

**ΣΥΜΒΑΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ****Προοίμιο**

(Α) Η παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο διέπει την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών (ως ορίζονται πιο κάτω), από την Κυπριακή Τράπεζα Αναπτύξεως Δημόσια Εταιρεία Λίμιτεδ (η “Τράπεζα”) προς οποιοδήποτε Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών, ως Πληρωτή και/ή ως Δικαιούχου (ο “Πελάτης”).

(Β) Για σκοπούς της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου, αναφορά σε Υπηρεσίες Πληρωμών αποτελεί αναφορά σε υπηρεσίες που σχετίζονται με πληρωμές (δηλαδή με τη διάθεση, μεταβίβαση και/ή ανάληψη χρηματικών ποσών που διενεργούνται εν όλω ή εν μέρει εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου), που διενεργούνται από λογαριασμούς που διατηρεί ο Πελάτης με την Τράπεζα για το σκοπό αυτό, και οι οποίες εκτελούνται στη βάση των προνοιών της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου κατόπιν οδηγιών του Πελάτη ή οδηγιών που κοινοποιούνται στην Τράπεζα εκ μέρους του Πελάτη.

(Γ) Χωρίς επηρεασμό του όρου 27.8, η παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο θα πρέπει να διαβάζεται σε συνάρτηση και θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος οποιωνδήποτε άλλων όρων και προϋποθέσεων που εφαρμόζονται σε κάθε είδους Υπηρεσίας Πληρωμών που παρέχεται από την Τράπεζα στον Πελάτη στη βάση ξεχωριστής συμφωνίας ή εγγράφου, ανεξαρτήτως αν τέτοια συμφωνία ή έγγραφο έχει ενσωματωθεί στη Σύμβαση-Πλαίσιο είτε ρητώς είτε με παραπομπή ή όχι.

(Δ) Οι υποχρεώσεις της Τράπεζας σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία, η οποία δυνατόν να τροποποιηθεί ή να αντικατασταθεί από καιρού εις καιρόν. Εάν διαφανεί ότι οποιοσδήποτε όρος της Σύμβασης-Πλαισίου αντίκειται στην ισχύουσα νομοθεσία, τότε η Τράπεζα θα συμμορφώνεται με τις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας, προβαίνοντας σε όλες τις αναγκαίες τροποποιήσεις και/ή διορθώσεις και κοινοποιώντας το επικαιροποιημένο κείμενο τέτοιας Σύμβασης-Πλαισίου πριν την εφαρμογή αυτού όπως ορίζει η ισχύουσα νομοθεσία.

**1. Ορισμοί**

**Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης:** σημαίνει συνδυασμό γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζει για το Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών και τον οποίο πρέπει να διαβιβάσει ο Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών για τη βέβαιη ταυτοποίηση του άλλου Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών και/ή του Λογαριασμού Πληρωμών του άλλου Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών για μια Πράξη Πληρωμής.

**ΑΤΜ:** σημαίνει Αυτόματη Ταμειακή Μηχανή από την οποία γίνονται μεταξύ άλλων αναλήψεις.

Για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου, αναφορά σε ΑΤΜ δεν περιλαμβάνει ΑΤΜ οι οποίες προσφέρονται από παρόχους οι οποίοι πληρούν σωρευτικά τις ακόλουθες προϋποθέσεις: (α) ενεργούν εξ' ονόματος ενός ή περισσότερων εκδοτών καρτών, (β) δεν είναι συμβαλλόμενα μέρη της Σύμβασης-Πλαισίου με τον Πελάτη που αποσύρει μετρητά από Λογαριασμό Πληρωμών και (γ) δεν παρέχουν Υπηρεσία Πληρωμών άλλη από την παροχή ΑΤΜ.

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

**Εντολή Πληρωμής:** σημαίνει κάθε οδηγία του Πληρωτή ή του Δικαιούχου προς τον οικείο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών με την οποία του ζητείται να εκτελέσει μια Πράξη Πληρωμής. Περιλαμβάνει επίσης κάθε οδηγία η οποία διαβιβάζεται προς τον οικείο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών από Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής εκ μέρους του Πληρωτή ή του Δικαιούχου.

