή αποσπάσματα των εν λόγω ηλεκτρονικών εγγράφων εξηγμένα σε μορφή αρχείου μαγνητικού ή ψηφιακού μέσου ή σε έντυπη μορφή (εκτυπώσεις) από το ψηφιακώς τηρούμενο αρχείο της Τραπεζής αποτελούν πλήρη απόδειξη ως προς το περιεχόμενό τους και την προέλευση της ιδιόχειρης ηλεκτρονικής υπογραφής-e-signature του Πελάτη, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

3.1.6. Τρίτα πρόσωπα εξουσιοδοτημένα εγγράφως από τον Πελάτη μπορούν να τον αντιπροσωπεύουν και να υπογράφουν για λογαριασμό του κατά τις συναλλαγές με την Τράπεζα εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά από το παρόν, τους τυχόν Ειδικούς Όρους ή άλλη έννομη σχέση ή εάν η Τράπεζα αποκλείει την συναλλαγή δι' αντιπροσώπου του Πελάτη για λόγους που κατά την κρίση της αφορούν στην ασφάλεια της συναλλαγής ή σε περίπτωση που πρόκειται για συναλλαγή αποκλειστικά προσωποπαγή. Η ως άνω εξουσιοδότηση πρέπει κατά περίπτωση, κατά την κρίση της Τραπεζής, να χορηγείται είτε με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο είτε με ιδιωτικό έγγραφο που φέρει θεώρηση του γνησίου της υπογραφής του Πελάτη και βεβαία χρονολογία από αρμόδια Δημόσια Αρχή. Εξουσιοδότηση που δίδεται με ιδιωτικό έγγραφο γίνεται δεκτή από την Τράπεζα για περιορισμένο χρονικό διάστημα και για μια μόνον συγκεκριμένη συναλλαγή, μέχρι την ολοκλήρωσή της. Εξουσιοδότηση που χορηγείται με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο θεωρείται ότι εξακολουθεί να ισχύει εφ' όσον δεν έχει δηλωθεί στην Τράπεζα εγγράφως τυχόν μεταβολή ή ανάκληση ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο λήξη της ισχύος του πληρεξουσίου. Τέτοια ρητή δήλωση απαιτείται ακόμη και στις περιπτώσεις που η μεταβολή, ανάκληση ή κατ' άλλον τρόπο λήξη της ισχύος του πληρεξουσίου προκύπτει από άλλα στοιχεία. Ο Πελάτης φέρει σε κάθε περίπτωση το βάρος της αποδείξεως της περιελεύσεως της ανωτέρω δηλώσεως στην Τράπεζα.

3.1.7. Όλα τα νομικά ζητήματα που ανακύπτουν κατά την νομιμοποίηση του Πελάτη, όπως σε περίπτωση περιορισμού της δικαιοπρακτικής του ικανότητας ή, εφ' όσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο, λύσεως ή μεταβολής της νομικής του προσωπικότητας και παρουσιάζουν στοιχείο αλλοδαπότητας διέπονται από το δίκαιο που κρίνεται εφαρμοστέο κατά τις διατάξεις του Ελληνικού δικαίου. Σε κάθε τέτοια περίπτωση, η Τράπεζα δικαιούται να ζητεί όλα τα απαραίτητα, κατά την κρίση της, νομιμοποιητικά στοιχεία ή έγγραφα με έξοδα του Πελάτη.

3.1.8. Ο Πελάτης φέρει αποκλειστικά ο ίδιος την ευθύνη

για το κύρος, την ακρίβεια και την γνησιότητα των πάσης φύσεως στοιχείων και εγγράφων που υποβάλλει στην Τράπεζα και αναλαμβάνει την υποχρέωση να γνωστοποιεί άμεσα σε αυτήν οποιαδήποτε μεταβολή των ανωτέρω στοιχείων του συμπεριλαμβανομένων, εφ' όσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, και τυχόν περιορισμών που επήλθαν στη δικαιοπρακτική ικανότητα του ιδίου ή του αντιπροσώπου του ή τρίτου, ο οποίος συναλλάχθηκε με την Τράπεζα κατ' εντολή ή/και στο όνομά του, καθώς και των καθολικών ή ειδικών διαδόχων αυτού. Κατά συνέπεια, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για τυχόν ζημιά που μπορεί να επέλθει στον Πελάτη ή σε άλλα πρόσωπα λόγω ελλείψεων ή ελαττωμάτων των παραπάνω εγγράφων ή στοιχείων ή λόγω μεταβολής που δεν της γνωστοποιήθηκε ή λόγω του γεγονότος ότι, χωρίς δική της υπαιτιότητα, δεν έλαβε εγκαίρως γνώση τυχόν περιορισμών που επήλθαν στη δικαιοπρακτική ικανότητα του Πελάτη ή/και των λοιπών ως άνω προσώπων. Η σχετική ευθύνη βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη, ο οποίος οφείλει να αποκαταστήσει άμεσα κάθε τυχόν εντεύθεν ζημιά της Τραπεζής.

3.2. Επικοινωνία

3.2.1. Η επικοινωνία του Πελάτη με την Τράπεζα γίνεται κατ' αρχήν στην ελληνική γλώσσα, η οποία αποτελεί και τη γλώσσα του παρόντος.

3.2.2. Με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων του παρόντος και τυχόν Ειδικών Όρων που προβλέπουν συγκεκριμένο τρόπο επικοινωνίας, ο Πελάτης δύναται να επικοινωνεί με την Τράπεζα δια ζώσης στα καταστήματα της ή χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας της (διεύθυνση αλληλογραφίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,

4. ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

4.1. Γενικά

4.1.1. Οι καταθέσεις που τηρούνται στην Τράπεζα, ανεξαρτήτως νομίματος, καλύπτονται για την περίπτωση αδυναμίας της Τραπεζής προς απόδοσή τους από το σκέλος εγγυήσεως καταθέσεων του Ταμείου Εγγυήσεως Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ) κατά τα ειδικώς οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία ως προς το ποσό και τις λοιπές προϋποθέσεις καλύψεως. Για τα σχετικά με τη λειτουργία του ΤΕΚΕ και την εγγύηση των καταθέσεων ο Πελάτης ενημερώνεται από την Τράπεζα πριν από το άνοιγμα του λογαριασμού του, δύναται δε να λαμβάνει σχετική πληροφόρηση ανά πάσα στιγμή σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τραπεζής, όπου διατίθενται ενημερωτικά προς τούτο φυλλάδια, ή μέσω της ιστοσελίδας της.

4.1.2. Η Τράπεζα δέχεται στον λογαριασμό του Πελάτη καταθέσεις μετρητών, μεταφορές πιστώσεων, όπως και επιταγών ή άλλων αξιόγραφων, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, τυχόν άλλων διατάξεων της νομοθεσίας και τυχόν Ειδικών Όρων που μπορεί κατά περίπτωση να ισχύουν.

4.1.3. Πίστωση του λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της αξίας αξιόγραφων που παραδίδει προς τον σκοπό αυτό ο Πελάτης στην Τράπεζα διενεργείται μόνον μετά την εξόφλησή τους και αφού αφαιρεθούν τα τυχόν έξοδα της Τραπεζής και οι λοιπές επιβαρύνσεις, το εκάστοτε ύψος των οποίων αναγράφεται στο Τιμολόγιο. Η διαθεσιμότητα του ποσού στον λογαριασμό του Πελάτη και η Ημερομηνία Αξίας του καθορίζονται κατά περίπτωση στο Τιμολόγιο.

4.1.4. Εφ' όσον η κατάθεση του Πελάτη τηρείται σε ξένο νόμισμα, διέπεται και από τις τυχόν ειδικές διατάξεις της εθνικής και της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και τυχόν Ειδικούς Όρους. Καταθέσεις, αναλήψεις και εν γένει Πράξεις Πληρωμής σε ή από τον λογαριασμό γίνονται κατ' αρχήν μόνον στο νόμισμα που αυτός τηρείται. Σε περίπτωση που οι πράξεις αυτές γίνονται σε διαφορετικό νόμισμα η Τράπεζα μετατρέπει το ποσό τους στο νόμισμα του λογαριασμού

τηλέφωνα) που αναγράφονται στην ιστοσελίδα της (www.alpha.gr).

3.2.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Τράπεζα εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θέτει η Τράπεζα στη διάθεσή του προς το σκοπό αυτόν τα πλήρη και ακριβή στοιχεία επικοινωνίας του προκειμένου η Τράπεζα να επικοινωνεί μαζί του. Τα στοιχεία αυτά περιλαμβάνουν: τη διεύθυνση της κατοικίας του, την ηλεκτρονική διεύθυνσή του (e-mail) και τους αριθμούς του σταθερού και κινητού τηλεφώνου του. Με την επιφύλαξη των ειδικών προβλέψεων που περιλαμβάνονται στο παρόν ή σε Ειδικούς Όρους και των διατάξεων της νομοθεσίας, η Τράπεζα επιλέγει ελεύθερα κατά την κρίση της τον πλέον πρόσφορο κατά περίπτωση τρόπο επικοινωνίας με τον Πελάτη.

3.2.4. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να γνωστοποιεί στην Τράπεζα αμελλητί κατά τα ανωτέρω και σύμφωνα με τον τρόπο επικοινωνίας που ορίζει η Τράπεζα για τον σκοπό αυτό κάθε μεταβολή των ως άνω στοιχείων του. Η διεύθυνση κατοικίας ή η ηλεκτρονική διεύθυνση και οι αριθμοί τηλεφώνων που δηλώθηκαν τελευταία από τον Πελάτη αποτελούν τα νόμιμα στοιχεία επικοινωνίας με αυτόν. Στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση κατοικίας ή ηλεκτρονική διεύθυνση κοινοποιείται νόμιμα κάθε έγγραφο που αφορά στο παρόν και τους τυχόν Ειδικούς Όρους που το συμπληρώνουν και παράγονται τα κατά το νόμο και το παρόν αποτελέσματα. Ο Πελάτης δεν μπορεί να αντιτάξει στην Τράπεζα μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του την οποία δεν της γνωστοποίησε κατά τα ανωτέρω. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά τυχόν υποστεί ο Πελάτης λόγω μη έγκαιρης γνωστοποίησης της μεταβολής των ανωτέρω στοιχείων επικοινωνίας του.

εφαρμόζοντας την αντίστοιχη ισοτιμία της ημέρας μετατροπής. Η απόδοση της καταθέσεως του Πελάτη με μετρητά στο νόμισμα στο οποίο τηρείται ο λογαριασμός του μπορεί να γίνει μόνον από Κατάστημα της Τραπεζής, ενδέχεται να υπόκειται σε χρονικούς ή άλλους περιορισμούς για τους οποίους ο Πελάτης ενημερώνεται μέσω του Καταστήματος ή/και της ιστοσελίδας της Τραπεζής και επιβαρύνεται με τα προβλεπόμενα για τη σχετική συναλλαγή στο Τιμολόγιο έξοδα.

4.1.5. Σε περίπτωση λογαριασμού για τον οποίο η Τράπεζα έχει χορηγήσει βιβλιάριο καταθέσεων, ο Πελάτης υποχρεούται να το φυλάσσει με προσοχή και να ενημερώνει αμελλητί την Τράπεζα εγγράφως εάν αυτό απωλεσθεί ή κλαπεί, άλλως ευθύνεται για κάθε ανάληψη μετά την απώλεια ή την κλοπή, εκτός εάν συντρέχει πταίσμα της Τραπεζής κατά την ταυτοποίηση του προσκομισαντος αυτό προσώπου. Δεδομένου ότι συναλλαγές επί του λογαριασμού δύνανται να γίνουν και άνευ της προσκομίσεως του βιβλιαρίου, η εγκυρότητά τους δεν εξαρτάται από την διενέργεια σχετικής καταχωρίσεως σε αυτό. Οι καταχωρίσεις στο βιβλιάριο αποτελούν απόδειξη μόνον εφ' όσον συμφωνούν με τις σχετικές εγγραφές στα εμπορικά βιβλία της Τραπεζής που τηρούνται ηλεκτρονικά, επιτρεπομένης ανταποδείξεως. Εάν κλείσει ο λογαριασμός, ο Πελάτης υποχρεούται να προσκομίσει το βιβλιάριο καταθέσεων στην Τράπεζα προς ακύρωσή του.

4.1.6. Η χορήγηση βιβλιαρίου επιταγών ή δικαιώματος υπεραναλήψεως από λογαριασμό προϋποθέτει αίτημα του Πελάτη και αποδοχή του από την Τράπεζα.

4.1.7. Το κεφάλαιο προθεσμιακής καταθέσεως του Πελάτη τηρείται σε ειδικό λογαριασμό που ανοίγεται για το σκοπό αυτό για το χρονικό διάστημα που προσδιορίζεται στους αντίστοιχους Ειδικούς Όρους. Κατά τη διάρκεια της προθεσμιακής καταθέσεως δεν επιτρέπονται κατ' αρχήν πιστώσεις και χρεώσεις του προθεσμιακού λογαριασμού εκτός εάν στους Ειδικούς Όρους που την διέπουν προβλέπονται συγκεκριμένες εξαιρέσεις. Σε περίπτωση αναλήψεως της προθεσμιακής καταθέσεως πριν από

την συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξεώς της, η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλει χρεώσεις, όπως αυτές αναφέρονται στους σχετικούς Ειδικούς Όρους και στο εκάστοτε ισχύον Τιμολόγιο. Η Τράπεζα δικαιούται να προβαίνει μονομερώς οποτεδήποτε πριν από την συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξεως της προθεσμιακής καταθέσεως, σε μερική ή ολική χρέωση αυτής εφ' όσον συντρέχει σπουδαίος λόγος όπως ενδεικτικά προς ικανοποίηση οποιασδήποτε απαίτησεως της Τραπεζής κατά του Πελάτη ή οιοδήποτε συνδικαιούχου εφ' όσον πρόκειται για κοινή κατάθεση, από οποιονδήποτε αιτία και αν προέρχεται, χωρίς να απαιτείται άλλη ενέργεια ή δήλωση της Τραπεζής προς τον σκοπό αυτό.

4.2. Επιτόκια καταθέσεων

4.2.1. Τα επιτόκια των καταθέσεων συμφωνούνται κυμαινόμενα με την επιφύλαξη τυχόν Ειδικών Όρων. Το ύψος των επιτοκίων, ο χρόνος ενάρξεως και λήξεως της τοκοφορίας, η περιοδικότητα του λογισμού των τόκων, τυχόν ελάχιστα όρια καταθέσεως, οι φόροι επί των τόκων και οι τυχόν προμήθειες και τα έξοδα με τα οποία επιβαρύνονται οι καταθέτες για την τήρηση και κίνηση του λογαριασμού τους ορίζονται ανά κατηγορία προϊόντος στο Τιμολόγιο ή στους κατά περίπτωση Ειδικούς Όρους.

4.2.2. Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει τα κυμαινόμενα επιτόκια ελεύθερα οποτεδήποτε και να τα θέτει σε εφαρμογή άμεσα, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις συνθήκες των αγορών κεφαλαίων, την προσφορά χρήματος, τον κίνδυνο της χώρας και τις συνθήκες του ανταγωνισμού στην τραπεζική αγορά. Κάθε μεταβολή των κυμαινόμενων επιτοκίων γνωστοποιείται από την Τράπεζα στους Πελάτες και στο κοινό διά του Τύπου και αναρτάται στα Καταστήματα και στην ιστοσελίδα της Τραπεζής.

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

4.3. Αναλήψεις - Χρεώσεις

4.3.1. Οι καταθέσεις αποδίδονται ευθύς ως ζητηθούν, με την επιφύλαξη τυχόν Ειδικών Όρων, εκτός εάν το υπόλοιπο του λογαριασμού δεν είναι διαθέσιμο εν όλω ή εν μέρει για οποιαδήποτε συμβατική ή νόμιμη αιτία. Επί αναλήψεως μετρητών, ως Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση του λογαριασμού ορίζεται η ημέρα που πραγματοποιείται η ανάληψη.

4.3.2. Η Τράπεζα δικαιούται για λόγους ασφαλείας να θέτει ποσοτικά όρια αναλήψεων με μετρητά εντός της ίδιας ημέρας, για τα οποία ο Πελάτης ενημερώνεται από οποιοδήποτε Κατάστημα. Για ανάληψη μετρητών πέραν του ισχύοντος ποσοτικού ορίου ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιήσει σχετικά το Κατάστημα από το οποίο θα κάνει την ανάληψη τουλάχιστον μία Εργάσιμη Ημέρα πριν.

4.3.3. Η Τράπεζα δικαιούται επίσης να ορίζει ανώτατο όριο αναλήψεως μετρητών, πέραν του οποίου η ανάληψη πραγματοποιείται αποκλειστικά με τραπεζική επιταγή. Το εν λόγω όριο ο Πελάτης μπορεί ομοίως να πληροφορείται σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τραπεζής, καθώς επίσης και από το Τιμολόγιο.

4.3.4. Πέραν των αναλήψεων μετρητών στα ταμεία των Καταστημάτων της Τραπεζής, ο Πελάτης μπορεί να πραγματοποιεί πληρωμές ή/και αναλήψεις μετρητών με χρέωση του λογαριασμού του και με άλλους τρόπους που θέτει στη διάθεσή του η Τράπεζα, όπως με τη χρήση χρεωστικής Κάρτας, με εντολές πληρωμών, με την έκδοση επιταγών που σύρονται επ' αυτού ή/και με τη χρήση

πιστωτικής Κάρτας του που έχει συνδεθεί με τον λογαριασμό του κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Ειδικούς Όρους. Σε περίπτωση που συμπέσουν περισσότερες από μία τέτοιες εντολές και τα διαθέσιμα κεφάλαια στον λογαριασμό δεν επαρκούν για την εκτέλεση όλων, η Τράπεζα τις πληρώνει ανεξάρτητα από την ημερομηνία εκδόσεως ή την σειρά εμφανίσεώς τους, κατά περίπτωση, μέχρις εξαντλήσεως των διαθέσιμων κεφαλαίων, εκτός εάν έχουν περιέλθει στην Τράπεζα σχετικές έγγραφες, σαφείς, ειδικές εντολές.

4.3.5. Η εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής επί λογαριασμού του Πελάτη στην Τράπεζα με χρήση κάρτας εκδόσεως τρίτου φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών είναι δυνατή μόνον εφόσον: α) ο λογαριασμός του Πελάτη είναι προσβάσιμος σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (on-line), β) ο Πελάτης έχει δώσει ρητή συγκατάθεση στην Τράπεζα να ανταποκρίνεται στα αιτήματα του συγκεκριμένου τρίτου παρόχου επιβεβαιώνοντας ότι το χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί σε συγκεκριμένες Πράξεις Πληρωμής με κάρτα είναι διαθέσιμο στο λογαριασμό του, γ) η ως άνω συγκατάθεση έχει δοθεί πριν από την υποβολή του πρώτου αιτήματος επιβεβαίωσης διαθεσιμότητας χρηματικών ποσών.

4.3.6. Εάν ο Πελάτης επιθυμεί να αγοράσει τραπεζογραμματία σε ξένο νόμισμα με χρέωση του λογαριασμού του πρέπει να υποβάλει στην Τράπεζα σχετικό αίτημα τουλάχιστον δύο Εργάσιμες Ημέρες πριν από τη συναλλαγή. Η Τράπεζα δικαιούται να αρνηθεί τη συναλλαγή εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν διαθέτει τα αιτηθέντα τραπεζογραμματία.

4.4. Κοινός λογαριασμός

4.4.1. Κατάθεση στο όνομα δύο ή περισσότερων προσώπων από κοινού θεωρείται ως κατάθεση σε κοινό διαζευκτικό λογαριασμό και διέπεται από τον Ν. 5638/1932, με την επιφύλαξη του όρου 4.4.3. Οι συνδικαιούχοι του κοινού διαζευκτικού λογαριασμού είναι έναντι της Τραπεζής δανειστές εις ολόκληρον ο καθένας. Κάθε ένας εξ αυτών δύναται να κάνει χρήση της καταθέσεως χωρίς τη σύμπραξη των λοιπών και χωρίς ποσοτικούς περιορισμούς. Κατ' εξαίρεση, για τη σύσταση ενεχύρου και την εκχώρηση της απαιτήσεως από τον κοινό λογαριασμό απαιτείται η σύμπραξη όλων των δικαιούχων. Εάν τεθεί ένας εκ των συνδικαιούχων σε δικαστική συμπαράσταση οποιασδήποτε μορφής η σύμβαση του κοινού λογαριασμού εξακολουθεί να ισχύει ως έχει έναντι πάντων με τους αυτούς όρους. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε από τους συνδικαιούχους, η κατάθεση και ο λογαριασμός περιέρχεται αυτοδικαίως στους λοιπούς επιζώντες δικαιούχους της μέχρι του τελευταίου.

4.4.2. Κάθε γεγονός που συμβαίνει σ' έναν από τους δικαιούχους του κοινού διαζευκτικού λογαριασμού ενεργεί αυτοδικαίως και έναντι των λοιπών υπό την έννοια ότι οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση της Τραπεζής σχετική με τον λογαριασμό προς οποιονδήποτε δικαιούχο του και, αντιστρόφως, οποιαδήποτε ενέργεια, πράξη ή δήλωση οποιουδήποτε δικαιούχου προς την Τράπεζα ισχύει και έναντι των λοιπών δικαιούχων.

4.4.3. Κοινός συμπλεκτικός (αδιαίρετος) λογαριασμός συμφωνείται ειδικά και διέπεται από τους σχετικούς Ειδικούς Όρους.

4.4.4. Κάθε συνδικαιούχος κοινού λογαριασμού, διαζευκτικού ή συμπλεκτικού, ευθύνεται εις ολόκληρον έναντι της Τραπεζής για κάθε υποχρέωση που απορρέει από τον λογαριασμό και τις επ' αυτού συναλλαγές. Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώνει τον κοινό λογαριασμό μέχρι οποιουδήποτε ύψους με οποιαδήποτε ανταπαίτησή της καθ' οιοδήποτε από τους δικαιούχους αυτού.

4.5. Έξοδα - Φόροι - Λοιπές επιβαρύνσεις

4.5.1. Με την επιφύλαξη της ισχύουσας νομοθεσίας και των περιορισμών που απορρέουν εντεύθεν, ο Πελάτης βαρύνεται για ορισμένες συναλλαγές επί του λογαριασμού του με έξοδα τα οποία τελούν σε συνάρτηση ιδίως με την

τήρηση και την κίνησή του (ενδεικτικά, έκδοση επιταγών, μεταφορές πιστώσεων) και τα οποία αναφέρονται αναλυτικά στο Τιμολόγιο. Κάθε μεταβολή των επιβαρύνσεων αυτών γνωστοποιείται μέσω των Καταστημάτων και αναρτάται στον ιστότοπο της Τραπεζής, τίθεται δε σε εφαρμογή άμεσα μετά την γνωστοποίησή.

4.5.2. Ο Πελάτης επιβαρύνεται με όλους τους φόρους και τα τέλη που εκάστοτε επιβάλλονται στις καταθέσεις και τους επ' αυτών τόκους, όπως αυτά εκάστοτε ορίζονται κατά περίπτωση.

4.5.3. Ο Πελάτης μπορεί να πληροφορείται το εκάστοτε ύψος των εξόδων της Τραπεζής και των παρακρατούμενων υπέρ του Δημοσίου φόρων και τελών, όπως και το χρόνο που αυτά καθίστανται απαιτητά, από το Τιμολόγιο και οποιοδήποτε Κατάστημα της Τραπεζής. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ρητά με το παρόν την Τράπεζα να φέρει όλα τα ανωτέρω ποσά που τον βαρύνουν σε χρέωση του λογαριασμού του κατά προτεραιότητα οποτεδήποτε υπάρχει σε αυτόν διαθέσιμο υπόλοιπο για την μερική ή ολική εξόφλησή τους.

4.6. Κλείσιμο λογαριασμού

4.6.1. Ο Πελάτης δικαιούται να κλείσει οποτεδήποτε οποιοδήποτε λογαριασμό τηρεί στην Τράπεζα με έγγραφη ειδοποίηση η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίησή της σε αυτήν. Η καταγγελία της συμβάσεως λογαριασμού από τον Πελάτη γίνεται αζημίως. Τυχόν επιβαρύνσεις που επιβάλλονται σε τακτική βάση στο πλαίσιο και για την τήρηση του λογαριασμού, καταβάλλονται από τον Πελάτη κατ' αναλογία μέχρι τον χρόνο κλεισίματος του λογαριασμού και εάν έχουν προκαταβληθεί επιστρέφονται κατ' αναλογία.

4.6.2. Η Τράπεζα δικαιούται να κλείσει οποτεδήποτε λογαριασμό του Πελάτη με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Πελάτη η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα μετά την παρέλευση εξήντα (60) ημερών από την αποστολή της σε αυτόν, εκτός εάν συντρέχει περίπτωση παραβάσεως εκ μέρους του διατάξεων του νόμου ή συμβατικών του υποχρεώσεων έναντι αυτής ή άλλος σπουδαίος λόγος, οπότε η Τράπεζα δικαιούται να κλείσει τον λογαριασμό αμέσως. Το τελευταίο εδάφιο του όρου 4.6.1. εφαρμόζεται και στην περίπτωση καταγγελίας της συμβάσεως λογαριασμού από την Τράπεζα.

4.6.3. Τυχόν υπάρχον κατά το κλείσιμο λογαριασμού υπόλοιπο τηρείται υπέρ του Πελάτη σε άτοκο προσωρινό λογαριασμό εκτός εάν υφίστανται στην Τράπεζα άλλοι λογαριασμοί του, οπότε η Τράπεζα πιστώνει με το υπόλοιπο οποιοδήποτε από αυτούς, με την επιφύλαξη τυχόν άλλων οδηγιών του Πελάτη.

4.7. Ακίνητος λογαριασμός

4.7.1. Η Τράπεζα δύναται να θέτει περιορισμούς στην κίνηση λογαριασμού του Πελάτη, περιλαμβανομένων των πιστώσεων του και της εξοφλήσεως επιταγών που σύρονται επ' αυτού, εφ' όσον στον εν λόγω λογαριασμό δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία πραγματική συναλλαγή για χρονικό διάστημα άνω των είκοσι τεσσάρων (24) συνεχόμενων μηνών, όπως ενδεικτικά χρέωση ή πίστωση του λογαριασμού από τον Πελάτη μέσω Καταστήματος ή μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων, ή πίστωσή του με τόκους, μερίσματα, προίον μισθοδοσίας.

4.7.2. Η άρση των ως άνω περιορισμών γίνεται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη και μετά από την ολοκλήρωση της επαληθεύσεως των στοιχείων ταυτοποίησής του σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες της Τραπεζής.

4.8. Αδρανής λογαριασμός

4.8.1. Ως αδρανής λογαριασμός ορίζεται εκείνος, στον οποίο δεν έχει πραγματοποιηθεί αποδεδειγμένα καμία πραγματική συναλλαγή από τον Πελάτη για χρονικό διάστημα είκοσι συνεχόμενων ετών. Η πίστωση της καταθέσεως με τόκους και η κεφαλαιοποίησή τους δεν συνιστούν συναλλαγή κατά την έννοια του παρόντος εδαφίου.

4.8.2. Με την πάροδο της εικοσαετίας παραγράφονται τα δικαιώματα του Πελάτη και των κληρονόμων του επί του υπολοίπου στον λογαριασμό, το περιεχόμενο του οποίου περιέρχεται αυτοδικαίως στο Δημόσιο. Ως ημερομηνία ενάρξεως της εικοσαετούς παραγράφης νοείται η επομένη της τελευταίας πραγματικής συναλλαγής που πραγματοποίησε ο Πελάτης.

4.8.3. Η Τράπεζα, πριν από τη συμπλήρωση του χρόνου παραγράφης, αποστέλλει ταχυδρομικώς στον Πελάτη περιοδικές ανά πενταετία ειδοποιητικές ενημερώσεις και ειδικότερα στα πέντε, στα δέκα και στα δεκαπέντε έτη από τη διενέργεια της τελευταίας πραγματικής συναλλαγής και τέλος πριν την παρέλευση της εικοσαετίας. Η δεύτερη και η τρίτη ειδοποίηση είναι υποχρεωτικές, μόνο εφ' όσον ο λογαριασμός έχει υπόλοιπο μεγαλύτερο των εκατό (100) ευρώ.

4.9. Περιοδική ενημέρωση

4.9.1. Ο Πελάτης ενημερώνεται από την Τράπεζα περιοδικά για τη συνολική και από οποιονδήποτε αιτία κίνηση του λογαριασμού του, τους φόρους επί των τόκων, τυχόν προμήθειες και έξοδα με τα οποία επιβαρύνεται για την τήρηση και κίνηση του λογαριασμού του. Η ενημέρωση παρέχεται στον Πελάτη, κατ' επιλογήν του, εγγράφως ή ηλεκτρονικά.

4.9.2. Η έγγραφη περιοδική ενημέρωση γίνεται με την ταχυδρομική αποστολή στον Πελάτη εντός δέκα (10) ημερών από τη συμπλήρωση κάθε ημερολογιακού τριμήνου αντιγράφου της κινήσεως που είχε ο λογαριασμός του κατά το τρίμηνο αυτό εκτός εάν ο Πελάτης έχει συμφωνήσει με την Τράπεζα να τον ενημερώνει σε συντομότερα χρονικά διαστήματα, οπότε η ενημέρωση του παρέχεται κατά τα ως άνω μετά το τέλος αυτών. Σε περίπτωση κοινού λογαριασμού το αντίγραφο με την κίνηση του λογαριασμού αποστέλλεται στον συνδικαιούχο που αναφέρεται πρώτος στην αίτηση ανοίγματος του λογαριασμού. Ο εν λόγω συνδικαιούχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει τους λοιπούς, οι οποίοι έχουν σε κάθε περίπτωση πρόσβαση στην σχετική πληροφορία κατά τους όρους 4.9.4. και 4.9.7. Εάν εντός της περιόδου αναφοράς του αντιγράφου της κινήσεως του λογαριασμού δεν υπήρξε κίνηση σε αυτόν, ο Πελάτης λαμβάνει σχετική ενημέρωση σε εξαμηνιαία βάση.

4.9.3. Για τους λογαριασμούς για τους οποίους έχει χορηγηθεί βιβλιάριο καταθέσεων δεν αποστέλλεται έγγραφη ενημέρωση αλλά ο Πελάτης ενημερώνεται για την κίνηση του λογαριασμού του με την προσκόμιση του βιβλιαρίου η οποία, σε περίπτωση κοινού λογαριασμού γίνεται από οποιοδήποτε των συνδικαιούχων.

4.9.4. Πέραν των ανωτέρω, η Τράπεζα καθιστά διαθέσιμη στον Πελάτη την κίνηση του λογαριασμού για κάθε ημερολογιακό μήνα, εντός του πρώτου δεκαημέρου του αμέσως επομένου ημερολογιακού μήνα σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τραπεζής.

4.9.5. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν λάβει το αντίγραφο με την κίνηση του λογαριασμού του υποχρεούται να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως επί αποδείξει το αργότερο μέχρι το τέλος του μήνα εντός του οποίου αυτό του αποστέλλεται σύμφωνα με τον όρο 4.9.2., άλλως τεκμαίρεται ότι το αντίγραφο κινήσεως του λογαριασμού παραλήφθηκε, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

4.9.6. Η αποστολή των αποσπασμάτων ή αντιγράφων της κινήσεως του λογαριασμού διακόπτεται αυτοδικαίως σε περίπτωση που η σχετική αλληλογραφία προς τον Πελάτη επιστραφεί ανεπίδοτη στην Τράπεζα. Η Τράπεζα υποχρεούται να συνεχίσει την αποστολή εάν μετά την διακοπή ο Πελάτης την ενημερώσει για τα νέα στοιχεία επικοινωνίας του.

4.9.7. Εάν ο Πελάτης επιλέξει την ηλεκτρονική περιοδική ενημέρωσή του, έχει πρόσβαση στο αντίγραφο με την κίνηση του λογαριασμού του σε ηλεκτρονική μορφή μέσω της υπηρεσίας Alpha e-statements που παρέχεται από τα Εναλλακτικά Δίκτυα Alpha Web Banking και Alpha Mobile

Banking ή με όποιον άλλον τρόπο θέσει η Τράπεζα στη διάθεσή του. Το ηλεκτρονικό αντίγραφο του λογαριασμού είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση, εντός δύο (2) εργασιμών ημερών από την λήξη κάθε μήνα εντός του οποίου υπήρξε κίνηση στον λογαριασμό.

4.9.8. Η εγγραφή του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα συνεπάγεται ότι η περιοδική του ενημέρωση για την κίνηση του λογαριασμού του γίνεται αποκλειστικά μέσω της υπηρεσίας Alpha e-statements. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να ζητήσει τη διακοπή της εν λόγω υπηρεσίας ως προς οιονδήποτε λογαριασμό του, στην περίπτωση δε αυτή θα λαμβάνει εφ' εξής για τον λογαριασμό αυτό έγχαρτη ενημέρωση κατά τον όρο 4.9.2.

4.9.9. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας Alpha e-statements, ο Πελάτης ειδοποιείται για την διαθεσιμότητα του ηλεκτρονικού αντιγράφου της κινήσεως του λογαριασμού του με email που του αποστέλλει η Τράπεζα στην ηλεκτρονική του διεύθυνση που της έχει δηλώσει για τον σκοπό αυτό. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν λάβει το εν λόγω μήνυμα και διαπιστώσει ότι το ηλεκτρονικό αντίγραφο δεν είναι διαθέσιμο κατά τα προαναφερθέντα στον όρο 4.9.7., οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως επί αποδείξει μέχρι το τέλος του επομένου ημερολογιακού μήνα από αυτόν στον οποίο αφορά το αντίγραφο, άλλως τεκμαίρεται ότι η περιοδική του ενημέρωση πραγματοποιήθηκε, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

4.9.10. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) που της έχει δηλώσει ο Πελάτης για την εγγραφή στην υπηρεσία Alpha e-statements προκειμένου αυτή να τον ενημερώνει για θέματα που σχετίζονται με την υπηρεσία, αλλά και τη γενικότερη συνεργασία του με την Τράπεζα.

4.9.11. Τα αποσπάσματα ή αντίγραφα κινήσεως του λογαριασμού είτε σε έγχαρτη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, όπως και οι εγγραφές στο βιβλιάριο καταθέσεων κατά τα προαναφερθέντα, εξάγονται από τα εμπορικά/λογιστικά

βιβλία της Τραπεζής που τηρούνται ηλεκτρονικά, ο δε Πελάτης αναγνωρίζει ότι αποτελούν πλήρη απόδειξη σχετικά με τις συναλλαγές και τις κινήσεις του λογαριασμού του που περιλαμβάνουν, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως. Αδιάκοπη σειρά τέτοιων αντιγράφων αποτελεί ακριβές απόσπασμα από τα βιβλία της Τραπεζής, που απεικονίζει τις χρεώσεις και πιστώσεις του λογαριασμού για το χρονικό διάστημα που καλύπτουν. Εάν ο Πελάτης αμφισβητεί το περιεχόμενο του αντιγράφου κινήσεως του λογαριασμού του, εντύπου ή ηλεκτρονικού, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα εγγράφως επί αποδείξει ή με άλλο Σταθερό Μέσο αιτιολογημένα εντός σαράντα (40) ημερών από την λήξη του διαστήματος που αυτό αφορά, με την επιφύλαξη του όρου 5.9.9. Εάν ο Πελάτης δεν αμφισβητήσει το περιεχόμενο του αντιγράφου κινήσεως του λογαριασμού εντός της ως άνω προθεσμίας θα θεωρείται ότι αποδέχεται την ακρίβεια του περιεχομένου του και αναγνωρίζει τα επί μέρους και τα συνολικά κονδύλια που περιλαμβάνονται σε αυτό, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

4.9.12. Όλα τα ηλεκτρονικά αντίγραφα κινήσεως του λογαριασμού που έχουν καταστεί διαθέσιμα στον Πελάτη κατά τον όρο 4.9.7. και τα ηλεκτρονικά μηνύματα που του έχουν αποσταλεί κατά τον όρο 4.9.9. αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στα συστήματα της Τραπεζής και αποτελούν πλήρη απόδειξη για την αντίστοιχη παροχή στον Πελάτη της ενημερώσεως, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

4.9.13. Εάν η Τράπεζα συμφωνήσει την παροχή στον Πελάτη αντιγράφων κινήσεως του λογαριασμού του σε συχνότερη βάση ή με διαφορετικό τρόπο από τα προβλεπόμενα ανωτέρω ή την παροχή σε αυτόν πρόσθετων πληροφοριών, με την επιφύλαξη του όρου 5.8., ο Πελάτης υποχρεούται να της καταβάλει το σχετικό κόστος που προβλέπεται από το Τιμολόγιο.

4.9.14. Αίτημα του Πελάτη για επανέκδοση ή επαναποστολή των αντιγράφων αυτών, συνεπάγεται την επιβάρυνση που αναγράφεται στο Τιμολόγιο.

5. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

5.1. Πεδίο εφαρμογής

5.1.1. Οι όροι του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται σε Πράξεις Πληρωμών που πραγματοποιούνται από την Τράπεζα σε ευρώ ή σε οποιοδήποτε άλλο νόμισμα, εκτός των περιπτώσεων που προβλέπεται διαφορετικά στο παρόν, υπό την προϋπόθεση ότι και ο τυχόν έτερος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών βρίσκεται στην Ελλάδα ή εντός άλλου κράτους μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου. Εάν ο έτερος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών βρίσκεται εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου οι όροι του παρόντος Κεφαλαίου εφαρμόζονται σε ό,τι αφορά τα μέρη της Πράξεως Πληρωμής που πραγματοποιούνται εντός Ελλάδος.

5.1.2. Οι όροι του παρόντος Κεφαλαίου δεν εφαρμόζονται σε Πράξεις Πληρωμής που βασίζονται σε επιταγές, συναλλαγματικές και γραμμάτια εις διαταγή, ταξιδιωτικές και ταχυδρομικές επιταγές και άλλα παραστατικά αξίας κατά τα ειδικώς προβλεπόμενα στην οικεία περί υπηρεσιών πληρωμών νομοθεσία.

5.2. Περιγραφή των υπηρεσιών πληρωμών

Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους του παρόντος Κεφαλαίου και τους τυχόν Ειδικούς Όρους, κατά περίπτωση, τις ακόλουθες υπηρεσίες πληρωμών:

- Υπηρεσίες που επιτρέπουν τοποθετήσεις και αναλήψεις μετρητών σε λογαριασμό που τηρείται στο όνομα του Πελάτη και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμών, περιλαμβανομένων όλων των εργασιών που απαιτούνται για την τήρηση του λογαριασμού πληρωμών.
- Υπηρεσίες άμεσων χρεώσεων. Ως άμεση χρέωση νοείται η πληρωμή με χρέωση λογαριασμού του πληρωτή όταν η εκκίνηση της Πράξεως Πληρωμής διενεργείται από τον

δικαιούχο βάσει συναινέσεως του πληρωτή προς αυτόν ή τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του ή βάσει εντολής που δίδει ο πληρωτής στην Τράπεζα.