**Επιτόκιο Αναφοράς:** σημαίνει επιτόκιο που (α) χρησιμεύει ως βάση για τον υπολογισμό των τόκων, και (β) προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό και η οποία δύναται να ελεγχθεί τόσο από την Τράπεζα όσο και από τον Πελάτη.

**Εργάσιμη Ημέρα:** σημαίνει ημέρα κατά την οποία η Τράπεζα, ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή και/ή του Δικαιούχου, ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως απαιτείται για την εκτέλεση Πράξης Πληρωμής.

Υπό την επιφύλαξη των προνοιών της παρούσας Σύμβασης- Πλαισίου νοείται ότι, η Τράπεζα ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή και/ή του Δικαιούχου εκτελεί Πράξεις Πληρωμών εντός Εργάσιμων Ημερών στο βαθμό που η εκτέλεση αυτή δεν επηρεάζεται από τις επίσημες νομισματικές αργίες που αφορούν στο Ευρώ και/ή άλλα νομίσματα (όπως αυτές ορίζονται από καιρού εις καιρόν από τους μηχανισμούς εκκαθάρισης).

**Ημερομηνία Αξίας:** σημαίνει το χρονικό σημείο αναφοράς που χρησιμοποιεί ο Πάροχος Υπηρεσίας Πληρωμών για τον υπολογισμό των τόκων επί των χρηματικών ποσών που χρεώνεται ή πιστώνεται Λογαριασμός Πληρωμών.

**Κατάλογος Προμηθειών και Χρεώσεων:** Ο κατάλογος με τις επιβαρύνσεις και/ή προμήθειες και/ή δικαιώματα και/ή χρεώσεις και/ή έξοδα και/ή πληρωτέα τέλη που πρέπει να καταβάλλει ο Πελάτης στην Τράπεζα, όπως αυτός δυνατόν να τροποποιείται από καιρού εις καιρόν σύμφωνα με τις πρόνοιες της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου και του Νόμου, και ο οποίος είναι διαθέσιμος στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy/client-service-charges](http://www.cdb.com.cy/client-service-charges) και σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας. Ο Κατάλογος Προμηθειών και Χρεώσεων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου.

**Καταναλωτής:** σημαίνει το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί για εμπορικούς, επιχειρηματικούς ή επαγγελματικούς σκοπούς, όσον αφορά την παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο.

**Κράτος Μέλος:** σημαίνει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ("ΕΟΧ"), συμπεριλαμβανομένης και της Κυπριακής Δημοκρατίας.

**Λογαριασμός Πληρωμών:** σημαίνει λογαριασμό ο οποίος τηρείται στην Τράπεζα στο όνομα ενός ή περισσότερων Χρηστών Υπηρεσιών Πληρωμών και χρησιμοποιείται για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμών. Αναφορά σε Λογαριασμούς Πληρωμών δεν περιλαμβάνει αναφορά σε λογαριασμούς η αποκλειστική χρήση των οποίων δε συνίσταται σε Πράξεις Πληρωμών, όπως λογαριασμούς δανείων, εμπρόθεσμες καταθέσεις και λογαριασμούς προειδοποίησης.

**Μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως:** σημαίνει τη μέθοδο η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία της Τράπεζας και του Πελάτη, για την εξ αποστάσεως εμπορία Υπηρεσιών Πληρωμών μεταξύ των μερών αυτών και συμπεριλαμβάνει μεταξύ άλλων τηλεομοιοτύπο (fax) και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email).

**Μέσο Πληρωμών:** σημαίνει κάθε εξατομικευμένη συσκευή και/ή σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας που χρησιμοποιείται για την έναρξη Εντολής Πληρωμής και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων τις κάρτες πληρωμής, την Υπηρεσία eBanking, τον καθένα από τους κωδικούς εισόδου, κωδικούς ασφαλείας και συνθηματικό άπαξ (one time passcode (OTP)) που εκδίδεται μέσω συσκευής/ εφαρμογής που διατίθεται από την Τράπεζα σε σχέση με την Υπηρεσία eBanking.

**Μεταφορά Πίστωσης:** σημαίνει την Υπηρεσία Πληρωμών για την πίστωση Λογαριασμού Πληρωμών του Δικαιούχου με Πράξη Πληρωμής ή μια σειρά Πράξεων Πληρωμής από Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή μέσω του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών που τηρεί τον Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή βάσει εντολής του Πληρωτή.