- Υπηρεσίες μεταφορών πιστώσεων. Ως μεταφορά πιστώσεως νοείται η Πράξη Πληρωμής που ενεργοποιείται από τον πληρωτή μέσω χρεώσεως του λογαριασμού του, με σκοπό να πιστωθούν χρηματικά ποσά σε λογαριασμό τρίτου είτε του ιδίου του πληρωτή, ο οποίος τηρείται στην Τράπεζα ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών.

- Υπηρεσίες εμβασμάτων. Ως υπηρεσία εμβασμάτων νοείται η υπηρεσία λήψεως χρηματικού ποσού από πληρωτή, με σκοπό τη μεταφορά αντίστοιχου ποσού σε δικαιούχο στην Τράπεζα ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που ενεργεί για λογαριασμό του δικαιούχου, χωρίς να δημιουργείται λογαριασμός πληρωμών στο όνομα του πληρωτή ή του δικαιούχου ή/και η υπηρεσία κατά την οποία αυτά τα χρηματικά ποσά λαμβάνονται για λογαριασμό του δικαιούχου και τίθενται στη διάθεσή του.

- Υπηρεσίες πληρωμών με Κάρτες οι οποίες διέπονται επιπροσθέτως από τους όρους των Κεφαλαίων 6 και 7 καθώς επίσης και από τους οικείους κατά περίπτωση Ειδικούς Όρους.

- Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής. Οι εν λόγω υπηρεσίες συνίστανται στην εκκίνηση από τον Πελάτη, μέσω της Τραπεζής, Εντολής Πληρωμής από λογαριασμό του που τηρείται σε άλλον φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών και παρέχονται σύμφωνα με τους οικείους Ειδικούς Όρους.

- Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού. Οι εν λόγω υπηρεσίες συνίστανται στην σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση λήψη από τον Πελάτη, μέσω της Τραπεζής, συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή

περισσότερους λογαριασμούς που τηρεί σε άλλον ή άλλους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών και παρέχονται σύμφωνα με τους οικείους Ειδικούς Όρους.

5.3. Τύπος και περιεχόμενο Εντολής Πληρωμής

5.3.1. Η Εντολή Πληρωμής του Πελάτη προς την Τράπεζα δίδεται σε αυτήν είτε α) εγγράφως, με υπογραφή των σχετικών κατά περίπτωση εντύπων της Τραπεζικής ή με ενυπόγραφη επιστολή του η οποία υποβάλλεται σε οποιοδήποτε Κατάστημα ή, όπου αυτό γίνεται δεκτό από την Τράπεζα, της διαβιβάζεται με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (fax), είτε β) ηλεκτρονικά, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων ή των Δικτύων Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών, με χρήση Προσωπικών Κωδικών Αναγνωρίσεως ή/και Κάρτας, όπου απαιτείται, σύμφωνα και με τους λοιπούς όρους που διέπουν τη λειτουργία τους είτε γ) τηλεφωνικά, μέσω της Υπηρεσίας Alpha Phone Banking. Σε περίπτωση άμεσης χρεώσεως με πληρωτή τον Πελάτη, η εκκίνηση της Πράξεως Πληρωμής από τον δικαιούχο μπορεί να βασίζεται σε σχετική εξουσιοδότηση που έχει δώσει ο Πελάτης σε αυτόν ή στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του. Η κατά τα ως άνω Εντολή Πληρωμής ή εξουσιοδότηση του Πελάτη μπορεί να αφορά την διενέργεια μίας μόνον πληρωμής ή να είναι πάγια, αφορώσα σε επαναλαμβανόμενες Πράξεις Πληρωμής σε συγκεκριμένες ημερομηνίες ή με συγκεκριμένη περιοδικότητα.

5.3.2. Οι Εντολές Πληρωμής και οι εξουσιοδοτήσεις του Πελάτη για την διενέργεια Πράξεων Πληρωμών εφ' όσον δίδονται με τον προβλεπόμενο κατά περίπτωση στον όρο 5.3.1. τρόπο, συνιστούν την απαιτούμενη κατά νόμο συγκατάθεσή του για την εκτέλεση των αντιστοίχων Πράξεων Πληρωμής.

5.3.3. Η Εντολή Πληρωμής πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνει το ποσό και το νόμισμα της Πράξεως Πληρωμής, το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του πληρωτή και του δικαιούχου και τα Αποκλειστικά Μέσα Ταυτοποίησης, τα οποία ορίζονται κατά περίπτωση ως ακολούθως:

- εάν η πληρωμή πρόκειται να διενεργηθεί με χρέωση λογαριασμού του Πελάτη, τον αριθμό του λογαριασμού αυτού
- σε περίπτωση μεταφοράς πιστώσεως εντός της Τραπεζικής, τον αριθμό του λογαριασμού ή τον αριθμό IBAN (International Bank Account Number) του λογαριασμού του δικαιούχου

- σε περίπτωση μεταφοράς πιστώσεως εκτός Τραπεζικής, τον αριθμό IBAN του λογαριασμού του δικαιούχου ή τον αριθμό του λογαριασμού και τον αριθμό BIC (Bank Identifier Code) της τραπεζικής του

- σε περίπτωση άμεσης χρεώσεως, τα στοιχεία ταυτοποίησης του δικαιούχου που ορίζει η Τράπεζα και τα στοιχεία που προσδιορίζουν την προς εξόφληση υποχρέωση.

5.3.4. Μεταφορά πιστώσεως σε λογαριασμό τρίτου προσώπου εκτελείται από την Τράπεζα εφ' όσον οι απαιτούμενες οδηγίες και πληροφορίες προς αυτήν είναι πλήρεις και ακριβείς και τα παρασχεθέντα από τον Πελάτη στοιχεία συμπίπτουν απόλυτα με αυτά του δικαιούχου του λογαριασμού υποδοχής του μεταφερόμενου κεφαλαίου. Σε περίπτωση μη αποδοχής της πιστώσεως, η Τράπεζα πιστώνει το σχετικό ποσό στον λογαριασμό του Πελάτη, χρεώνοντας αυτόν με οποιαδήποτε έξοδα προκύπτουν.

5.3.5. Σε περίπτωση που στον λογαριασμό του Πελάτη γίνουν εγγραφές πιστώσεων ή χρεώσεων που δεν βασίζονται σε αντίστοιχες οδηγίες του, αλλά οφείλονται σε λάθος υπαλλήλου της ή σε οποιανδήποτε άλλη αιτία, η Τράπεζα μπορεί να προβαίνει και με δική της πρωτοβουλία σε διόρθωση (με διορθωτικές εγγραφές) ή ακύρωση (με αντιλογιστικές εγγραφές) των πιστώσεων ή των χρεώσεων αυτών. Επίσης, μπορεί να προβαίνει σε ακύρωση προσωρινών εγγραφών σε περίπτωση ματαιώσεως της αναβλητικής αιρέσεως από την οποία εξαρτώνται.

5.4. Λήψη / εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής

5.4.1. Η Εντολή Πληρωμής θεωρείται ότι λήφθηκε από την Τράπεζα την ημέρα κατά την οποία πράγματι την έλαβε, εκτός εάν η λήψη έγινε σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή μετά το Οριακό Χρονικό Σημείο Ημέρας οπότε η Εντολή Πληρωμής θεωρείται ως ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Εάν συμφωνήθηκε ότι η μεταφορά πιστώσεως ή η άμεση χρέωση θα εκτελεσθεί σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος προθεσμίας ή όταν ο Πελάτης θέσει το αντίστοιχο χρηματικό ποσό στη διάθεση της Τραπεζικής, ως χρονικό σημείο λήψεως της Εντολής Πληρωμής λογίζεται, κατά περίπτωση, η ως άνω ημέρα ή η τελευταία ημέρα της προθεσμίας ή η ημέρα κατά την οποία το αντίστοιχο χρηματικό ποσό τέθηκε στη διάθεση της Τραπεζικής και αν αυτή δεν είναι Εργάσιμη Ημέρα, η αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Τα Οριακά Χρονικά Σημεία Ημέρας ανά δίκτυο συναλλαγών ορίζονται ως εξής:

ΟΡΙΑΚΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ (CUT-OFFS)

Δίκτυο συναλλαγών	Πράξη πληρωμής	Ώρα cut-off
Alpha Web Banking Alpha Mobile Banking Alpha Phone Banking My Alpha Wallet	Μεταφορές πιστώσεων και πληρωμές	22:00
ATM	Καταθέσεις μετρητών σε φάκελο* * Η κατάθεση μετρητών σε BNA ATM γίνεται πάντοτε με Ημερομηνία Αξίας την ημερομηνία διενέργειας της καταθέσεως	14:30
	Μεταφορές πιστώσεων	23:30
	Πληρωμές	15:30. Ειδικά για τις βεβαιωμένες οφειλές προς το Δημόσιο: 22:00
Κ.Α.Σ.	Όλες οι συναλλαγές	Ωράριο εξυπηρέτησεως κοινού από τα Καταστήματα της Τραπεζικής
Δίκτυο Καταστημάτων (ταμεία)	Όλες οι συναλλαγές	Ωράριο εξυπηρέτησεως κοινού από τα Καταστήματα της Τραπεζικής

5.4.2. Η Τράπεζα, πριν από την εκτέλεση έγγραφης Εντολής Πληρωμής, ταυτοποιεί τον Πελάτη και, κατά περίπτωση, τον εκπρόσωπο ή τον πληρεξούσιό του και εάν η εντολή είναι έγγραφη και της διαβιβάσθηκε εξ αποστάσεως, ελέγχει και την ομοιότητα της υπογραφής του Πελάτη ή του εκπροσώπου του με το δείγμα που τηρεί στο αρχείο της. Η Τράπεζα δικαιούται να μην εκτελέσει την εντολή, απαλλασσόμενη από οποιανδήποτε ευθύνη, εάν:

- α) υπάρχει αμφιβολία ως προς την ταυτοποίηση του Πελάτη ή την προέλευση της εντολής από αυτόν, ή
- β) η επί της εντολής υπογραφή παρουσιάζει σοβαρές αποκλίσεις από το δείγμα που τηρεί η Τράπεζα ή
- γ) εάν η εντολή έχει περιεχόμενο ασαφές ή αντιφατικό ή προφανώς παράνομο.

Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα γνωστοποιεί στον Πελάτη, με έγγραφο ή με άλλο Σταθερό Μέσο, την άρνηση εκτελέσεως και τους λόγους αυτής εντός των προθεσμιών που ορίζονται στον όρο 5.4.5. και 5.4.6. εκτός εάν η γνωστοποίηση απαγορεύεται από διάταξη νόμου. Για τις περιπτώσεις που επιβάλλεται κόστος για την γνωστοποίηση, αυτό αναφέρεται στο Τιμολόγιο.

5.4.3. Η εκτέλεση Εντολής Πληρωμής με χρέωση λογαριασμού του Πελάτη προϋποθέτει αφενός την ύπαρξη επαρκούς διαθέσιμου υπολοίπου στον λογαριασμό το οποίο να καλύπτει το συνολικό ποσό της εντολής και τις τυχόν χρεώσεις για την εκτέλεσή της, και αφετέρου να μην υπάρχει ούτε να προκαλείται από την εκτέλεση υπέρβαση του κατά περίπτωση εφαρμοζόμενου ορίου συναλλαγών που έχει ορίσει η Τράπεζα και γνωστοποιήσει στον Πελάτη για τη συγκεκριμένη συναλλαγή ή/και για το συγκεκριμένο μέσο με το οποίο αυτή εκτελείται (π.χ. Εναλλακτικά Δίκτυα, Κάρτα).

5.4.4. Εάν η Εντολή Πληρωμής πρέπει να εκτελεσθεί σε νόμισμα διαφορετικό από το νόμισμα του προς χρέωση λογαριασμού του Πελάτη, για τη μετατροπή εφαρμόζεται η σχετική ισοτιμία που αναγράφεται στο ανητημένο στα Καταστήματα και στον διαδικτυακό τόπο της Τραπεζής ημερήσιο δελτίο τιμών συναλλάγματος της ημέρας εκτελέσεώς της.

5.4.5. Εντολή του Πελάτη για πίστωση λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα, εφ' όσον διενεργείται σε ευρώ ή σε νόμισμα άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτελείται αυθημερόν. Εάν η εντολή αφορά πίστωση λογαριασμού που τηρείται σε άλλη τράπεζα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος, η Τράπεζα μεταφέρει το πλήρες ποσό της εντολής χωρίς καμμία από αυτό αφαίρεση ή έκπτωση στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή, εφ' όσον συντρέχει περίπτωση, στον ανταποκριτή του, το αργότερο μέχρι το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από την λήψη της εντολής. Η προθεσμία αυτή μπορεί να παρατείνεται κατά μία επιπλέον Εργάσιμη Ημέρα για τις Πράξεις Πληρωμής των οποίων η εκκίνηση διενεργείται σε έντυπη μορφή.

Άμεση χρέωση με πληρωτή τον Πελάτη στα ανωτέρω νομίσματα εκτελείται την ημέρα κατά την οποία η Τράπεζα λαμβάνει την Εντολή Πληρωμής που της διαβιβάζει ο δικαιούχος μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του, ή, σε περίπτωση που η λήψη της Εντολής Πληρωμής γίνει σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή μετά το Οριακό Χρονικό Σημείο Ημέρας, την επομένη Εργάσιμη Ημέρα. Ημερομηνία Αξίας για την χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις είναι η ημέρα κατά την οποία το ποσό της εντολής πράγματι χρεώθηκε σε αυτόν.

5.4.6. Εφ' όσον η εκτέλεση Πράξεως Πληρωμής απαιτεί από την Τράπεζα μετατροπή νομίσματος μεταξύ του ευρώ και άλλου νομίσματος κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Τράπεζα υποχρεούται να μεταφέρει το πλήρες ποσό της εντολής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου ή, εφ' όσον συντρέχει περίπτωση, στον ανταποκριτή του, το αργότερο μέχρι το τέλος της τέταρτης Εργάσιμης Ημέρας από την λήψη της. Ημερομηνία Αξίας για

την χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη είναι η ημέρα κατά την οποία το ποσό της εντολής πράγματι χρεώθηκε σε αυτόν.

5.4.7. Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος μεταφοράς πιστώσεως ή εμβάσματος σε ευρώ ή σε νόμισμα άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Τράπεζα υποχρεούται να πιστώσει τον λογαριασμό του με το ποσό της ή να θέσει το ποσό στη διάθεσή του, αντιστοίχως, εντός της Εργάσιμης Ημέρας, κατά την οποία το ποσό αυτό κατέστη σε αυτήν διαθέσιμο από τον πληρωτή ή τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του και με Ημερομηνία Αξίας αυτήν της ημέρας κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η πίστωση. Εάν ο Πελάτης είναι δικαιούχος άμεσης χρέωσης σε Ευρώ ή σε νόμισμα άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης που εκκινείται από αυτόν ή μέσω αυτού, η Τράπεζα διαβιβάζει την σχετική Εντολή Πληρωμής στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή εντός της προθεσμίας που έχει συμφωνήσει με τον Πελάτη, καθιστώντας δυνατό τον διακανονισμό της, όσον αφορά την άμεση χρέωση, κατά τη συμφωνηθείσα καταληκτική ημερομηνία. Σε κάθε περίπτωση και ανεξαρτήτως του νομίσματος της Πράξεως Πληρωμής, η Τράπεζα δικαιούται να αφαιρεί από το ποσό της Πράξεως Πληρωμής πριν το καταστήσει διαθέσιμο στον Πελάτη τις τυχόν επιβαλλόμενες χρεώσεις της.

5.4.8. Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον όρο 7.1.7. για τις καταθέσεις μετρητών σε ATM της Τραπεζής, η πίστωση του λογαριασμού με το ποσό της καταθέσεως μετρητών σε Κατάστημα της Τραπεζής, σε ευρώ ή σε άλλο νόμισμα κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γίνεται αυθημερόν και με Ημερομηνία Αξίας αυτήν που κατά περίπτωση ορίζεται στο Τιμολόγιο.

5.5. Ανάκληση Εντολής Πληρωμής

5.5.1. Εντολή Πληρωμής δεν ανακαλείται μετά από το χρονικό σημείο λήψεώς της από την Τράπεζα κατά τα οριζόμενα στον όρο 5.4.1. Κατ' εξαίρεση, στην περίπτωση του δευτέρου εδαφίου του όρου 5.4.1. ο Πελάτης μπορεί να ανακαλέσει την Εντολή Πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται της συμφωνηθείσας ημέρας. Όταν διενεργείται εκκίνηση Πράξεως Πληρωμής από Τρίτο Πάροχο, κατά την έννοια του όρου 5.10., ή από τον δικαιούχο ή μέσω αυτού, ο Πελάτης δεν ανακαλεί την Εντολή Πληρωμής αφ' ότου χορηγήσει στον Τρίτο Πάροχο την συγκατάθεσή του να διενεργήσει την εκκίνηση της Πράξεως Πληρωμής ή αφ' ότου χορηγήσει την συγκατάθεσή του να εκτελεσθεί η Πράξη Πληρωμής προς τον δικαιούχο.

5.5.2. Εντολή Πληρωμής που αφορά άμεση χρέωση με πληρωτή τον Πελάτη δύναται να ανακληθεί από τον Πελάτη το αργότερο έως το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται αυτής που έχει συμφωνηθεί για τη χρέωση των χρηματικών ποσών στον λογαριασμό πληρωμών του.

5.5.3. Η ανάκληση Εντολής Πληρωμής, όπου επιτρέπεται, γίνεται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο με τον οποίο είχε δοθεί και, εάν είχε δοθεί σε Κατάστημα, στο ίδιο Κατάστημα. Στην περίπτωση πάγιας εντολής η ανάκληση αφορά την εκτέλεση κάθε μελλοντικής Πράξεως Πληρωμής στο πλαίσιο αυτής.

5.5.4. Μετά την παρέλευση του χρονικού ορίου εντός του οποίου η Εντολή Πληρωμής δύναται κατά τα προαναφερθέντα να ανακληθεί, η ανάκλησή της από τον Πελάτη επιτρέπεται μόνον με συμφωνία μεταξύ αυτού και της Τραπεζής και, στην περίπτωση του όρου 5.5.2., και του δικαιούχου. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλει στον Πελάτη τις χρεώσεις που ορίζονται σχετικά στο Τιμολόγιο.

5.5.5. Η εντολή θεωρείται ανακληθείσα σε περίπτωση θανάτου του Πελάτη ή λύσεώς του, εφ' όσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο, υπό την προϋπόθεση ότι το γεγονός αυτό έχει γνωστοποιηθεί εγκαίρως στην Τράπεζα.

5.6. Όροι επιστροφής χρηματικών ποσών (refund)

5.6.1. Ο Πελάτης εφ' όσον είναι Καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή ολόκληρου του ποσού εγκεκριμένης

και ήδη εκτελεσθείσας Πράξεως Πληρωμής σε ευρώ ή σε νόμισμα άλλου κράτους μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και την πίστωσή του στον λογαριασμό του, εφ' όσον η Πράξη Πληρωμής εκκινήθηκε από το δικαιούχο ή μέσω αυτού (άμεση χρέωση) και έχει ήδη εκτελεσθεί. Προϋπόθεση του δικαιώματος αυτού είναι ότι το ποσό της Πράξεως Πληρωμής αφ' ενός δεν είχε προσδιορισθεί με ακρίβεια από τον Πελάτη κατά το χρονικό σημείο της εγκρίσεως της Πράξεως Πληρωμής και αφ' ετέρου ότι υπερβαίνει το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πελάτης λαμβάνοντας υπ' όψιν τις προηγούμενες συνήθειες εξόδων του και τις σχετικές περιστάσεις. Κατόπιν αιτήματος της Τραπεζής, ο Πελάτης φέρει το βάρος αποδείξεως ότι πληρούνται οι δύο ως άνω προϋποθέσεις και στο πλαίσιο αυτό οφείλει να παράσχει στην Τράπεζα όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με το αίτημά του, από τα οποία προκύπτει η συνδρομή τους μη δικαιούμενος εν τούτοις να επικαλεσθεί, όσον αφορά τη συνδρομή της προϋποθέσεως περί υπερβάσεως του ποσού που θα ανέμενε εύλογα, λόγους που συνδέονται με μετατροπή συναλλάγματος εφ' όσον εφαρμόστηκε συμφωνηθείσα συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς. Επίσης δεν δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή χρηματικών ποσών κατά τα ανωτέρω εάν έδωσε τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της Πράξεως Πληρωμής απ' ευθείας στην Τράπεζα και, ανάλογα με την περίπτωση, οι πληροφορίες για τη μελλοντική Πράξη Πληρωμής του είχαν παρασχεθεί ή είχαν τεθεί στη διάθεσή του εγγράφως τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία εξοφλήσεως, είτε από την Τράπεζα, είτε από το δικαιούχο.

5.6.2. Με την επιφύλαξη του τελευταίου εδαφίου του όρου 5.6.1. ο Πελάτης-Καταναλωτής διατηρεί επιπλέον ανεπιφύλακτο δικαίωμα επιστροφής χρηματικών ποσών εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στους όρους 5.6.3. και 5.6.4. σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 260/2012 για τις άμεσες χρεώσεις σε ευρώ εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε περίπτωση που και ο τυχόν έτερος πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, βρίσκεται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

5.6.3. Το αίτημα επιστροφής χρημάτων πρέπει να υποβληθεί στην Τράπεζα από τον Πελάτη-Καταναλωτή εντός αποκλειστικής προθεσμίας οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρεώσεως του καταθετικού λογαριασμού του με το ποσό στο οποίο το αίτημα αφορά.

5.6.4. Η Τράπεζα υποχρεούται εντός προθεσμίας δέκα (10) εργασίμων ημερών από την παραλαβή του ως άνω αιτήματος επιστροφής, είτε να πιστώσει ολόκληρο το χρηματικό ποσό της εκτελεσθείσας Πράξεως Πληρωμής στον λογαριασμό του Πελάτη με Ημερομηνία Αξίας όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας που αυτός είχε χρεωθεί με το ποσό της, είτε να αρνηθεί αιτιολογημένα την ικανοποίηση του αιτήματος. Εάν ο Πελάτης-Καταναλωτής δεν αποδεχθεί την αιτιολογία της αρνήσεως, δικαιούται να προσφύγει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης ή στους αρμόδιους για την εναλλακτική επίλυση διαφορών φορείς σύμφωνα με τον όρο 11.9. Το δικαίωμα της Τραπεζής να αρνηθεί αιτιολογημένα την ικανοποίηση του αιτήματος δεν υφίσταται στην περίπτωση που προβλέπεται στον όρο 5.6.2.

5.7. Επιβαρύνσεις

5.7.1. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει στην Τράπεζα την αμοιβή της για την αποδοχή της Εντολής Πληρωμής, την πραγματοποίηση των σχετικών ελέγχων και για την εκτέλεσή της κατά τους όρους του παρόντος καθώς επίσης και κάθε αμοιβή, δαπάνη ή έξοδα τρίτων με τα οποία η Τράπεζα επιβαρύνεται για την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής, όπως οι επιβαρύνσεις αυτές ορίζονται στο Τιμολόγιο.

5.7.2. Η Τράπεζα δικαιούται να χρεώσει με τα κονδύλια αυτά τον λογαριασμό του Πελάτη που αφορά η Εντολή Πληρωμής και δη κατά προτεραιότητα, πριν από την χρέωση σε αυτόν

του ποσού αυτής. Εφ' όσον μετά την παραπάνω χρέωση, το υπόλοιπο διαθέσιμο στον λογαριασμό του Πελάτη δεν επαρκεί για την εκτέλεση της εντολής, αυτή δεν εκτελείται, ακόμη και στην περίπτωση που ο Πελάτης διατηρεί σε άλλο λογαριασμό του στην Τράπεζα επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια, εκτός εάν παράσχει ειδική εντολή για χρέωση του τελευταίου αυτού λογαριασμού.

5.8. Ενημέρωση

5.8.1. Η περιοδική ενημέρωση του Πελάτη για την κίνηση του λογαριασμού του σύμφωνα με τον όρο 4.9. περιλαμβάνει επί πλέον των εκεί αναφερομένων στοιχείων, και την ακόλουθη πληροφόρηση όσον αφορά τις υπηρεσίες πληρωμών που έχει λάβει από την Τράπεζα:

α) στοιχεία για την ταυτοποίηση κάθε πιστώσεως ή χρεώσεως του λογαριασμού του και πληροφορίες που αφορούν τον πληρωτή ή τον δικαιούχο του ποσού αντίστοιχα,

β) τα ποσά των τυχόν επιβαρύνσεων για εκτελεσθείσες Πράξεις Πληρωμής,

(γ) σε περίπτωση μετατροπής νομίσματος, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε για την πίστωση ή την χρέωση του λογαριασμού και το ποσό της συναλλαγής πριν ή μετά από τη μετατροπή του νομίσματος και

δ) την Ημερομηνία Αξίας για τη χρέωση και την πίστωση κάθε επί μέρους ποσού στον λογαριασμό.

Η ως άνω ενημέρωση παρέχεται δωρεάν. Εάν ο Πελάτης συμφωνήσει με την Τράπεζα την παροχή σε αυτόν επιπλέον πληροφοριών ή της πιο συχνής παροχής πληροφορήσεως ή της διαβιβάσεως πληροφοριών με τρόπο διαφορετικό από αυτόν που προσδιορίζεται στο παρόν υποχρεούται να καταβάλει στην Τράπεζα την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιο επιβάρυνση.

5.8.2. Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη-φυσικό πρόσωπο, εφ' όσον αυτός ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, σε τριμηνιαία βάση και δωρεάν, κατάσταση όλων των τελών που καταβάλλει, καθώς και, εάν συντρέχει περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με τα επιτόκια που εφαρμόζονται για την παροχή σε αυτόν υπηρεσιών που συνδέονται με κάποιο λογαριασμό πληρωμών του. Η κατάσταση αυτή παρέχεται κατά τον ίδιο τρόπο με τον οποίο ο Πελάτης λαμβάνει την περιοδική ενημέρωση του όρου 4.9. εκτός εάν αιτηθεί να του παρέχεται σε έντυπη μορφή.

5.9. Ευθύνη

5.9.1. Με την επιφύλαξη των όρων 5.9.2. έως 5.9.4., η Τράπεζα οφείλει να εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής του Πελάτη σύμφωνα με τις οδηγίες του ή, εάν πρόκειται για άμεση χρέωση, σύμφωνα με τις οδηγίες του δικαιούχου ή του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών αυτού και απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη εφ' όσον τις ακολούθησε πιστά. Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι δικαιούχος πληρωμής, η Τράπεζα εκτελεί την εντολή που έλαβε από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή και εάν πρόκειται για άμεση χρέωση, διαβιβάζει ορθά την εντολή στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του τελευταίου.

5.9.2. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη έχει εάν το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης ή η ταυτότητα του δικαιούχου που ο Πελάτης της παρέσχε για να εκτελέσει Πράξη Πληρωμής ήταν εσφαλμένα ή ελλιπή. Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα εφ' όσον της ζητηθεί καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορά η Πράξη Πληρωμής και εάν η ανάκτηση δεν είναι εφικτή, προσκομίζει στον Πελάτη κατόπιν γραπτού αιτήματός του όλες τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή της οι οποίες είναι σημαντικές γι' αυτόν να ασκήσει νομική αξίωση για ανάκτηση των εν λόγω ποσών. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει στην Τράπεζα την σχετική με τις ανωτέρω ενέργειες της επιβάρυνση που αναφέρεται στο Τιμολόγιο. Εάν ο Πελάτης παράσχει στην Τράπεζα στοιχεία πέραν του Αποκλειστικού

Μέσου Ταυτοποίησης, η Τράπεζα δεν υποχρεούται στη χρησιμοποίησή τους για την ταυτοποίηση του δικαιούχου ή του λογαριασμού του, ευθυνομένη μόνον για την εκτέλεση της Πράξεως Πληρωμής σύμφωνα με το παρασχεθέν από τον Πελάτη Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης.

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

5.9.4. Η Τράπεζα ουδώς ευθύνεται για την μη εκτέλεση της εντολής του Πελάτη σε περίπτωση ανακλήσεώς της ή για τους λόγους που αναφέρονται στους όρους 5.3.4. και 5.4.2., εάν δε υποχρεωθεί στις περιπτώσεις αυτές να καταβάλει οποιοδήποτε ποσό σε οποιονδήποτε τρίτον για σχετικό με τη μη εκτέλεση λόγο, ο Πελάτης οφείλει να της αποδώσει άμεσα το ποσό αυτό νομιμοτόκως από την ημέρα της καταβολής του στον τρίτο, μέχρι την απόδοσή του σε αυτήν από τον Πελάτη.

5.9.5. Σε περίπτωση που ο Πελάτης αρνείται ότι έχει εγκρίνει εκτελεσθείσα Πράξη Πληρωμής ή ισχυρίζεται ότι η Πράξη Πληρωμής δεν εκτελέστηκε σωστά, η Τράπεζα ελέγχει ότι η γνησιότητα της Πράξεως Πληρωμής έχει ταυτοποιηθεί, και ότι η Πράξη Πληρωμής έχει καταγραφεί με ακρίβεια, έχει καταχωρισθεί στους λογαριασμούς πληρωμών και δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία της υπηρεσίας που αυτή παρέχει. Με την επιφύλαξη των όρων 5.9.2. και 5.9.9., σε περίπτωση μη εγκεκριμένης Πράξεως Πληρωμής η Τράπεζα, εφ' όσον δεν συντρέχει ευθύνη του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους 6.2. και 8.2.6. επιστρέφει αμέσως και σε κάθε περίπτωση έως το τέλος της επομένης Εργάσιμης Ημέρας το ποσό της Πράξεως Πληρωμής, και επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό του στην πρότερη κατάσταση με Ημερομηνία Αξίας για την πίστωσή του όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας χρεώσεώς του με το ποσό της Πράξεως Πληρωμής εκτός εάν έχει βάσιμες υπόνοιες ότι έχει διαπραχθεί απάτη. Εάν ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής, φέρει ο ίδιος το βάρος της αποδείξεως των ισχυρισμών του με κάθε πρόσφορο νόμιμο μέσο, στην περίπτωση δε αυτή η καταγραφή στα μηχανογραφικά συστήματα της Τραπεζής της χρήσεως των Προσωπικών Κωδικών Αναγνωρίσεώς του Πελάτη για την εκτέλεση της Πράξεως Πληρωμής αποτελεί απόδειξη ότι ο Πελάτης είχε εγκρίνει την Πράξη Πληρωμής ή ότι ενδεχομένως ενήργησε με δόλο ή ότι από πρόθεση ή βαριά αμέλεια δεν εκπλήρωσε μια ή περισσότερες από τις υποχρεώσεις που υπέχει δυνάμει των όρων 6.2. και 8.2.6., επιτρεπομένης ανταποδείξεως. Εάν η Πράξη Πληρωμής έχει κινηθεί μέσω Τρίτου Παρόχου, κατά την έννοια του όρου 5.10., η Τράπεζα, με την επιφύλαξη των όρων 5.9.2. και 5.9.9., επιστρέφει αμέσως και σε κάθε περίπτωση το αργότερο έως το τέλος της επομένης Εργάσιμης Ημέρας στον Πελάτη το χρηματικό ποσό της μη εγκεκριμένης Πράξεως Πληρωμής και, εφ' όσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό στην πρότερη κατάσταση.

5.9.6. Σε περίπτωση που Εντολή Πληρωμής του Πελάτη η οποία εκκινήθηκε απ' ευθείας από αυτόν ως πληρωτή δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε εσφαλμένα, η Τράπεζα, με την επιφύλαξη των όρων 5.9.2. και 5.9.9., πιστώνει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση τον χρεωθέντα λογαριασμό του με το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένα εκτελεσθείσας Πράξεως Πληρωμής και με Ημερομηνία Αξίας, εφ' όσον ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, όχι μεταγενέστερη της ημερομηνίας κατά την οποία είχε αυτός χρεωθεί με το ποσό της Πράξεως Πληρωμής. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται κατά τα ανωτέρω εάν αποδείξει ότι ο πάροχος υπηρεσιών

πληρωμών του δικαιούχου έλαβε το ποσό της Πράξεως Πληρωμής σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στους όρους 5.4.5. και 5.4.6. Εάν η Εντολή Πληρωμής εκκινήθηκε από τον Πελάτη - Καταναλωτή μέσω Τρίτου Παρόχου, κατά την έννοια του όρου 5.10., η Τράπεζα, με την επιφύλαξη των όρων 5.9.2. και 5.9.9., επιστρέφει στον Πελάτη το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης Πράξεως Πληρωμής και, εφ' όσον συντρέχει περίπτωση, επαναφέρει τον λογαριασμό του στην προτέρα κατάσταση.

5.9.7. Σε περίπτωση Εντολής Πληρωμής που εκκινείται από τον Πελάτη ως δικαιούχο ή μέσω αυτού, εάν η Τράπεζα δεν την διαβίβασε ή δεν την διαβίβασε ορθά σύμφωνα με τον όρο 5.4.7., υποχρεούται να την διαβίβασε/επαναδιαβίβασε αμέσως στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή. Εάν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, το ποσό της Εντολής Πληρωμής πιστώνεται στον λογαριασμό του και καθίσταται διαθέσιμο σε αυτόν με Ημερομηνία Αξίας όχι μεταγενέστερη εκείνης με την οποία θα πιστωνόταν εάν η Πράξη Πληρωμής είχε εκτελεσθεί ορθά.

5.9.8. Η ευθύνη της Τραπεζής έναντι του Πελάτη κατά τους όρους 5.9.6. και 5.9.7. καταλαμβάνει και τυχόν χρεώσεις που του επιβλήθηκαν για την εκτέλεση της Πράξεως Πληρωμής και, σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, και τυχόν τόκους που τον επιβαρύνουν ως συνέπεια της μη εκτελέσεως ή της εσφαλμένης, περιλαμβανομένης της καθυστερημένης, εκτελέσεώς της. Η Τράπεζα ουδέμια περαιτέρω ευθύνη αποζημιώσεως έχει, όπως για αποκατάσταση τυχόν αποθετικών ή εμμέσων ζημιών του Πελάτη από οποιονδήποτε αιτία.

5.9.9. Η Τράπεζα αποκαθιστά μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα Πράξη Πληρωμής για την οποία ευθύνεται κατά τους όρους 5.9.5. έως 5.9.7. μόνον εάν ο Πελάτης την ειδοποιήσει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση μόλις αντιληφθεί την εν λόγω Πράξη Πληρωμής και το αργότερο μέχρι την τελευταία ημέρα του επομένου μήνα από την έκδοση του αποσπάσματος ή του αντιγράφου της κινήσεως του λογαριασμού του ή, εφ' όσον είναι Καταναλωτής, εντός προθεσμίας δεκατριών (13) μηνών το αργότερο από την ημερομηνία χρεώσεως του λογαριασμού του.

5.9.10. Ανεξαρτήτως υπάρξεως ευθύνης της κατά τα ανωτέρω, όταν η μη εκτελεσθείσα ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα Πράξη Πληρωμής εκκινείται από τον Πελάτη ή μέσω αυτού, υπό την ιδιότητα του πληρωτή είτε του δικαιούχου, η Τράπεζα κατόπιν αιτήματός του προσπαθεί αμέσως να εντοπίσει την Πράξη Πληρωμής και τον ειδοποιεί χωρίς καμία επιβάρυνση του σχετικά με το αποτέλεσμα.

5.9.11. Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει υπόνοια ή θεωρεί ότι συντρέχει περίπτωση τελέσεως απάτης ή απειλής της ασφαλείας των συναλλαγών πληρωμών του, περιλαμβανομένων των συναλλαγών με Κάρτα ως μέσου πληρωμών, οφείλει να το γνωστοποιεί άμεσα στην Τράπεζα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στο τηλέφωνο 210 326 0000. Η τυχόν τηλεφωνική γνωστοποίηση καταγράφεται σε μαγνητικό ή άλλο πρόσφορο μέσο για την ασφάλεια αμφοτέρων των συμβαλλομένων.

5.10. Τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών

5.10.1. Ο Πελάτης δύναται, στο πλαίσιο υπηρεσιών πληρωμών που λαμβάνει από αδειοδοτημένους τρίτους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών (εφ' εξής «Τρίτοι Πάροχοι») να εκκινεί μέσω αυτών Πράξεις Πληρωμών με χρέωση τηρουμένου στην Τράπεζα λογαριασμού του ή και να λαμβάνει πληροφόρηση για τους τηρουμένους στην Τράπεζα λογαριασμούς του, υπό την προϋπόθεση ότι ο εκάστοτε Τρίτος Πάροχος ταυτοποιείται έναντι της Τραπεζής σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις και κατά τα προβλεπόμενα στις σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις και ότι ο λογαριασμός του Πελάτη στον οποίο ζητείται η πρόσβαση από τον Τρίτο Πάροχο είναι προσβάσιμος σε απ' ευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (online). Οι κατά τα ανωτέρω διαβιβαζόμενες στην Τράπεζα από τους Τρίτους Παρόχους εντολές εκτελούνται ως εάν να είχαν δοθεί απ' ευθείας στην Τράπεζα από τον Πελάτη.

5.10.2. Η μεταξύ του Πελάτη και του Τρίτου Παρόχου σχέση διέπεται από τους μεταξύ τους συμφωνημένους όρους, για την τήρηση των οποίων η Τράπεζα ουδεμία απολύτως ευθύνη έχει.

5.10.3. Η Τράπεζα μπορεί να αρνηθεί σε Τρίτο Πάροχο την πρόσβαση σε λογαριασμούς του Πελάτη για αντικειμενικά δικαιολογημένους και δεόντως τεκμηριωμένους λόγους που αφορούν μη εγκεκριμένη ή δόλια πρόσβαση ή εκκίνηση Πράξεως Πληρωμής. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη με ηλεκτρονικό μήνυμα (email) ή

SMS ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο για την άρνηση προσβάσεως στο λογαριασμό του και τους λόγους που την επιβάλλουν. Η εν λόγω ενημέρωση παρέχεται, εφ' όσον είναι εφικτό, πριν την άρνηση προσβάσεως ή, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός αν η ενημέρωση προσκρούει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από την κείμενη ευρωπαϊκή ή εθνική νομοθεσία. Εφ' όσον εκλείψουν οι λόγοι της αρνήσεως η Τράπεζα επιτρέπει εκ νέου την πρόσβαση στο λογαριασμό πληρωμών.

6. ΟΡΟΙ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΙΣ ΚΑΡΤΕΣ ΩΣ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

6.1. Έκδοση Κάρτας / PIN

6.1.1. Σε περίπτωση που η Τράπεζα, κατόπιν αιτήσεως του Πελάτη, χορηγήσει σε αυτόν Κάρτα, η κατοχή και η χρήση της διέπεται από τους ακόλουθους όρους και τους κατά περίπτωση εφαρμοστέους Ειδικούς Όρους.

6.1.2. Η Κάρτα εκδίδεται από την Τράπεζα σε φυσική μορφή και αποστέλλεται στον Πελάτη, στη διεύθυνση που ο ίδιος έχει δηλώσει για τον σκοπό αυτό. Ο Πελάτης αναλαμβάνει τον κίνδυνο της τυχόν μη παραδόσεως της Κάρτας σε περίπτωση που δεν δηλώσει την ακριβή διεύθυνση αποστολής ή τυχόν μεταβολή της. Εφ' όσον ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο υποχρεούται να την παραδώσει σε εξουσιοδοτημένο από αυτόν εκπρόσωπό του (εφεξής «Κάτοχος»), το ονοματεπώνυμο του οποίου είναι αποτυπωμένο σε αυτήν και ο οποίος αποδέχεται και ο ίδιος ανεπιφυλάκτως τους παρόντες όρους.