**Νόμος:** σημαίνει τον περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμου του 2018 (31(I)/2018), όπως αυτός τυχόν να τροποποιείται ή αντικαθίσταται από καιρού εις καιρόν.

**Πάροχος Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής ή ΠΥΕΠ:** σημαίνει τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμής η επιχειρηματική δραστηριότητα του οποίου είναι η παροχή Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής.

**Πάροχος Υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμού ή ΠΥΠΛ:** σημαίνει τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών η επιχειρηματική δραστηριότητα του οποίου είναι η παροχή Υπηρεσιών Πληροφοριών Λογαριασμού.

**Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών ή ΠΥΠ:** έχει την έννοια που αποδίδεται στον όρο αυτό στα άρθρα 4(1), 5(2) και 34 του Νόμου και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την Τράπεζα, οποιαδήποτε άλλη τράπεζα, ή άλλα αδειούχα ιδρύματα πληρωμών ως ορίζονται στο Νόμο.

**Πελάτης:** σημαίνει οποιονδήποτε Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών της Τράπεζας ο οποίος χρησιμοποιεί τις εν λόγω υπηρεσίες ως Πληρωτής και/ή ως Δικαιούχος.

**Πληρωτής:** σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο διατηρεί Λογαριασμό Πληρωμών και επιτρέπει Εντολή Πληρωμής από αυτόν ή, εάν δεν υπάρχει Λογαριασμός Πληρωμών, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που δίνει Εντολή Πληρωμής.

**Πολύ Μικρή Επιχείρηση:** σημαίνει επιχείρηση η οποία κατά τη στιγμή της σύναψης της Σύμβασης-Πλαισίου, είναι επιχείρηση κατά την έννοια του άρθρου 1 και του άρθρου 2, παράγραφοι 1 και 3 του παραρτήματος της Σύστασης 2003/361/ΕΚ, όπως αυτή τυχόν να τροποποιείται ή αντικαθίσταται από καιρού εις καιρό. Για σκοπούς πληροφόρησης και μόνο, κατά την 31/12/2018, πολύ μικρή επιχείρηση θεωρείται η επιχείρηση η οποία απασχολεί λιγότερους από 10 εργαζομένους και της οποίας ο ετήσιος κύκλος εργασιών ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα δύο (2) εκατομμύρια ευρώ.

**Πράξη Πληρωμής:** σημαίνει πράξη, η έναρξη της οποίας διενεργείται από τον Πληρωτή ή για λογαριασμό του ή από τον Δικαιούχο και η οποία συνίσταται στη διάθεση, μεταβίβαση ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ Πληρωτή και Δικαιούχου. Πράξη Πληρωμής δεν περιλαμβάνει οποιεσδήποτε από τις πράξεις πληρωμών που αναφέρονται στο άρθρο 3 (3) του Νόμου.

**Προσωπικά Δεδομένα:** σημαίνει οποιεσδήποτε πληροφορίες που σχετίζονται με αναγνωρισθέν ή αναγνωρίσιμο φυσικό πρόσωπο ('υποκείμενο δεδομένων'), όπου αναφορά σε αναγνωρισθέν ή αναγνωρίσιμο φυσικό πρόσωπο αποτελεί αναφορά σε φυσικό πρόσωπο που μπορεί να αναγνωρισθεί, άμεσα ή έμμεσα, ειδικότερα με αναφορά σε κάποιο αναγνωριστικό όπως όνομα, αριθμό ταυτότητας, δεδομένα τοποθεσίας, διαδικτυακό αναγνωριστικό ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες ειδικά σε σχέση με την φυσική, ψυχολογική, γενετική, διανοητική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα αυτού του φυσικού προσώπου.

**Σταθερό Μέσο:** σημαίνει το μέσο που επιτρέπει στο Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών να αποθηκεύει τις πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά κατά τρόπο ώστε να συνεχίζει να έχει πρόσβαση σε αυτές μελλοντικά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και να αναπαράγει αυτούσιες τις αποθηκευμένες πληροφορίες.