6.1.3. Η Κάρτα φέρει αποτυπωμένο το ονοματεπώνυμο του Πελάτη-φυσικού προσώπου, ή σε περίπτωση νομικού προσώπου, την επωνυμία ή τον διακριτικό τίτλο του και το ονοματεπώνυμο του Κατόχου. Ο Πελάτης ή ο Κάτοχος κατά περίπτωση υποχρεούται αμέσως μετά την παραλαβή της Κάρτας να θέσει την υπογραφή του στον ειδικό για το σκοπό αυτό χώρο, στην πίσω όψη της. Εφ' όσον η Κάρτα αποστέλλεται απενεργοποιημένη, ενεργοποιείται από τον Πελάτη-φυσικό πρόσωπο ή τον Κάτοχο σύμφωνα με τις οδηγίες της Τραπεζής.

6.1.4. Η Κάρτα ανήκει κατά κυριότητα στην Τράπεζα, η οποία παραχωρεί στον Πελάτη μόνον δικαίωμα κατοχής και χρήσεώς της, σύμφωνα με τους όρους του παρόντος Κεφαλαίου και τους κατά περίπτωση Ειδικούς Όρους, απαγορευομένης της παραδόσεώς της ή της παραχωρήσεως της χρήσεώς της για οποιονδήποτε λόγο σε τρίτον.

6.1.5. Μετά την αποστολή της Κάρτας, η Τράπεζα αποστέλλει στον Πελάτη ή τον Κάτοχο, κατά περίπτωση, με μήνυμα μέσω κινητού τηλεφώνου (sms) ή ταχυδρομικώς, στον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή στην διεύθυνση που της έχει δηλώσει για τον σκοπό αυτό, τον Προσωπικό Κωδικό Αναγνωρίσεως PIN, του οποίου η χρήση είναι απαραίτητη για την πραγματοποίηση των συναλλαγών στα ATMs και στα Μηχανήματα Αποδοχής Καρτών, με την επιφύλαξη του όρου 6.4.

6.1.6. Ο PIN είναι αυστηρά προσωπικός, παράγεται αυτοματοποιημένα σε συνθήκες πλήρους ασφαλείας και δεν μπορεί να αναπαραχθεί. Ο Πελάτης-φυσικό πρόσωπο ή ο Κάτοχος μπορεί να αλλάξει τον PIN σε οποιοδήποτε ATM της Τραπεζής, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη του. Σε περίπτωση μη παραλαβής του PIN εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της Κάρτας, ο Πελάτης ή ο Κάτοχος οφείλει να ειδοποιήσει σχετικά την Τράπεζα προκειμένου να του χορηγηθεί νέος PIN. Ο όρος αυτός εφαρμόζεται αναλόγως σε περίπτωση επανεκδόσεως του PIN σύμφωνα με τον όρο 6.2.9.

6.2. Φύλαξη Κάρτας / PIN

6.2.1. Η Κάρτα αποτελεί μέσο πληρωμών και για τον λόγο αυτό ο Πελάτης-φυσικό πρόσωπο ή ο Κάτοχος υποχρεούται να τη διατηρεί σε καλή κατάσταση, να μεριμνά για την αποτελεσματική φύλαξή της, να ελέγχει καθημερινά ότι την έχει στην κατοχή του και να τη χρησιμοποιεί σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και τους Ειδικούς Όρους που τυχόν ισχύουν.

6.2.2. Η χρήση του PIN σε συνδυασμό με την Κάρτα συνιστά την συγκατάθεση του Πελάτη και του Κατόχου για την εκτέλεση της σχετικής πληρωμής και επιφέρει τα ίδια αποτελέσματα που θα επέφερε η ιδιόχειρη υπογραφή του Πελάτη-φυσικού προσώπου ή, αναλόγως της περιπτώσεως, του Κατόχου. Ο Πελάτης-φυσικό πρόσωπο ή ο Κάτοχος υποχρεούται να απομνημονεύσει τον PIN, να διαγράψει το sms ή να καταστρέψει το έγγραφο της Τραπεζής με το οποίο του γνωστοποιήθηκε και να μην τον σημειώσει με οποιαδήποτε αναγνώσιμη μορφή στην Κάρτα ή σε άλλο μέσο ή αντικείμενο το οποίο φυλάσσει ή μεταφέρει μαζί με αυτήν. Η αναγραφή του PIN σε οποιαδήποτε αναγνώσιμη μορφή συνιστά βαριά αμέλεια εκ μέρους του Πελάτη-φυσικού προσώπου ή του Κατόχου.

6.2.3. Τυχόν απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή υπόνοια διαρροής του PIN πρέπει να γνωστοποιούνται άμεσα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στην Τράπεζα από τον Πελάτη και τον Κάτοχο στο τηλέφωνο 210 326 0000 ή μέσω του Alpha Web Banking ή με όποιον άλλο τρόπο θέσει στην διάθεσή τους η Τράπεζα για το σκοπό αυτό. Η εν λόγω γνωστοποίηση καταγράφεται σε μαγνητικό ή άλλο πρόσφορο μέσο για την ασφάλεια αμφότερων των συμβαλλομένων.

6.2.4. Ο Πελάτης, εφ' όσον είναι Καταναλωτής, μέχρι τη γνωστοποίηση στην Τράπεζα κατά τα προαναφερθέντα υπό 6.2.3. ευθύνεται μέχρι του ανωτάτου ποσού των πενήντα (50) ευρώ για ζημίες που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων Πράξεων Πληρωμής από τρίτο πρόσωπο με χρήση απωλεσθείσας ή κλαπείσας ή υπεξαιρεθείσας Κάρτας ή διαρρεύσαντος PIN. Ο Πελάτης δεν φέρει καμία ευθύνη εφ' όσον δεν ήταν εφικτό να εντοπίσει την απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση της Κάρτας πριν από τη διενέργεια της Πράξεως Πληρωμής εκτός αν ενήργησε με δόλο ή η ζημία προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις λειτουργού της Τραπεζής ή οντότητας στο πλαίσιο δραστηριότητας που της είχε αναθέσει η Τράπεζα.

6.2.5. Το ως άνω ανώτατο όριο των πενήντα (50) ευρώ δεν ισχύει και ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημίες που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής, εφ' όσον οι ζημίες αυτές οφείλονται είτε σε δόλο είτε στη μη τήρηση μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που υπέχει ο Πελάτης σύμφωνα με τους όρους του παρόντος Κεφαλαίου ή/και τους Ειδικούς Όρους που τυχόν ισχύουν, από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια. Από το χρονικό σημείο της ειδοποίησεως της Τραπεζής, σύμφωνα με τον όρο 6.2.3. ο Πελάτης δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια που απορρέει από μη εγκεκριμένες κατά τα ανωτέρω Πράξεις Πληρωμής που έγιναν μετά την ειδοποίηση, εκτός αν ενήργησε με δόλο.

Εάν η Τράπεζα δεν απαιτεί ισχυρή ταυτοποίηση του Πελάτη - Καταναλωτή για την διενέργεια Πράξεως Πληρωμής, ο τελευταίος ευθύνεται για τυχόν οικονομικές συνέπειες μόνον εάν έχει ενεργήσει με δόλο. Ως ισχυρή ταυτοποίηση νοείται η ταυτοποίηση με βάση τη χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων που αφορούν γνώση (στοιχείο το οποίο μόνον ο Πελάτης γνωρίζει), κατοχή (στοιχείο το οποίο μόνον ο Πελάτης κατέχει) και κάποιο μοναδικό εγγενές χαρακτηριστικό του Πελάτη, 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 ταυτοποιήσεως.

6.2.6. Ο Πελάτης ο οποίος δεν είναι Καταναλωτής και ο Κάτοχος, μέχρι τη γνωστοποίηση στην Τράπεζα της απώλειας, κλοπής, υπεξαίρεσεως ή μη εγκεκριμένης χρήσεως της Κάρτας ή υπόνοιας διαρροής του PIN έχουν πλήρη ευθύνη για την τυχόν διενέργεια συναλλαγών από τρίτο πρόσωπο και επιβαρύνονται με τα ποσά των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με την χρήση της Κάρτας ή του PIN, εκτός αν η μη γνωστοποίηση οφείλεται σε γεγονός που συνιστά ανωτέρα βία και για όσο χρονικό διάστημα αυτό διαρκεί. Μετά την γνωστοποίηση ουδεμία ευθύνη φέρουν για οποιαδήποτε χρήση της Κάρτας ή και του PIN, εκτός εάν ενήργησαν με δόλο, οπότε ευθύνονται απεριόριστα.

6.2.7. Η παράλειψη συμμορφώσεως από τον Πελάτη και τον Κάτοχο με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τους όρους 6.2.1. έως 6.2.3. ανωτέρω συνιστά βαριά αμέλεια εκ μέρους τους, εκτός εάν οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας και για όσο χρονικό διάστημα αυτό διαρκεί.

6.2.8. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος υποχρεούνται να προσφέρουν στην Τράπεζα κάθε δυνατή συνδρομή για τον περιορισμό των δυσμενών συνεπειών από την κλοπή ή απώλεια ή υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας ή τη διαρροή του PIN.

6.2.9. Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης κλοπής ή απώλειας ή υπεξαίρεσεως ή μη εγκεκριμένης χρήσεως Κάρτας ή/και διαρροής του PIN, η Τράπεζα, εφ' όσον ο Πελάτης και, εφ' όσον συντρέχει περίπτωση, και ο Κάτοχος είναι συνεπείς στις υποχρεώσεις τους προς αυτήν, εκδίδει και αποστέλλει κατά περίπτωση νέα Κάρτα ή/και νέο PIN εκτός εάν ο Πελάτης εγγράφως ζητήσει τη μη έκδοση. Για την έκδοση της νέας Κάρτας ή/και του νέου PIN, ο Πελάτης επιβαρύνεται με το ποσό που αναφέρεται στο Τιμολόγιο.

6.3. Χρήση της Κάρτας για συναλλαγές σε επιχειρήσεις

6.3.1. Ο Πελάτης-φυσικό πρόσωπο ή ο Κάτοχος μπορεί να χρησιμοποιεί την Κάρτα για εξόφληση του αντιτίμου νόμιμων συναλλαγών του με τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα ή στην αλλοδαπή που την αποδέχονται ως μέσο πληρωμής και διαθέτουν Μηχάνημα Αποδοχής Καρτών είτε στα καταστήματά τους είτε εξ αποστάσεως, ενδεικτικώς μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου. Ο Πελάτης-φυσικό πρόσωπο ή ο Κάτοχος υποχρεούται να αποδείξει την ταυτότητά του με οποιονδήποτε νόμιμο τρόπο, εάν αυτό του ζητηθεί.

6.3.2. Κάθε συναλλαγή, με την επιφύλαξη των συναλλαγών από απόσταση και των ανέπαφων συναλλαγών, ολοκληρώνεται είτε με την πληκτρολόγηση από τον Πελάτη-φυσικό πρόσωπο ή τον Κάτοχο, κατά περίπτωση, του PIN στο Μηχάνημα Αποδοχής Καρτών, μετά την οποία εκδίδεται σχετικό δελτίο ή/και ηλεκτρονικό μήνυμα αποδεικτικό της συναλλαγής, είτε με την υπογραφή από αυτούς του χρεωστικού δελτίου ή εξομοιούμενου με αυτό εγγράφου ή της αποδείξεως που εκδίδεται από το Μηχάνημα Αποδοχής Καρτών. Με την ως άνω πληκτρολόγηση ή υπογραφή, ο Πελάτης ή, εφ' όσον συντρέχει περίπτωση, ο Κάτοχος ως εκπρόσωπος του Πελάτη-νομικού προσώπου, εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να εξοφλεί την επιχείρηση με χρέωση του Κυρίου Λογαριασμού του όρου 7.1.1., εφ' όσον πρόκειται για χρεωστική Κάρτα ή του συνδεδεμένου με την πιστωτική Κάρτα λογαριασμού.

6.3.3. Η Τράπεζα δεν αναλαμβάνει καμία υποχρέωση προς τον Πελάτη και τον Κάτοχο για τυχόν αθέτηση εκπληρώσεως ή πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων, ούτε για οποιαδήποτε συμβατική ή εξωσυμβατική ζημία τους, με την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης ειδικής νομοθετικής ρυθμίσεως. Ο Πελάτης και ο Κάτοχος δεν δικαιούνται να προβάλουν έναντι της Τραπεζικής οποιαδήποτε σχετική ένσταση ή απαίτηση, εκτός εάν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Εάν η

Επιχείρηση εκδώσει για οποιονδήποτε λόγο υπέρ του Πελάτη ή του Κατόχου πιστωτικό σημείωμα, η Τράπεζα πιστώνει με το ισόποσο τον αναφερόμενο στον όρο 6.3.2. λογαριασμό μόνο όταν το ανωτέρω σημείωμα προσκομισθεί στην Τράπεζα.

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

6.4. Ανέπαφες (contactless) συναλλαγές

6.4.1. Εφ' όσον η Κάρτα ενσωματώνει την τεχνολογία NFC (Near-field communication) μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την διενέργεια ανέπαφων συναλλαγών υπό την προϋπόθεση ότι το Μηχάνημα Αποδοχής Καρτών που χρησιμοποιεί η επιχείρηση στην οποία διενεργείται η συναλλαγή υποστηρίζει την τεχνολογία αυτή (EFT/POS contactless reader). Ανέπαφες συναλλαγές δύνανται να διενεργηθούν στα εν λόγω Μηχανήματα Αποδοχής Καρτών και χωρίς τη φυσική παρουσία της Κάρτας, μέσω ειδικής εφαρμογής της Τραπεζικής εγκατεστημένης σε συσκευή κινητού τηλεφώνου που ενσωματώνει την ως άνω τεχνολογία σύμφωνα με τη διαδικασία και τους Ειδικούς Όρους που διέπουν τη σχετική υπηρεσία ή με άλλη συσκευή που μπορεί να θέσει η Τράπεζα στην διάθεση του Πελάτη.

6.4.2. Η εξουσιοδότηση προς την Τράπεζα για την ολοκλήρωση ανέπαφης συναλλαγής παρέχεται και η συναλλαγή ολοκληρώνεται πλησιάζοντας το σώμα της Κάρτας ή του τηλεφώνου, κατά περίπτωση, στο EFT/POS contactless reader και με την εν συνεχεία πληκτρολόγηση του PIN, μετά την οποία και εφ' όσον εγκριθεί η συναλλαγή, εκδίδεται το σχετικό χρεωστικό δελτίο, το οποίο παραδίδεται στον Πελάτη-φυσικό πρόσωπο ή τον Κάτοχο.

6.4.3. Οι ανέπαφες συναλλαγές δύνανται να πραγματοποιούνται και χωρίς την χρήση του PIN, εφ' όσον το ποσό τους δεν υπερβαίνει το όριο που ορίζει η Τράπεζα για τον σκοπό αυτό προς ασφάλεια των συναλλαγών. Στις περιπτώσεις αυτές, η έγκριση και η αποδοχή του Πελάτη ή του Κατόχου, κατά περίπτωση, για την πραγματοποίηση της συναλλαγής και η εξουσιοδότησή του στην Τράπεζα να εξοφλήσει στην επιχείρηση το ποσό της δίδεται μόνον με την προσέγγιση του σώματος της Κάρτας ή του τηλεφώνου, κατά περίπτωση, στο EFT/POS contactless reader, μετά την οποία και εφ' όσον εγκριθεί η συναλλαγή, εκδίδεται το σχετικό χρεωστικό δελτίο. Το ως άνω όριο, όπως ισχύει κατά τη χορήγηση της Κάρτας, αναγράφεται στους οικείους Ειδικούς Όρους η δε Τράπεζα δύναται να το αυξάνει, να το μειώνει ή και να το μηδενίζει βάσει της εκάστοτε επιχειρηματικής πολιτικής αυτής ή/και των Διεθνών Οργανισμών Καρτών ή για λόγους ασφαλείας ή σε περίπτωση τυχόν αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη ή του Κατόχου. Κάθε αλλαγή του εν λόγω ορίου γνωστοποιείται στον Πελάτη ή/και στον Κάτοχο μέσω των εκκαθαριστικών λογαριασμών της Κάρτας ή με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο. Σε περίπτωση χρήσεως της Κάρτας στην αλλοδαπή το όριο ανέπαφων συναλλαγών ενδέχεται να διαφέρει, ο δε Πελάτης ή ο Κάτοχος, κατά περίπτωση, έχει ο ίδιος την ευθύνη να το πληροφορείται.

6.5. Χρήση της Κάρτας στην αλλοδαπή - Συναλλαγές σε συνάλλαγμα

6.5.1. Η Κάρτα είναι διεθνούς ισχύος και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για συναλλαγές και στην αλλοδαπή κατά τους όρους 6.3. και 6.4., σύμφωνα με τις τυχόν αποφάσεις των αρμοδίων Αρχών, τις εκάστοτε ανακοινώσεις της Τραπεζικής και τις δυνατότητες που παρέχονται στη χώρα πραγματοποίησης

της συναλλαγής. Σε περίπτωση συναλλαγής σε ξένο νόμισμα η αξία της μετατρέπεται σε ευρώ από τον κατά περίπτωση διεθνή φορέα - δικαιούχο του σήματος που φέρει η Κάρτα που χρησιμοποιήθηκε (όπως VISA, MasterCard, American Express, Diners) με βάση την ισοτιμία αναφοράς που εφαρμόζει ο εν λόγω φορέας κατά την ημέρα και ώρα εκκαθάρισεως της συναλλαγής. Το ποσό της πληρωμής ενδέχεται να επιβαρύνεται με τα έξοδα που χρεώνουν οι παραπάνω φορείς για τις πράξεις μετατροπής συναλλάγματος στην αλλοδαπή.

6.5.2. Ο Πελάτης μπορεί να πληροφορείται τις ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιούν οι ως άνω διεθνείς φορείς από τις ιστοσελίδες αυτών, στις οποίες διατίθεται ο ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής που χρησιμοποιούν. Οι ιστοσελίδες αυτές τίθενται στη διάθεση του Πελάτη μέσω συνδέσμων που βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Τραπέζης (www.alpha.gr). Έχοντας υπόψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται διαρκώς, η χρονική διαφορά μεταξύ της διενέργειας συναλλαγής σε συναλλάγμα και της εκκαθάρισεως της, μπορεί να οδηγήσει σε διαφορετικό ποσό χρεώσεως.

6.5.3. Το αντίτιμο των συναλλαγών και το νόμισμα στο οποίο αυτές πραγματοποιήθηκαν εμφανίζονται στην περιοδική ενημέρωση που λαμβάνει ο Πελάτης σύμφωνα με τον όρο

4.9. εφ' όσον πρόκειται για χρεωστική κάρτα ή, εφ' όσον πρόκειται για πιστωτική Κάρτα, στην περιοδική ενημέρωση που λαμβάνει σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους της.