**Σύμβαση-Πλαίσιο:** σημαίνει την παρούσα σύμβαση μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη που διέπει την εκτέλεση μεμονωμένων και διαδοχικών Πράξεων Πληρωμής και που περιλαμβάνει τις υποχρεώσεις, τα δικαιώματα και τους όρους παροχής, λειτουργίας και χρήσης Λογαριασμού/ών Πληρωμών.

**Συναλλαγματική Ισοτιμία Αναφοράς:** σημαίνει τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμεύει ως βάση για τον υπολογισμό κάθε ανταλλαγής νομισμάτων και η οποία καθίσταται διαθέσιμη από τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών ή προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό.

**Συσκευή / Εφαρμογή OTP:** σημαίνει (α) τη συσκευή που χορηγείται στο Χρήστη Υπηρεσίας eBanking σύμφωνα με τις ανάγκες του, μετά από σχετική αίτηση σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας, ή (β) εφαρμογή που είναι διαθέσιμη στον Χρήστη Υπηρεσίας eBanking σύμφωνα με τις ανάγκες του μετά από εγκατάσταση αυτής σε και μέσω έξυπνης συσκευής.

**Τράπεζα:** σημαίνει την Κυπριακή Τράπεζα Αναπτύξεως Δημόσια Εταιρεία Λίμιτεδ με αριθμό εγγραφής HE1148 και κεντρικά γραφεία στην Λεωφόρο Αρχ. Μακαρίου Γ' 50, 1065 Λευκωσία, Κύπρος, καθώς και διαδόχους, εκδοχείς και εκχωροαποδέκτες αυτής και η οποία εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου.

**Τρίτοι Πάροχοι (ΤΠ) (Third Party Providers – TPPs):** σημαίνει Πάροχοι Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής (ΠΥΕΠ) και/ή Πάροχοι Υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμού (ΠΥΠΛ) και/ή Πάροχοι Υπηρεσιών Πληρωμών που εκδίδουν Μέσα Πληρωμής με κάρτα και οι οποίοι είναι εξουσιοδοτημένοι ή εγγεγραμμένοι από την σχετική εθνική αρμόδια αρχή στην Ευρωπαϊκή Ένωση σύμφωνα με το Νόμο ή άλλη νομοθεσία που θέτει σε εφαρμογή την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2015/2366 σχετικά με Υπηρεσίες Πληρωμών εντός της εσωτερικής αγοράς.

**Υπηρεσία Εκκίνησης Πληρωμής:** σημαίνει την υπηρεσία για την έναρξη Εντολής Πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών, σε σχέση με Λογαριασμό Πληρωμών που τηρείται σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών.

**Υπηρεσία Πληροφοριών Λογαριασμού:** σημαίνει τη διαδικτυακή υπηρεσία για την παροχή συγκεντρωτικών πληροφοριών σχετικά με έναν ή περισσότερους Λογαριασμούς Πληρωμών που τηρεί ο Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών είτε σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών, είτε σε περισσότερους του ενός Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμών.

**Υπηρεσία eBanking:** σημαίνει το δίκτυο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης της Τράπεζας πρόσβαση στο οποίο παρέχεται στον Πελάτη με σκοπό ο Χρήστης Υπηρεσίας eBanking να δέχεται πληροφορίες και/ή να εκτελεί συναλλαγές και/ή εντολές και/ή οδηγίες αναφορικά με τραπεζικές υπηρεσίες που του προσφέρονται από την Τράπεζα βάσει υφιστάμενων νομικών σχέσεων.

**Υπηρεσία e-statement:** σημαίνει την υπηρεσία που παρέχει τη δυνατότητα στον Κάτοχο Λογαριασμού να λαμβάνει καταστάσεις λογαριασμού μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) μέσω ασφαλούς πλατφόρμας.

**Υπηρεσία Πληρωμών SEPA:** σημαίνει τις υπηρεσίες που διέπονται από τον Κανονισμό (ΕΕ) 260/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14<sup>ης</sup> Μαρτίου του 2012 σχετικά με την καθιέρωση τεχνικών απαιτήσεων και επιχειρηματικών κανόνων για τις μεταφορές πίστωσης και με την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 924/2009 και τον περί Υλοποίησης του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ Νόμο του 2014 ως αυτοί τροποποιούνται ή αντικαθίστανται από καιρού εις καιρόν.

**Υπηρεσίες Πληρωμών:** σημαίνει οποιανδήποτε από τις πιο κάτω:

1. Υπηρεσίες που επιτρέπουν τοποθετήσεις μετρητών σε Λογαριασμό Πληρωμών, καθώς και όλες τις δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση Λογαριασμού Πληρωμών.
2. Υπηρεσίες που επιτρέπουν τις αναλήψεις μετρητών από Λογαριασμό Πληρωμών, καθώς και όλες τις δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση Λογαριασμού Πληρωμών.
3. Εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των μεταφορών κεφαλαίων, σε Λογαριασμό Πληρωμών στον οικείο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών ή σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών:
  - (α) εκτέλεση άμεσων χρεώσεων, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,
  - (β) εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογη συσκευή,
  - (γ) εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών.
4. Εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής όταν τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό άνοιγμα για το Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών:
  - (α) εκτέλεση άμεσων χρεώσεων, συμπεριλαμβανομένης της εφάπαξ άμεσης χρέωσης,
  - (β) εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής με κάρτα πληρωμής ή ανάλογη συσκευή,
  - (γ) εκτέλεση μεταφορών πίστωσης, συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών.

5. Έκδοση Μέσων Πληρωμής και/ή αποδοχή Πράξεων Πληρωμής.
6. Υπηρεσίες εμβασμάτων.
7. Υπηρεσίες Εκκίνησης Πληρωμής.
8. Υπηρεσίες Πληροφοριών Λογαριασμού,

καθώς και οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία τυχόν συμπεριληφθεί στο Νόμο ως Υπηρεσία Πληρωμής από καιρού εις καιρόν, και Υπηρεσίες Πληρωμών θα ορίζονται αναλόγως.

**Χρήστης Υπηρεσίας eBanking:** σημαίνει οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο με πρόσβαση στην Υπηρεσία eBanking και περιλαμβάνει οποιοδήποτε Πελάτη που είναι φυσικό πρόσωπο και/ή οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο που δυνατόν να είναι εξουσιοδοτημένος από καιρού εις καιρόν από κάτοχο Λογαριασμού Πληρωμών να έχει πρόσβαση για σκοπούς εκτέλεσης συγκεκριμένων λειτουργιών της Υπηρεσίας eBanking, και περιλαμβάνει οποιοδήποτε πρόσωπο που δυνατόν να είναι εξουσιοδοτημένος ως επιπρόσθετος Χρήστης της Υπηρεσίας eBanking ή ως αντικαταστάτης υφιστάμενου Χρήστη Υπηρεσίας eBanking.

**Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών:** σημαίνει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί Υπηρεσία Πληρωμών ως Πληρωτής ή Δικαιούχος, και/ή με τις δύο ιδιότητες.

**Χρονικό Σημείο Λήξης:** σημαίνει το χρονικό σημείο προς το τέλος Εργάσιμης Ημέρας, πέραν του οποίου κάθε λαμβανόμενη Εντολή Πληρωμής λογίζεται από την Τράπεζα ως ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα και το οποίο δύναται να διαφέρει ανάλογα με την Πράξη Πληρωμής, το νόμισμα στο οποίο αυτή εκτελείται ή άλλες παραμέτρους που τυχόν η Τράπεζα ορίσει κατά καιρούς. Όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τα Χρονικά Σημεία Λήξης των ημερήσιων εργασιών διατίθενται στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας στο <https://www.cdb.com.cy/resources> καθώς επίσης και σε οποιοδήποτε κατάστημά της.

**Χρόνος Λήξης Εντολής Πληρωμής:** σημαίνει το χρόνο κατά τον οποίο η Τράπεζα λαμβάνει την Εντολή Πληρωμής, έμμεσα ή άμεσα.

**International Bank Account Number (IBAN):** σημαίνει το διεθνή κωδικό αναγνώρισης του αριθμού ενός Λογαριασμού Πληρωμών ο οποίος ταυτίζει με σαφήνεια ένα Λογαριασμό Πληρωμών σε ένα Κράτος Μέλος και τα στοιχεία του οποίου καθορίζονται από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO), σύμφωνα με το πρότυπο ISO 13616.