6.6. Ετήσια συνδρομή - Επιβαρύνσεις

Ο Πελάτης καταβάλλει στην Τράπεζα ετήσια συνδρομή που οφείλεται από την έκδοση και χρήση της Κάρτας και των σε ανανέωση αυτής μεταγενέστερων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Τιμολόγιο. Το ύψος της ετήσιας συνδρομής αναφέρεται στο Τιμολόγιο. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, συνεκτιμώντας τις συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, όπως και σε περίπτωση αναπροσαρμογής των σχετικών επιβαρύνσεων των διεθνών φορέων του όρου 6.5.1., να μεταβάλλει το ποσό της συνδρομής. Το νέο ύψος της συνδρομής γνωστοποιείται στον Πελάτη με την κατά περίπτωση περιοδική ενημέρωσή του και τίθεται σε εφαρμογή άμεσα μετά την ως άνω γνωστοποίηση ή σε τυχόν άλλη μεταγενέστερη ημερομηνία που ορίζεται εκτός εάν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, οπότε τίθεται σε εφαρμογή εντός εξήντα (60) ημερών από την γνωστοποίηση. Ο Πελάτης δικαιούται να μην αποδεχθεί την μεταβολή και να καταγγείλει τη σύμβαση χορηγήσεως και χρήσεως της Κάρτας χωρίς χρέωση μέχρι την ημερομηνία ενάρξεως της ισχύος της μεταβολής.

7. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΩΣ ΜΕΣΟ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

7.1. Σύνδεση της Κάρτας με λογαριασμό - Όριο συναλλαγών

7.1.1. Προϋπόθεση για τη χρήση της χρεωστικής Κάρτας είναι η σύνδεσή της με έναν τουλάχιστον καταθετικό λογαριασμό που ο Πελάτης τηρεί στην Τράπεζα, ο αριθμός του οποίου δηλώνεται στην αίτηση για τη χορήγηση της Κάρτας. Σε περίπτωση συνδέσεως της Κάρτας με περισσότερους του ενός λογαριασμούς, ο Πελάτης ορίζει, με την ίδια ως άνω αίτηση, έναν εξ αυτών ως κύριο (Κύριος Λογαριασμός). Σύνδεση της Κάρτας με άλλους καταθετικούς λογαριασμούς, επί πλέον ή σε αντικατάσταση των ήδη συνδεδεμένων, είναι δυνατή οποτεδήποτε κατόπιν αιτήματος του Πελάτη.

7.1.2. Η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με τον PIN:

- α) για την πληρωμή του αντιτίμου συναλλαγών με επιχειρήσεις, κατά τα προβλεπόμενα στους όρους 6.3. έως 6.5. αποκλειστικά με χρέωση του Κυρίου Λογαριασμού,
- β) για την διενέργεια συναλλαγών στα ATMs του δικτύου της Τραπέζης επί οποιουδήποτε συνδεδεμένου με αυτήν κατά τον όρο 7.1.1. καταθετικού λογαριασμού,
- γ) για την διενέργεια συναλλαγών στα ATMs άλλων τραπεζών μόνο επί του Κυρίου Λογαριασμού.

7.1.3. Οι εκάστοτε διαθέσιμες μέσω των ATMs της Τραπέζης και των άλλων τραπεζών συναλλαγές, και οι σχετικές οδηγίες, εμφανίζονται στις οθόνες τους.

7.1.4. Η Τράπεζα δικαιούται, για την ασφάλεια του Πελάτη και των συναλλαγών, να ορίζει ανώτατο ημερήσιο χρηματικό όριο είτε συνολικά για όλες τις συναλλαγές είτε ανά κατηγορία συναλλαγών, το οποίο γνωστοποιεί εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο στον Πελάτη, ο οποίος εφ' όσον είναι νομικό πρόσωπο υποχρεούται να το γνωστοποιήσει στον Κάτοχο. Τα όρια αυτά η Τράπεζα δύναται να τα αυξάνει ή να τα μειώνει για λόγους ασφαλείας ή/και λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς του Πελάτη ή του Κατόχου γνωστοποιώντας την απόφασή της στον Πελάτη εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο περιλαμβανομένης, εφ' όσον πρόκειται για γενικού χαρακτήρα μέτρο ασφαλείας, σχετικής ανακοινώσεως στην ιστοσελίδα της. Η χρήση της Κάρτας ενδέχεται να υπόκειται και σε άλλα ποσοτικά ή άλλου είδους όρια που εφαρμόζονται στο δίκτυο στο οποίο αυτή χρησιμοποιείται (όπως στο δίκτυο της Δ.Ι.Α.Σ. Α.Ε.).

7.1.5. Η πληρωμή του αντιτίμου συναλλαγών με επιχειρήσεις και οι συναλλαγές μέσω των ATMs προϋποθέτουν ότι υφίσταται επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στον οικείο λογαριασμό, ότι δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευτεί για

οποιοδήποτε λόγο η χρήση του και ότι το ποσό της αναλήψεως ή της συναλλαγής δεν υπερβαίνει το ορισθέν από την Τράπεζα ημερήσιο όριο συναλλαγών.

7.1.6. Αναλήψεις μετρητών με την Κάρτα μπορούν να γίνουν σύμφωνα με τις εκάστοτε παρεχόμενες επιλογές που εμφανίζονται στην οθόνη των ATMs χωρίς έξοδα εφ' όσον γίνονται από ATM του δικτύου της Τραπέζης. Σε περίπτωση αναλήψεως από ATM άλλης Τραπέζης, ο Πελάτης επιβαρύνεται με το εκάστοτε σε ισχύ κόστος της διαραπεζικής συναλλαγής, το ύψος του οποίου αναφέρεται στο Τιμολόγιο.

7.1.7. Καταθέσεις μετρητών μπορούν να γίνουν μέσω των ATMs και των Κέντρων Αυτοματοποιημένων Συναλλαγών του δικτύου της Τραπέζης σε οποιονδήποτε συνδεδεμένο με την Κάρτα καταθετικό λογαριασμό κατ' επιλογήν του Πελάτη, μόνο σε χαρτονομίσματα, σύμφωνα με τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη. Τα χρήματα που κατατίθενται, καταμετρώνται, είτε αυτόματα, είτε από εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους της Τραπέζης πριν πιστωθούν στον λογαριασμό. Στην περίπτωση που το ποσό που ο Πελάτης πληκτρολόγησε στο ATM είναι ίδιο με το καταμετρημένο, ο λογαριασμός πιστώνεται με το ποσό αυτό. Εάν υπάρχει διαφορά, το ποσό που πιστώνεται είναι εκείνο που καταμετρήθηκε και ο Πελάτης ειδοποιείται σχετικά με επιστολή ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο. Εάν η κατάθεση λάβει χώρα μέχρι το Οριακό Χρονικό Σημείο Ημέρας, η πίστωση του καταθετικού λογαριασμού με το ποσό της καταθέσεως γίνεται αυθημερόν, άλλως γίνεται την αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα. Το ποσό καθίσταται διαθέσιμο την ημέρα που πιστώθηκε στον λογαριασμό του Πελάτη και με την αυτή Ημερομηνία Αξίας, εφ' όσον ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, άλλως με Ημερομηνία Αξίας αυτήν της επομένης ημέρας εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο Τιμολόγιο.

7.1.8. Τα στοιχεία κάθε συναλλαγής με Κάρτα σε ATM καταγράφονται στα μηχανογραφικά συστήματα της Τραπέζης, απεικονίζονται στην απόδειξη που εκδίδεται από αυτό, κατόπιν σχετικής επιλογής του Πελάτη και αποτελούν πλήρη απόδειξη για τη συναλλαγή, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

7.2. Ειδική ενημέρωση για την χρήση της Κάρτας

7.2.1. Ο Πελάτης δύναται να λαμβάνει, πέραν της περιοδικής υποχρεωτικής εκ του νόμου ενημερώσεώς του για την συνολική κίνηση των συνδεδεμένων με την Κάρτα καταθετικών λογαριασμών του, και ειδική ενημέρωση σε μηνιαία βάση για

τις συναλλαγές του με χρήση της Κάρτας του σε επιχειρήσεις και σε ATMs άλλων τραπεζών εκτός του δικτύου ΔΙΑΣ, η οποία καθίσταται διαθέσιμη με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων Alpha Web Banking και Alpha Mobile Banking ή με άλλο μέσο που μπορεί να θέτει στην διάθεσή του η Τράπεζα για τον σκοπό αυτό. Η επί πλέον αυτή ειδική ενημέρωση συνιστά πρόσθετη υπηρεσία την οποία η Τράπεζα δικαιούται οποτεδήποτε να διακόψει ή να επιβάλει γι' αυτήν χρέωση ειδοποιώντας σε κάθε περίπτωση σχετικά τον Πελάτη.

7.2.2. Ο Πελάτης μπορεί επί πλέον να ενημερώνεται για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται με την Κάρτα του αμέσως μετά την πραγματοποίησή της, με μήνυμα sms ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) μέσω της υπηρεσίας "Alpha alerts", η οποία παρέχεται κατόπιν αιτήματός του, σύμφωνα με τους Ειδικούς Όρους που την διέπουν και με το κόστος που προβλέπεται σχετικά στο Τιμολόγιο.

7.3. Διάρκεια ισχύος

7.3.1. Κάθε Κάρτα ισχύει μέχρι το τέλος του έτους και του μήνα που είναι αποτυπωμένος στην εμπρόσθια όψη της. Χρήση της Κάρτας μετά τη λήξη της ισχύος της ή μετά τη λύση της συμβάσεως χορηγήσεώς της, απαγορεύεται. Κατά τη λήξη της ισχύος της η Τράπεζα αποστέλλει στον Πελάτη νέα Κάρτα εκτός εάν αυτός της γνωστοποιήσει εγγράφως τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση. Η Τράπεζα δύναται να μην ανανεώσει την Κάρτα, χωρίς σχετική ειδοποίηση του Πελάτη, εφ' όσον δεν έχει γίνει χρήση της για χρονικό διάστημα άνω των δώδεκα (12) μηνών. Κάθε νέα Κάρτα αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και διέπεται από τους ίδιους όρους.

Ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιήσει την Τράπεζα χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, σε περίπτωση που δεν λάβει τη νέα Κάρτα που του αποστέλλεται, μέχρι τη λήξη ισχύος της παλαιάς.

7.3.2. Η Τράπεζα μπορεί οποτεδήποτε να αναστέλλει, εν όλω ή εν μέρει, τη δυνατότητα πραγματοποίησεως συναλλαγών με χρήση της Κάρτας για αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους σχετικούς με την ασφάλεια της Κάρτας ή/και την υπόνοια μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσεώς της, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο πριν την αναστολή εάν είναι δυνατόν, ή το αργότερο αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αντιβαίνει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από

άλλες νομοθετικές διατάξεις. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη έναντι του Πελάτη ή του Κατόχου, κατά περίπτωση, για οποιαδήποτε, εκ των λόγων αυτών τυχόν ζημία αυτός υποστεί από την αναστολή της δυνατότητας χρήσεως της Κάρτας.

7.3.3. Η Τράπεζα αίρει την αναστολή της χρήσεως της Κάρτας ή εκδίδει νέα όταν οι λόγοι που επέβαλαν την αναστολή πάψουν να υφίστανται υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης είναι απόλυτα συνεπής στις συναλλαγές του με τη Τράπεζα.

7.4. Καταγγελία - Ακύρωση Κάρτας

7.4.1. Κλείσιμο όλων των συνδεδεμένων με την Κάρτα λογαριασμών συνεπάγεται την αυτοδίκαιη λύση της συμβάσεως χορηγήσεως και χρήσεως της Κάρτας και την ακύρωσή της. Σε περίπτωση που κλείσει ο Κύριος Λογαριασμός χωρίς να οριστεί άλλος από τους συνδεδεμένους με την Κάρτα ως Κύριος, η Κάρτα μπορεί να χρησιμοποιείται μόνον για αναλήψεις μετρητών από τα ATMs της Τραπεζής από τους υπόλοιπους λογαριασμούς με τους οποίους είναι συνδεδεμένη.

7.4.2. Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε τη σύμβαση της Κάρτας, με έγγραφό του προς την Τράπεζα, οπότε η Κάρτα ακυρώνεται και απαγορεύεται οποιαδήποτε εφεξής χρήση της.

7.4.3. Η Τράπεζα δικαιούται οποτεδήποτε να καταγγείλει τη σύμβαση της Κάρτας και να ακυρώσει την Κάρτα, ειδοποιώντας σχετικά τον Πελάτη εγγράφως τουλάχιστον δύο μήνες πριν. Κατ' εξαίρεση, η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση της Κάρτας με άμεσα αποτελέσματα, σε περίπτωση:

- α) παραβάσεως από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο οποιουδήποτε από τους όρους του παρόντος και τους τυχόν Ειδικούς Όρους, που όλοι συνομολογούνται ως ουσιώδεις,
- β) παραβάσεως από τον Πελάτη ή τον Κάτοχο της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με την Κάρτα, ή/και την τήρηση των συνδεδεμένων με αυτήν καταθετικών λογαριασμών ή/και τις συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση της,
- γ) ανακρίβειας οποιασδήποτε δηλώσεως του Πελάτη ή του Κατόχου προς την Τράπεζα σχετικά με την Κάρτα ή την αίτηση για την χορήγησή της,
- δ) περιορισμού της δικαιοπρακτικής ικανότητας του Πελάτη ή του Κατόχου.

8. ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

8.1. Διαδικασία εγγραφής - πρόσβαση

8.1.1. Οι όροι του Κεφαλαίου αυτού διέπουν τη χρήση των Εναλλακτικών Δικτύων, τους οποίους ο Πελάτης αποδέχεται με την εγγραφή του στην συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση που κάποιος από τις προσφερόμενες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων υπηρεσίες υπόκεινται σε Ειδικούς Όρους, η Τράπεζα τους αναρτά στο διαδικτυακό της τόπο. Η χρήση των υπηρεσιών αυτών από τον Πελάτη συνεπάγεται την εκ μέρους του αποδοχή των σχετικών αναρτημένων Ειδικών Όρων.

8.1.2. Η εγγραφή του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα γίνεται με αίτηση που υποβάλλεται στα Καταστήματα ή εξ αποστάσεως με οποιονδήποτε τρόπο θέτει στη διάθεσή του η Τράπεζα. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει την αίτηση σε περίπτωση που τα παρεχόμενα από τον Πελάτη στοιχεία δεν είναι ακριβή ή επαρκή ή εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν μπορούν να ελεγχθούν και να επιβεβαιωθούν, όπως και σε κάθε περίπτωση μη τηρήσεως των υποχρεώσεών του έναντι της Τραπεζής ή παράνομης συμπεριφοράς.

8.1.3. Μετά την επεξεργασία της αιτήσεως εγγραφής και σε περίπτωση αποδοχής της ο Πελάτης παραλαμβάνει από Κατάστημα της Τραπεζής ή με άλλο ασφαλή τρόπο έναν Προσωπικό Κωδικό Αναγνώρισεως («User Name» ή «Κωδικό Συνδρομητή»). Επιπροσθέτως, η Τράπεζα αποστέλλει στον Πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο ή Σταθερό Μέσο έναν δεύτερο

Προσωπικό Κωδικό Αναγνώρισεως («Password» ή «Μυστικό Κωδικό»). Στην περίπτωση εξ αποστάσεως εγγραφής ο Κωδικός Συνδρομητή και ο Μυστικός Κωδικός ορίζονται από τον ίδιο τον Πελάτη.

8.1.4. Οι συναλλαγές και οι υπηρεσίες που εκάστοτε υποστηρίζονται από τα Εναλλακτικά Δίκτυα γνωστοποιούνται στον Πελάτη στο διαδικτυακό τόπο της Τραπεζής. Τυχόν κατάργηση δυνατότητας πραγματοποίησεως συναλλαγής ή χρήσεως υπηρεσιών μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων ανακοινώνεται από την Τράπεζα ομοίως στον διαδικτυακό της τόπο.

8.1.5. Η επιβάρυνση του Πελάτη για την δυνατότητα προσβάσεως και χρήσεως στα Εναλλακτικά Δίκτυα ορίζεται στο Τιμολόγιο.

8.2. Εκτέλεση συναλλαγών

8.2.1. Οι Προσωπικοί Κωδικοί Αναγνώρισεως που αναφέρονται στον όρο 8.1.3. επιτρέπουν την πρόσβαση του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα και κατ' επέκταση στις υπηρεσίες που υποστηρίζονται από αυτά. Η συνδυασμένη εφαρμογή τους προσδιορίζει την ταυτότητα του Πελάτη, τον εξαιουκεί και επιφέρει τα ίδια αποτελέσματα με αυτά που θα επέφερε η ιδίόχειρη υπογραφή του. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι κάθε συναλλαγή που εκτελείται μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων κατόπιν προσβάσεως σε αυτά με χρήση των ανωτέρω

Προσωπικών Κωδικών Αναγνώρισεως και, εφ' όσον συντρέχει περίπτωση, και του προσθέτου κωδικού ασφαλείας που αναφέρεται στον όρο 8.2.3., θεωρείται από την Τράπεζα ως προερχόμενη και εγκεκριμένη από τον ίδιο με την επιφύλαξη του όρου 8.2.6.

8.2.2. Η Τράπεζα δικαιούται να καθορίζει το είδος των συναλλαγών, το ύψος αυτών, τις ώρες και τις ημέρες κατά τις οποίες παρέχεται στον Πελάτη η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών μέσω των Εναλλακτικών της Δικτύων.

8.2.3. Για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμών, όπως μεταφορών πιστώσεων, καθώς και για την προσθήκη ή μεταβολή των στοιχείων των λογαριασμών του Πελάτη, η Τράπεζα μπορεί για λόγους πρόσθετης ασφάλειας να απαιτεί ως επιπλέον στοιχείο ταυτοποίησης του Πελάτη, την εισαγωγή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας μίας χρήσεως, ο οποίος είτε αποστέλλεται στον Πελάτη με sms είτε παράγεται από ειδική συσκευή που του έχει παράσχει η Τράπεζα είτε από ειδική εφαρμογή της Τραπεζικής εγκατεστημένη σε φορητή συσκευή (smartphone ή tablet) του Πελάτη. Πέραν των ανωτέρω, η Τράπεζα δύναται να εφαρμόζει οποιαδήποτε ενδεδειγμένη διαδικασία πρόσθετης ταυτοποίησης ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο. Η παροχή στον Πελάτη της δυνατότητας εκτελέσεως Πράξεων Πληρωμών, όπως μεταφορών πιστώσεων ή εμβασμάτων, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων τελεί υπό την επιφύλαξη του ισχύοντος νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησεως της τρομοκρατίας.

8.2.4. Ο Πελάτης υποχρεούται να ελέγχει την ακρίβεια και την πληρότητα των εντολών και των πληροφοριών που παρέχει στην Τράπεζα και αναγνωρίζει ότι τυχόν σφάλματα που έχουν παρεισφρήσει μέχρι τη λήψη αυτών από την Τράπεζα ανήκουν στη σφαίρα επιρροής του Πελάτη και δεν επιφέρουν οποιαδήποτε ευθύνη της Τραπεζικής προς οποιαδήποτε ενδεχόμενη ζημία του.

8.2.5. Ο Πελάτης οφείλει να απομνημονεύει τους Προσωπικούς Κωδικούς Αναγνώρισεως και να μην τους αποκαλύπτει σε οποιονδήποτε τρίτο, ούτε να επιτρέπει την πρόσβαση σε αυτούς οποιουδήποτε τρίτου και να μην τους σημειώνει με οποιονδήποτε τρόπο, που να μπορούν να συσχετισθούν με αυτόν ή μεταξύ τους ή με τα Εναλλακτικά Δίκτυα. Η Τράπεζα δικαιούται να εφαρμόζει οποιαδήποτε πρόσθετη διαδικασία για την ασφαλή ταυτοποίηση του Πελάτη.