**POS:** σημαίνει σημείο πώλησης αγαθών ή υπηρεσιών ή αναλήψεις μετρητών μέσω ηλεκτρονικών τερματικών στο σημείο πώλησης.

**Test Key Code (Κλειδάριθμος):** σημαίνει τον συνδυασμό γραμμάτων και/ή αριθμών και/ή συμβόλων που ορίζει στον Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών η Τράπεζα και τον οποίο πρέπει να διαβιβάσει ο Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών στην Τράπεζα κατά την Εντολή Πληρωμής του, για να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς επαλήθευσης της αυθεντικότητας των Εντολών Πληρωμής του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών.

## 2. Υπηρεσίες Πληρωμών

Η Σύμβαση-Πλαίσιο διέπει την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών που παρέχει η Τράπεζα σε Πελάτες που βρίσκονται σε Κράτη Μέλη νοουμένου ότι εφαρμόζεται, εκτός όπου προνοείται διαφορετικά, ένα από τα ακόλουθα:

### 2.1. Για Πράξεις Πληρωμής σε Ευρώ ή σε άλλο νόμισμα Κράτους Μέλους –

- 2.1.1. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο οικείος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή και ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

- 2.1.2. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο οικείος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου και ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- 2.1.3. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών τόσο του Πληρωτή όσο και του Δικαιούχου.
- 2.2. Για Πράξεις Πληρωμής σε νόμισμα άλλο από το Ευρώ ή νόμισμα Κράτους Μέλους, μόνο σε ότι αφορά εκείνο το μέρος της Πράξης Πληρωμής που πραγματοποιείται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης –**
- 2.2.1. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο οικείος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή και ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση,
- 2.2.2. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο οικείος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου και ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Ένωση,
- 2.2.3. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών τόσο του Πληρωτή όσο και του Δικαιούχου.
- 2.3. Για Πράξεις Πληρωμής σε όλα τα νομίσματα, μόνο σε ότι αφορά εκείνο το μέρος της Πράξης Πληρωμής που πραγματοποιείται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης –**
- 2.3.1. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο οικείος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή και ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου δε βρίσκεται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ή
- 2.3.2. όταν η Τράπεζα ενεργεί ως ο οικείος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου και ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή δε βρίσκεται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- 2.4. Υποβολή και Έγκριση Πράξεων Πληρωμής**
- 2.4.1. Χωρίς επηρεασμό του όρου 3 κατωτέρω, η Τράπεζα αναλαμβάνει να ενεργεί σύμφωνα με τις Εντολές Πληρωμής του Πελάτη (συμπεριλαμβανομένων και των εντολών που δίδονται μέσω Παρόχου Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής), υπό τις πιο κάτω προϋποθέσεις, ανά περίπτωση:
- (α) Γραπτές Εντολές Πληρωμής σε πρωτότυπη έντυπη μορφή: όπου Εντολή Πληρωμής δίδεται γραπτώς, αυτή μπορεί να δοθεί ή να σταλεί σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας με την πρωτότυπη υπογραφή του Πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του. Η υπογραφή θα πρέπει να είναι ίδια με το δείγμα υπογραφής που δόθηκε στην Τράπεζα.
- Η Εντολή Πληρωμής μπορεί να γίνει αποδεκτή και να εκτελεστεί μόνο αφότου επαληθευτούν οι υπογραφές και οι οδηγίες πληρωμής του Πελάτη. Για το σκοπό αυτό, η Τράπεζα δύναται να απαιτήσει τη χρήση Test Key Codes σε γραπτές οδηγίες και/ή εφαρμόσει τη διαδικασία τηλεφωνικής επαλήθευσης των οδηγιών του Πελάτη, ή την εκάστοτε διαδικασία που θεσπίζεται και εφαρμόζεται από την Τράπεζα από καιρού εις καιρόν.
- Όπου ο Πελάτης παρουσιάζεται σε κατάσταση της Τράπεζας και δίδει Εντολή Πληρωμής αυτοπροσώπως στον ταμία για να εκτελέσει μια ή περισσότερες Πράξεις Πληρωμής, όπως ανάληψη μετρητών και καταθέσεις, πληρωμές στον Λογαριασμό Πληρωμών του ή τον Λογαριασμό Πληρωμών τρίτου προσώπου στην Τράπεζα, ο Πελάτης αποδέχεται ότι η συγκατάθεση του δύναται να δοθεί μετά την εκτέλεση τέτοιων Πράξεων Πληρωμής.
- (β) Εντολές μέσω της Υπηρεσίας eBanking: όπου Εντολή Πληρωμής για εκτέλεση εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής δίδεται μέσω της Υπηρεσίας eBanking, η Τράπεζα θεωρεί ότι η Εντολή Πληρωμής έχει δεόντως εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη και είναι εξουσιοδοτημένη σύμφωνα με τους εκάστοτε Όρους και Προϋποθέσεις της Υπηρεσίας eBanking, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας στο <https://www.cdb.com.cy>.