8.2.6. Σε περίπτωση υπόνοιας διαρροής των Προσωπικών Κωδικών Αναγνώρισεως του ή απώλειας της συσκευής μέσω της οποίας αποκτά πρόσβαση, ο Πελάτης υποχρεούται να αλλάξει τους Προσωπικούς Κωδικούς Αναγνώρισεως του και να ενημερώσει σχετικά την Τράπεζα, χωρίς υπαίτια βραδύτητα με κάθε πρόσφορο μέσο. Στην περίπτωση απώλειας του μέσου παραγωγής των πρόσθετων κωδικών ασφαλείας που αναφέρονται στον όρο 8.2.3. ο Πελάτης δύναται να υποβάλει νέο ηλεκτρονικό αίτημα στην Τράπεζα για αποστολή νέας συσκευής. Ο Πελάτης έχει πλήρη ευθύνη για κάθε ζημία που σχετίζεται με συναλλαγές που διενεργήθηκαν με χρήση των Προσωπικών Κωδικών Αναγνώρισεως του. Εφ' όσον ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, από το χρονικό σημείο λήψεως της ειδοποίησης από την Τράπεζα, κατά τα ανωτέρω για την διαρροή των Προσωπικών Κωδικών Αναγνώρισεως του ή την απώλεια του μέσου παραγωγής των πρόσθετων κωδικών ασφαλείας, δεν φέρει οποιαδήποτε οικονομική συνέπεια από τέτοιες συναλλαγές που έγιναν μετά την ειδοποίηση εφαρμοζομένων αναλόγως των προβλεπομένων στον όρο 6.2.

8.2.7. Ο Πελάτης ενημερώνεται ότι οι τηλεφωνικές συνομιλίες και εντολές του μέσω του Alpha Phone Banking καταγράφονται από την Τράπεζα για την ασφάλεια και προς απόδειξη των συναλλαγών. Η συνέχιση της συνομιλίας από τον Πελάτη συνεπάγεται αποδοχή εκ μέρους τους της μαγνητοφωνήσεως.

8.2.8. Η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη έχει σχετικά με τον εξοπλισμό, το λογισμικό και την σύνδεση με το διαδίκτυο που απαιτείται να έχει ο Πελάτης προκειμένου να έχει δυνατότητα προσβάσεως στα Εναλλακτικά Δίκτυα. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η χρήση του διαδικτύου και του τηλεφωνικού δικτύου για την πραγματοποίηση συναλλαγών ενέχει λόγω της φύσεώς τους κινδύνους όπως ενδεικτικά κίνδυνο κακόβουλης αλλοιώσεως ή υποκλοπής του περιεχομένου της επικοινωνίας και των στοιχείων που διαβιβάζονται μέσω αυτών, και δηλώνει ότι αποδέχεται και αναλαμβάνει τους κινδύνους αυτούς, ως εγγενές στοιχείο των εν λόγω συναλλαγών.

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

8.2.10. Σε περίπτωση που κάποιες πληροφορίες ή συναλλαγές υπόκεινται ρητά σε ειδικές ρήτρες μη ευθύνης (disclaimers) ή σε ειδικούς όρους, η Τράπεζα θα τις γνωστοποιεί σε εμφανές σημείο στο Alpha Web Banking. Η χρήση των πληροφοριών ή η διενέργεια των συναλλαγών αυτών από τον Πελάτη συνεπάγεται την εκ μέρους του αποδοχή αυτών των ρητρών ή/και όρων.

8.2.11. Η πρόσβαση στα Εναλλακτικά Δίκτυα και τα στοιχεία κάθε συναλλαγής που διενεργείται μέσω αυτών καταγράφεται στα μηχανογραφικά συστήματα της Τραπεζικής. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι οι καταγραφές αυτές αποτελούν πλήρη απόδειξη των στοιχείων που περιλαμβάνουν, επιτρεπόμενης ανταποδείξεως.

8.2.12. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει οποτεδήποτε την λειτουργία των Εναλλακτικών Δικτύων για λόγους ασφαλείας ή συντηρήσεως ή αναβαθμίσεως της τεχνολογικής υποδομής και του λογισμικού τους. Επίσης, δικαιούται να αναστέλλει την δυνατότητα προσβάσεως του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα σε περίπτωση υπόνοιας μη εγκεκριμένης ή δόλιας χρήσεώς τους καθώς επίσης και σε οποιαδήποτε περίπτωση διαπιστωθεί αντισυμβατική έναντι της Τραπεζικής συμπεριφορά του ή παράνομη δραστηριότητά του ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο τρόπο είτε πριν την αναστολή είτε, σε περίπτωση που κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατό, αμέσως μετά εκτός εάν η ενημέρωση του Πελάτη αντιβαίνει σε αντικειμενικούς λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από το νόμο. Η Τράπεζα αίρει την αναστολή όταν εκλείψουν οι λόγοι που την επέβαλαν.

8.3. Υποχρεώσεις και ευθύνη της Τραπεζικής

8.3.1. Η Τράπεζα λαμβάνει τα κατά την συναλλακτική πρακτική απαραίτητα μέτρα για την υψηλού επιπέδου ασφάλεια και προστασία των συστημάτων της και των Εναλλακτικών Δικτύων από τυχόν κακόβουλη επίθεση (hacking) ή κακόβουλο λογισμικό (malware). Η Τράπεζα μολονότι αναβαθμίζει τα συστήματα προστασίας της και διαθέτει προγράμματα ασφαλείας, δεν δύναται να αποκλείσει την πιθανότητα προσβολής από κακόβουλο λογισμικό και δεν φέρει ευθύνη σε περίπτωση ζημίας του εξοπλισμού, του λογισμικού, των αρχείων ή άλλης ζημίας του Πελάτη, η οποία προκαλείται από ιδί ή κακόβουλο λογισμικό.

8.3.2. Η Τράπεζα λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για να επιτυγχάνεται η ασφαλής πρόσβαση του Πελάτη στα Εναλλακτικά Δίκτυα και ο περιορισμός τυχόν περιπτώσεων παράνομης χρήσεώς τους και δεν ευθύνεται για την τυχόν πρόσβαση τρίτων στις μεταδιδόμενες πληροφορίες, εκτός από τις περιπτώσεις που βαρύνεται με πταίσμα.

8.3.3. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Πελάτης σε περίπτωση δυσλειτουργίας των Εναλλακτικών Δικτύων για λόγους που αποδίδονται ή σχετίζονται με τη λειτουργία του διαδικτύου ή των τηλεπικοινωνιών και που οφείλονται γενικότερα σε λόγους, πέραν του ελέγχου της Τραπεζής, όπως ενδεικτικά η πτώση ή δυσλειτουργία του τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή η διακοπή της ηλεκτροδότησεως.

9. ΕΠΙΤΑΓΕΣ

9.1. Η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διαθέσεως των κεφαλαίων του λογαριασμού όψεως, που τηρεί στην Τράπεζα, με επιταγές. Η Τράπεζα δύναται κατά την κρίση της, για λόγους αντικειμενικούς ή για λόγους που αφορούν τον Πελάτη, να αρνηθεί τη χορήγηση σε αυτόν βιβλιαρίου επιταγών ή να αναζητήσει τυχόν ήδη χορηγηθέν. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να αιτιολογεί την κατά τα παραπάνω απόφασή της. Η υπογραφή από τον Πελάτη της αποδείξεως παραλαβής του βιβλιαρίου επιταγών αποτελεί απόδειξη ότι έχει ελέγξει την πληρότητά του.

9.2. Για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών απαγορεύεται η χρήση από τον Πελάτη εντύπων επιταγών που δεν του έχουν χορηγηθεί από την Τράπεζα και σε κάθε περίπτωση τέτοιες επιταγές δεν υποχρεώνουν την Τράπεζα σε οποιαδήποτε ενέργεια. Η Τράπεζα δύναται να παρέχει κατ' εξαίρεση, με Ειδικούς Όρους, σε Πελάτη ο οποίος ασκεί εμπορική ή επιχειρηματική ή παρόμοια δραστηριότητα, την δυνατότητα εκτυπώσεως των εντύπων των επιταγών που θα χρησιμοποιεί, στην περίπτωση δε αυτή ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί πιστά τους όρους της σχετικής συμβάσεως και τις σχετικές προδιαγραφές (διαστάσεις, ποιότητα χαρτιού, γραμματοσειρά κ.λπ.) που εκάστοτε θέτει η Τράπεζα.

9.3. Με την επιφύλαξη των όρων 9.2. και 9.9., η Τράπεζα υποχρεούται σε πληρωμή των εμφανιζομένων προς τον σκοπό αυτό επιταγών στον τυπικά νομιμοποιούμενο τελευταίο κομιστή μόνον εφ' όσον φέρουν τα απαραίτητα εκ του νόμου τυπικά στοιχεία και επί πλέον αθροιστικά:

- α) η συνέχεια των οπισθογραφήσεων των επιταγών είναι κανονική,
- β) ο λογαριασμός του Πελάτη επί του οποίου σύρονται οι επιταγές έχει επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια και δεν έχει ανασταλεί ή απαγορευτεί για οποιονδήποτε λόγο η χρήση του,
- γ) τα έντυπα των επιταγών προέρχονται από τα χορηγηθέντα από την Τράπεζα στον Πελάτη βιβλιάρια,
- δ) η υπογραφή του εκδότη δεν παρουσιάζει σοβαρές διαφορές από το τηρούμενο στα αρχεία της Τραπεζής δείγμα και
- ε) δεν έχει περιέλθει στην Τράπεζα, μετά την πάροδο της νόμιμης προθεσμίας εμφανίσεώς τους προς πληρωμή, έγγραφη ανάκλησή τους από τον Πελάτη.

Οι επιταγές που πληρούν τις ως άνω απαιτήσεις είναι πληρωτέες με την εμφάνισή τους στην Τράπεζα προς πληρωμή, ακόμη και αν φέρουν μεταγενέστερη ημερομηνία. Η χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της επιταγής γίνεται με Ημερομηνία Αξίας αυτή κατά την οποία το ποσό της επιταγής τέθηκε στη διάθεση του κομιστή - δικαιούχου. Σε περίπτωση που τράπεζα αγοράζει την επιταγή μέσω του Διατραπεζικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Συμψηφισμού Επιταγών (Δ.Η.Σ.Σ.Ε.), ο λογαριασμός του Πελάτη χρεώνεται με το ποσό της επιταγής την επομένη της ημερομηνίας αγοράς της Εργάσιμη Ημέρα, με Ημερομηνία Αξίας την ημέρα της αγοράς της, ενώ στην αντίστοιχη περίπτωση διακινήσεως επιταγής μέσω του Γραφείου Συμψηφισμού της Τραπεζής της Ελλάδος, η χρέωση του λογαριασμού του Πελάτη με το ποσό της επιταγής πραγματοποιείται την Εργάσιμη Ημέρα παραλαβής της, με Ημερομηνία Αξίας την προηγούμενη Εργάσιμη Ημέρα.

9.4. Επιταγές που εμφανίζονται προς πληρωμή στην Τράπεζα, οι οποίες σύρονται επί λογαριασμών που τηρούνται σε άλλες τράπεζες, ενδέχεται να μη σφραγισθούν λόγω του χρόνου

8.4. Καταγγελία

Η σύμβαση για την χρήση των Εναλλακτικών Δικτύων που συνάπτεται με την εγγραφή του Πελάτη σε αυτά είναι αορίστου διάρκειας και δύναται να καταγγελθεί οποτεδήποτε είτε από την Τράπεζα είτε από τον Πελάτη. Η ευθύνη του Πελάτη για οποιαδήποτε συναλλαγή πραγματοποιήσε, μέχρι την περιέλευση της σχετικής δηλώσεως στο πρόσωπο στο οποίο αυτή απευθύνεται κατά περίπτωση παραμένει αkéραη.

εμφανίσεως/ προσκομίσεώς τους στην Τράπεζα, εντός της νόμιμης προθεσμίας, σύμφωνα με τα κατ' ιδίαν προβλεπόμενα στους κανόνες λειτουργίας του Διατραπεζικού Ηλεκτρονικού Συστήματος Συμψηφισμού της ΔΙΑΣ ή του υφιστάμενου Γραφείου Συμψηφισμού. Εφ' όσον ο Πελάτης επιλέξει να μην εμφανίσει την επιταγή στη πληρωτήρια τράπεζα, αλλά απευθείας στη Τράπεζα, αποδέχεται συνακόλουθα και αναλαμβάνει ο ίδιος πλήρως και αποκλειστικά τον ως άνω κίνδυνο, με συνέπεια η τυχόν μη σφράγιση, κατά τα ανωτέρω, της επιταγής να μην δύναται να γεννήσει οιαδήποτε ευθύνη ή κα αξίωση σε βάρος της Τραπεζής.

9.5. Εφ' όσον κατά την εμφάνιση επιταγής προς πληρωμή δεν υπάρχουν στον λογαριασμό, επί του οποίου σύρεται, επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια για την εξόφληση της, η Τράπεζα, εφ' όσον δεν έχει εξαντληθεί η κατά νόμο προθεσμία για την σφράγιση της, βεβαιώνει στο σώμα της επιταγής τη μη πληρωμή της και τον λόγο αυτής και προχωρεί σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο σε σχετική αναγγελία στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (οδός Αλαμάνας 2, 151 25 Αμαρουσίου ή Μασσαλίας 10 και Σόλωνος, 106 80, τηλ. επικοινωνίας 210 367 6700). Ο Πελάτης θα επιβαρυνεται με τα έξοδα για την επεξεργασία των ακάλυπτων επιταγών εκδόσεώς του, στην οποία περιλαμβάνονται ενδεικτικά ο έλεγχος του λογαριασμού του Πελάτη για διαθέσιμα κεφάλαια, η ενημέρωσή του με σκοπό την κάλυψη των επιταγών, η σφράγιση και η αναγγελία αυτών στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., όπως τα έξοδα αυτά αναγράφονται στο Τιμολόγιο.

Σε περίπτωση εκδόσεως ακάλυπτης επιταγής, η Τράπεζα δικαιούται να απαιτήσει από τον Πελάτη να της επιστρέψει άμεσα τα στελέχη των επιταγών που συνεχίζει να έχει στην κατοχή του καθώς και να κλείσει τον λογαριασμό του Πελάτη επί του οποίου έχει συρθεί η επιταγή.

9.6. Εφ' όσον εμφανισθεί στην Τράπεζα προς πληρωμή επιταγή μετά την κατά νόμο προθεσμία για τη σφράγιση της, η Τράπεζα υποχρεούται να την εξοφλήσει εφ' όσον υπάρχουν στον λογαριασμό επαρκή για την εξόφλησή της διαθέσιμα κεφάλαια, εκτός εάν ο Πελάτης την έχει εν τω μεταξύ ανακαλέσει.

9.7. Εφ' όσον τα διαθέσιμα στον λογαριασμό κεφάλαια δεν επαρκούν για την εξόφληση εμφανισθείσας προς πληρωμή επιταγής, η Τράπεζα δεν υποχρεούται σε μερική πληρωμή της, εκτός εάν υφίσταται ειδική προς τούτο εντολή του Πελάτη, τηρουμένων των όρων του άρθρου 34 του Ν. 5960/1933 «Περί επιταγής» όπως εκάστοτε ισχύει. Σε περίπτωση που εμφανιστούν περισσότερες από μία επιταγές ή/και εντολές πληρωμής την ίδια ημέρα και τα υπάρχοντα διαθέσιμα στον λογαριασμό κεφάλαια δεν επαρκούν για την πληρωμή όλων ούτε μπορεί ευχερώς να διαπιστωθεί από την Τράπεζα ποια συναλλαγή προηγείται, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να πληρώσει, κατά την κρίση της, οποιαδήποτε από αυτές, ανεξάρτητα από την ημερομηνία εκδόσεως ή την σειρά εμφανίσεώς τους.

9.8. Η Τράπεζα δεν υποχρεούται στην πληρωμή επιταγής εφ' όσον, κατά την εύλογη κρίση της, η συνέχεια των τυχόν οπισθογραφήσεων δεν είναι κανονική ή η υπογραφή του εκδότη παρουσιάζει σοβαρές διαφορές από το δείγμα υπογραφής που τηρεί στα αρχεία της. Στις περιπτώσεις αυτές, εφ' όσον ζητηθεί από τον κομιστή της επιταγής, η Τράπεζα μπορεί να σημειώσει στο σώμα της επιταγής, τη μη πληρωμή της επιταγής λόγω «άτακτης σειράς οπισθογραφήσεων» ή

«άτακτης εκδόσεως» αντιστοίχως. Η ευθύνη της Τράπεζης ως προς τον έλεγχο της υπογραφής του εκδότη περιορίζεται στην αντιπαραβολή της γενικής εικόνας αυτής επί του σώματος της επιταγής με το τηρούμενο στα αρχεία της δείγμα προς διαπίστωση ευχερώς διαγνωσίμων αποκλίσεων.

9.9. Ανάκληση της επιταγής από τον Πελάτη - εκδότη της, εφ' όσον έγινε εντός της κατά νόμο προθεσμίας για τη σφράγιση της, δεν υποχρεώνει την Τράπεζα και αποκείται στην κρίση της η πληρωμή της επιταγής ή η μη πληρωμή και σφράγιση της, εφ' όσον συντρέχουν οι προς τούτο προϋποθέσεις.

9.10. Ο Πελάτης αναγνωρίζει την σημασία των εντύπων των επιταγών και τον κίνδυνο που συνεπάγεται για αυτόν η τυχόν απώλειά τους και αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιδεικνύει ιδιαίτερη επιμέλεια στην φύλαξή τους και στον τακτικό και συχνό έλεγχό τους, αναλαμβάνει δε αποκλειστικά κάθε ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά υποστεί ο ίδιος, η Τράπεζα ή οποιοσδήποτε τρίτος από την πληρωμή ή την μη πληρωμή και σφράγιση επιταγών που δεν ευρίσκονται στην κατοχή του για οποιονδήποτε λόγο.

9.11. Σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο απολεσθεί βιβλιάριο επιταγών ή οποιοδήποτε έντυπο επιταγής, ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιήσει αμέσως με κάθε μέσο και επιπρόσθετα εγγράφως το Κατάστημα, στο οποίο τηρεί τον λογαριασμό, επί του οποίου έχει εκδοθεί το απολεσθέν βιβλιάριο Επιταγών, έχοντας μέχρι τότε την αποκλειστική

ευθύνη για ενδεχόμενη ζημία που θα υποστεί η Τράπεζα, ο ίδιος ή τρίτος. Η Τράπεζα, πριν λάβει την ειδοποίησή αυτή, δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε πληρωμή απολεσθέντος στελέχους επιταγής.

9.12. Σε περιπτώσεις εφαρμογής συστήματος ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ τραπεζών για το συμψηφισμό επιταγών (όπως π.χ. το Δ.Η.Σ.Σ.Ε.), η Τράπεζα δεν έχει τη δυνατότητα να ελέγξει τη γνησιότητα της υπογραφής του εκδότη, ο Πελάτης δηλώνει ότι αναλαμβάνει τον κίνδυνο της γνησιότητας της υπογραφής του ή σε περίπτωση νομικού προσώπου, των νομίμων εκπροσώπων του, απαλλάσσει την Τράπεζα από κάθε ευθύνη για τυχόν ζημιά του ιδίου λόγω παραποίησης ή αναλήθειας των στοιχείων της επιταγής και αναγνωρίζει ότι η εξόφληση της επιταγής από την Τράπεζα είναι έγκυρη, ισχυρή και τον δεσμεύει, παραιτούμενος ρητά από κάθε σχετική αξίωσή του κατά της Τραπεζής.

9.13. Σε περίπτωση κλεισίματος του λογαριασμού για οποιονδήποτε λόγο ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκδίδει πλέον επιταγές επ' αυτού και υποχρεούται να επιστρέψει αμέσως στην Τράπεζα όλα τα αχρησιμοποίητα στελέχη επιταγών που τυχόν βρίσκονται στην κατοχή του. Τυχόν εμφανιζόμενες μετά το κλείσιμο του λογαριασμού επιταγές σφραγίζονται με την ένδειξη ότι «δεν υπάρχουν επαρκή διαθέσιμα κεφάλαια» και αναγγέλλονται στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., κατά τα προαναφερθέντα.

10. ΦΥΛΑΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

10.1. Κατά τη φύλαξη και διοικητική διαχείριση από την Τράπεζα Χρηματοπιστωτικών Μέσων και κεφαλαίων που ανήκουν στον Πελάτη η Τράπεζα:

α) τηρεί τα απαραίτητα αρχεία και λογαριασμούς έτσι ώστε να είναι σε θέση ανά πάσα στιγμή και χωρίς καθυστέρηση να διαχωρίζει τα περιουσιακά στοιχεία που κατέχονται για λογαριασμό του Πελάτη από εκείνα που κατέχονται για λογαριασμό οποιουδήποτε άλλου Πελάτη, καθώς και από τα δικά της περιουσιακά στοιχεία,

β) τηρεί τα αρχεία και τους λογαριασμούς του Πελάτη κατά τρόπο που να διασφαλίζει την ακρίβεια και ιδίως την αντιστοιχία με τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα και τα κεφάλαια που κατέχονται για λογαριασμό του,

γ) εξετάζει περιοδικά, ανά τακτά διαστήματα, τη συμφωνία μεταξύ των λογαριασμών και αρχείων που τηρεί η ίδια και εκείνων τυχόν τρίτων που κατέχουν τα σχετικά περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη,

δ) λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει ότι τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα του Πελάτη που έχουν κατατεθεί σε τρίτον μπορούν να διαχωριστούν από τα Χρηματοπιστωτικά Μέσα που ανήκουν στην Τράπεζα και από εκείνα που ανήκουν σε αυτόν τον τρίτο, με τη χρήση λογαριασμών με διαφορετικά ονόματα στα βιβλία του τρίτου ή με άλλα ισοδύναμα μέτρα με τα οποία επιτυγχάνεται το ίδιο επίπεδο προστασίας,

ε) λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει ότι τα κεφάλαια του Πελάτη που τυχόν έχει καταθέσει η Τράπεζα για λογαριασμό του σε κεντρική τράπεζα, σε άλλο πιστωτικό ίδρυμα ή σε τράπεζα που έχει άδεια λειτουργίας σε τρίτη, εκτός Ε.Ο.Χ., χώρα ή σε αναγνωρισμένα αμοιβαία κεφάλαια διαχείρισης διαθεσίμων, κατέχονται σε λογαριασμούς χωριστούς από τυχόν άλλους που χρησιμοποιούνται για την κατοχή κεφαλαίων που ανήκουν στην Τράπεζα,

στ) θεσπίζει κατάλληλες οργανωτικές ρυθμίσεις για να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο απώλειας ή μείωσης των Χρηματοπιστωτικών Μέσων Πελάτη ή των δικαιωμάτων

σε σχέση με αυτά, λόγω καταχρήσεως, απάτης, κακής διαχείρισεως, ελλιπούς τηρήσεως αρχείου ή αμέλειας.

10.2. Η Τράπεζα δύναται να καταθέτει Χρηματοπιστωτικά Μέσα τα οποία κατέχει για λογαριασμό Πελάτη σε λογαριασμό ή λογαριασμούς που έχουν ανοιχτεί σε τρίτο, ενεργώντας με την απαιτούμενη ικανότητα φροντίδα και επιμέλεια κατά την επιλογή, τον διορισμό και τον περιοδικό έλεγχο του τρίτου και των ρυθμίσεων για την κατοχή και φύλαξη των Χρηματοπιστωτικών Μέσων.

10.3. Η Τράπεζα καταθέτει Χρηματοπιστωτικά Μέσα του Πελάτη σε τρίτο εγκατεστημένο σε χώρα εκτός του Ε.Ο.Χ. μόνον εφόσον ο τρίτος υπόκειται σε κανονιστικό πλαίσιο και εποπτεία στη χώρα αυτή, όσον αφορά την κατοχή και τη φύλαξη Χρηματοπιστωτικών Μέσων.

10.4. Εφόσον προβλέπεται από την νομοθεσία που διέπει το Χρηματοπιστωτικό Μέσο που κατέχεται για λογαριασμό του Πελάτη, αυτό δύναται να τηρείται σε λογαριασμό στο όνομα δύο ή περισσότερων προσώπων από κοινού, ο οποίος θεωρείται κοινός διαζευκτικός λογαριασμός και διέπεται από τον Ν. 5638/1932 σε συνδυασμό με τις τυχόν ειδικότερες διατάξεις που διέπουν το Χρηματοπιστωτικό Μέσο. Κάθε ένας από τους συνδικαιούχους δύναται να κάνει χρήση του Χρηματοπιστωτικού Μέσου χωρίς τη σύμπραξη των λοιπών και χωρίς ποσοτικούς περιορισμούς. Κατ' εξαίρεση, για τη σύσταση ενεχύρου και την εκχώρηση της απαιτήσεως από τον κοινό λογαριασμό απαιτείται η σύμπραξη όλων των δικαιούχων. Εάν τεθεί ένας εκ των συνδικαιούχων σε δικαστική συμπαράσταση οποιασδήποτε μορφής η σύμβαση του κοινού λογαριασμού εξακολουθεί να ισχύει ως έχει έναντι πάντων με τους αυτούς όρους. Σε περίπτωση θανάτου οποιουδήποτε από τους συνδικαιούχους, το Χρηματοπιστωτικό Μέσο και ο λογαριασμός στον οποίο αυτό τηρείται περιέρχονται αυτοδικαίως στους λοιπούς επιζώντες δικαιούχους μέχρι του τελευταίου από αυτούς. Κατά τα λοιπά ισχύουν αναλογικά οι ανωτέρω υπό τον όρο 4 όροι περί κοινού λογαριασμού.

11. ΛΟΙΠΑ ΘΕΜΑΤΑ

11.1. Τροποποιήσεις

11.1.1. Με την επιφύλαξη του όρου 11.1.2. η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί όρους του παρόντος εφ' όσον συντρέχει ειδικός και σπουδαίος λόγος, μετά από προηγούμενη εξατομικευμένη ενημέρωση του Πελάτη,

εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο, κατά την κρίση της. Η εν λόγω ενημέρωση πραγματοποιείται τουλάχιστον έναν (1) μήνα πριν την έναρξη ισχύος των νέων διατάξεων. Λαμβάνοντας υπ' όψιν την αόριστη διάρκεια της παρούσας συμβάσεως, στην έννοια του

σπουδαίου λόγου περιλαμβάνεται ιδίως η προσαρμογή στις μεταβολές των συνθηκών της αγοράς του χρηματοπιστωτικού τομέα, η διακύμανση του πληθωρισμού και του κόστους λειτουργίας και ο εκάστοτε αναλαμβανόμενος από την Τράπεζα κίνδυνος.

11.1.2. Η τροποποίηση όρων του παρόντος που αφορούν τις υπηρεσίες πληρωμών, περιλαμβανομένων των σχετικών όρων των καταθέσεων και των Καρτών γίνεται οποτεδήποτε, σύμφωνα με την ειδική σχετική νομοθεσία, κατόπιν σχετικής εξατομικευμένης ενημερώσεως του Πελάτη που γίνεται με τους ίδιους ως άνω τρόπους τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία ισχύος της τροποποίησης, εκτός από τις τροποποιήσεις συναλλαγματικών ισοτιμιών που βασίζονται σε συναλλαγματικές ισοτιμίες αναφοράς, οι οποίες εφαρμόζονται άμεσα.

11.1.3. Σε αμφότερες τις περιπτώσεις των όρων 11.1.1. και 11.1.2. ο Πελάτης δικαιούται να μην αποδεχθεί την τροποποίηση και να καταγγείλει το παρόν και την εν γένει συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα αμέσως και χωρίς οποιονδήποτε χρέωση μέχρι την ημερομηνία ενάρξεως ισχύος των τροποποιήσεων, εφαρμοζομένου του όρου 11.4.4. Παρέλευση της προθεσμίας αυτής άπρακτης συνιστά αποδοχή της τροποποίησης εκ μέρους του Πελάτη.

11.1.4. Η αναπροσαρμογή των αμοιβών, προμηθειών και εξόδων που περιλαμβάνονται στο Τιμολόγιο, δεν συνιστά τροποποίηση του παρόντος. Ο Πελάτης αναθέτει στην Τράπεζα την αναπροσαρμογή αυτών κατά δίκαιη κρίση.

Ομοίως, δεν συσιτούν τροποποίηση του παρόντος οι μεταβολές που επέρχονται στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού, αναβαθμίσεως ή ενοποίησης μηχανογραφικών συστημάτων της Τραπέζης, όπως τεχνικού ή διαδικαστικού χαρακτήρα μεταβολές ή στοιχεία, μέθοδοι και παράμετροι λειτουργίας συστημάτων της Τραπέζης, περιλαμβανομένων των Εναλλακτικών Δικτύων, όπως ενδεικτικά οι μέθοδοι ασφάλειας και ταυτοποίησης του Πελάτη κ.λπ. Οι ανωτέρω ενδεικτικώς αναφερόμενες μεταβολές είναι δεσμευτικές για τον Πελάτη από τη στιγμή που του γίνονται γνωστές εγγράφως, ή με σχετική καταχώριση στον διαδικτυακό τόπο της Τραπέζης, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων ή με οποιονδήποτε άλλον πρόσφορο κατά την κρίση της Τραπέζης τρόπο.

11.2. Έξοδα - Φόροι - Τέλη - Εισφορές

Ο Πελάτης βαρύνεται με όλα τα έξοδα, φόρους, τέλη, εισφορές υπέρ τρίτων ή του Δημοσίου ή παρακρατήσεις οιασδήποτε φύσεως μπορούν να επιβληθούν, βεβαιωθούν ή εισπραχθούν από οιαδήποτε φορολογική ή άλλη αρχή αναφορικά με συναλλαγές του με την Τράπεζα, είτε υπάρχουν σήμερα, είτε πρόκειται να επιβληθούν στο μέλλον. Επίσης, ο Πελάτης σε περίπτωση μη εκπληρώσεως ή πλημμελούς εκπληρώσεως των υποχρεώσεών του έναντι της Τραπέζης βαρύνεται με τους τυχόν τόκους υπερημερίας και τα δικαστικά έξοδα, έξοδα επιδόσεων, αναγκαστικής εκτελέσεως κ.λπ. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η Τράπεζα δύναται να παρακρατεί από πληρωτέα προς τον Πελάτη ποσά ή να χρεώνει τους λογαριασμούς του Πελάτη με κάθε ποσό που αντιστοιχεί σε φόρους ή παρακρατήσεις (π.χ. για φόρο εισοδήματος, Φ.Π.Α. κ.λπ.) και να τα αποδίδει εμπρόθεσμα στην αρμόδια Αρχή, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

11.3. Καταγραφή τηλεφωνικών συνδιαλέξεων

Η Τράπεζα δικαιούται να καταγράφει τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις με τον Πελάτη για λόγους ασφάλειας των συναλλαγών και του ίδιου, ενημερώνοντάς τον εκ των προτέρων για το γεγονός αυτό και λαμβάνοντας την προς τούτο συγκατάθεσή του όπου αυτή απαιτείται κατά νόμο.

11.4. Διάρκεια - Καταγγελία

11.4.1. Το παρόν Πλαίσιο Συνεργασίας είναι αορίστου διάρκειας.

11.4.2. Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε,

χωρίς επιβάρυνση, το παρόν και την εν γένει συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα με έγγραφη ειδοποίηση, η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα, μετά την παρέλευση ενός (1) μήνα από την κοινοποίησή της σε αυτήν.

11.4.3. Η Τράπεζα δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε το παρόν με έγγραφη ειδοποίηση, η οποία επιφέρει έννομα αποτελέσματα, μετά την παρέλευση δύο (2) μηνών από την κοινοποίησή της στον Πελάτη ή χωρίς την τήρηση της ως άνω προθεσμίας, σε περίπτωση παραβάσεως εκ μέρους του Πελάτη διατάξεων του νόμου ή συμβατικών του υποχρεώσεων έναντι της Τραπέζης.

11.4.4. Η ως άνω καταγγελία συνεπάγεται το κλείσιμο όλων των τηρούμενων στην Τράπεζα λογαριασμών του Πελάτη και την καταγγελία κάθε συμβάσεως του Πελάτη με την Τράπεζα, κατά τους όρους και με τις συνέπειες που αναφέρονται σε κάθε μία από αυτές.

11.5. Άσκηση δικαιωμάτων - Ερμηνεία

11.5.1. Τυχόν παράλειψη ασκήσεως από την Τράπεζα οποιουδήποτε δικαιώματος απορρέει άμεσα ή έμμεσα από την παρούσα σύμβαση δεν μπορεί να εκληφθεί ή να ερμηνευθεί ως παραίτηση από αυτό ή ως αποδυνάμωσή του.

11.5.2. Οι όροι του παρόντος αποτελούν ενιαίο σύνολο και ερμηνεύονται σύμφωνα με την καλή πίστη και την συναλλακτική πρακτική στις τραπεζικές συναλλαγές. Οι τίτλοι τίθενται προς διευκόλυνση.

11.6. Ακυρότητα όρων

Τυχόν μερική ή ολική ακυρότητα όρου του παρόντος δεν επηρεάζει το κύρος των λοιπών.

11.7. Ανωτέρα βία

Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημιές που προξενούνται στον Πελάτη ή οποιονδήποτε τρίτο από γεγονότα ανωτέρας βίας, τυχηρά ή εν γένει από λόγους μη υποκείμενους στον έλεγχό της.

11.8. Εφαρμοστέο δίκαιο - Αρμοδιότητα Δικαστηρίων

11.8.1. Οι όροι του παρόντος διέπονται από το Ελληνικό Δίκαιο.

11.8.2. Για κάθε διαφορά σχετική με το παρόν τα Δικαστήρια της Αθήνας έχουν συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα λοιπά κατά περίπτωση αρμόδια σύμφωνα με τον νόμο Δικαστήρια.

11.9. Αρμόδιες Εποπτικές Αρχές - Επίλυση διαφορών

11.9.1. Αρμόδια Αρχή με σκοπό τη διασφάλιση και παρακολούθηση της αποτελεσματικής συμμορφώσεως της Τραπέζης με τους όρους του παρόντος είναι η Τράπεζα της Ελλάδος (οδός Ελ. Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα, www.bankofgreece.gr) σε ό,τι αφορά ζητήματα διαφάνειας των συναλλαγών και η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (Πλατεία Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα, www.efrolis.gr) σε ό,τι αφορά ζητήματα προστασίας του Πελάτη ως Καταναλωτή, περιλαμβανομένων των θεμάτων που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών.

11.9.2. Για την υποβολή παραπόνου αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών πληρωμών, ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται:

- εγγράφως σε Κατάστημα της Τραπέζης,
- τηλεφωνικώς στον αριθμό 210 326 0000
- ηλεκτρονικώς στην ιστοσελίδα της Τραπέζης www.alpha.gr.

Η Τράπεζα θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά στον Πελάτη εγγράφως ή με άλλο Σταθερό Μέσο εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και το αργότερο εντός δέκα πέντε (15) Εργασιμών Ημερών από την λήψη της καταγγελίας. Εάν κατ' εξαίρεση η απάντηση δεν μπορεί να δοθεί εντός του εν λόγω χρονικού διαστήματος, για λόγους που δεν οφείλονται στην Τράπεζα, η τελευταία υποχρεούται να αποστείλει στον Πελάτη προσωρινή απάντηση αναφέροντας τους λόγους της καθυστέρησης και προσδιορίζοντας την προθεσμία εντός της οποίας ο Πελάτης θα λάβει την τελική

απάντηση, η οποία δεν υπερβαίνει τις τριάντα πέντε (35) Εργάσιμες Ημέρες από την λήψη της καταγγελίας.

11.9.3. Οι Πελάτες - Καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης σχετικά με τυχόν παραβάσεις εκ μέρους της Τραπεζής των όρων του παρόντος.

11.9.4. Αρμόδιες Αρχές και φορείς εναλλακτικής επιλύσεως καταναλωτικών διαφορών για την υποβολή παραπόνων ή καταγγελιών του Πελάτη-Καταναλωτή αναφορικά με τυχόν παραβάσεις εκ μέρους της Τραπεζής των όρων του παρόντος είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού του Ν. 2251/1994. Η αρμόδια για την εξυπηρέτηση των Πελατών Υπηρεσία της Τραπεζής ενημερώνει τον Πελάτη για τις κατά περίπτωση διαδικασίες εναλλακτικής επιλύσεως των διαφορών που απορρέουν από την παρούσα σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, όπως είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών.

11.10. Συμφηφισμός - Δεσμεύσεις περιουσιακών στοιχείων

11.10.1. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να χρεώνει οποιονδήποτε λογαριασμό του που τηρεί σε αυτήν με οποιοδήποτε ποσό της οφείλει από οποιανδήποτε αιτία. Η Τράπεζα, προς ικανοποίηση οποιασδήποτε απαιτήσεως της έναντι του Πελάτη, περιλαμβανομένων και

των μη ληξιπροθέσμων σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής, έχει δικαίωμα τόσο επισχέσεως όσο και συμφηφισμού προς οποιανδήποτε ανταπαίτηση του Πελάτη έστω και αν αυτή προέρχεται από εμβάσματα ή καταθέσεις σε διαφορετικό νόμισμα, χωρίς να υποχρεούται σε οποιανδήποτε άλλη ενέργεια ή δήλωση προς το σκοπό αυτό, με την επιφύλαξη των περιορισμών του νόμου. Εάν η ανταπαίτηση του Πελάτη εκφράζεται σε διαφορετικό νόμισμα, η μετατροπή θα γίνεται με βάση την ισχύουσα κατά την ημερομηνία του συμφηφισμού ισοτιμία μεταξύ των δύο νομισμάτων που η Τράπεζα ανακοινώνει.

11.10.2. Συμφωνείται ρητά ότι σε περίπτωση επιβολής κατασχέσεως εις χείρας της Τραπεζής ως τρίτης από οποιονδήποτε δανειστή του Πελάτη επί του υπολοίπου οποιουδήποτε λογαριασμού του, η Τράπεζα, με την επιφύλαξη των περιορισμών του νόμου, δικαιούται να συμφηφίζει με το υπόλοιπο του λογαριασμού κάθε απαίτησή της κατά του Πελάτη, ακόμη και μη ληξιπρόθεσμη ή υπό αίρεση, προτού προβεί στην υποβολή της δηλώσεως τρίτου.

11.10.3. Ο Πελάτης συναινεί στην χρησιμοποίηση από την Τράπεζα, προς τον σκοπό εκτελέσεως των εντολών του στην Ελλάδα ή την αλλοδαπή, τρίτων φυσικών ή νομικών προσώπων, συνεργατών της ή αντιπροσώπων της, για τις πράξεις ή παραλείψεις των οποίων η Τράπεζα δεν υπέχει ευθύνη, ευθυνόμενη μόνον για τυχόν ππαισμα ως προς την επιλογή τους ή ως προς τις οδηγίες που τους έδωσε.

12. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

12.1. Ο Πελάτης κατά την έναρξη των συναλλακτικών του σχέσεων με την Τράπεζα ενημερώνεται με ειδικό έντυπο της Τραπεζής για:

- α) τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία επεξεργάζεται η Τράπεζα και τον αφορούν,
- β) τις πηγές από τις οποίες αντλεί η Τράπεζα τα εν λόγω δεδομένα,
- γ) τον λόγο και το σκοπό της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη,
- δ) τους αποδέκτες των δεδομένων,
- ε) την τυχόν διαβίβασή τους σε τρίτες χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ενώσεως και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες ενδέχεται να συμβεί αυτό,
- (στ) το χρονικό διάστημα τηρήσεως των δεδομένων,

ζ) τα δικαιώματά του για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματά αυτά, και η) τον τρόπο με τον οποίο προστατεύονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν.

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