- (γ) Εντολές μέσω τηλεομοιοτύπου (fax) και/ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email): Εντολή Πληρωμής για εκτέλεση μιας εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής που δίδεται μέσω τηλεομοιοτύπου (fax) και/ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) πρέπει να δίδεται σύμφωνα με τις πρόνοιες ειδικής συμφωνίας (ο Πελάτης να έχει υπογράψει το σχετικό έντυπο αναφορικά με την ανάληψη υποχρέωσης αποζημίωσης (indemnity fax/email)).

Η Εντολή Πληρωμής μπορεί να γίνει αποδεκτή και να εκτελεστεί μόνο αφότου επαληθευτούν οι υπογραφές και οι οδηγίες πληρωμής του Πελάτη. Η Τράπεζα δύναται να απαιτήσει τη χρήση Test Key Codes και ανάληψη υποχρέωσης αποζημίωσης (indemnity) σε εντολές μέσω τηλεομοιοτύπου (fax) και/ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και/ή να εφαρμόσει τη διαδικασία τηλεφωνικής επαλήθευσης των οδηγιών του Πελάτη, ή την εκάστοτε διαδικασία που θεσπίζεται και εφαρμόζεται από την Τράπεζα από καιρού εις καιρόν.

- (δ) Χωρίς επηρεασμό του όρου 14, εντολές που δίδονται μέσω Παρόχου Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής: όπου ο Πελάτης δίδει Εντολή Πληρωμής μέσω Παρόχου Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής, ο Πελάτης θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διαδικασίες εξουσιοδότησης που συμφωνήθηκαν με τον εν λόγω Πάροχο Υπηρεσιών Εκκίνησης Πληρωμής.
- (ε) Χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα Μέσα Πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των εξατομικευμένων στοιχείων ασφαλείας των Μέσων Πληρωμών όπως αυτά περιγράφονται /προνοούνται στις εξειδικευμένες /επιμέρους συμβάσεις για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Όπου η εξουσιοδότηση γίνεται με χρήση Μέσου Πληρωμών, ισχύουν τα όρια δαπάνης που ενδεχομένως να έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη δυνάμει άλλων μεταξύ τους εγγράφων και τα οποία διέπουν τη χρήση αυτή.

#### 2.4.2. Απαραίτητα στοιχεία Εντολής Πληρωμής

Σε σχέση με εξερχόμενες Πράξεις Πληρωμής όπου η Τράπεζα ενεργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή, για να μπορεί η Τράπεζα να προχωρήσει στην εκτέλεση Πράξης Πληρωμής, πρέπει ο Πληρωτής να την προμηθεύσει με τις ακόλουθες πληροφορίες:

- (α) Όνομα, διεύθυνση κατοικίας/εγγεγραμμένου γραφείου,
- (β) Τον αριθμό του Λογαριασμού Πληρωμών που θα χρεωθεί όταν θα εκτελεστεί η Εντολή Πληρωμής,
- (γ) Όνομα, διεύθυνση κατοικίας/εγγεγραμμένου γραφείου, τον αριθμό του Λογαριασμού Πληρωμών ή το IBAN του Δικαιούχου (ανάλογα με τη χώρα προορισμού των χρημάτων),
- (δ) Τις πληροφορίες της τράπεζας του Δικαιούχου, συμπεριλαμβανομένου και του SWIFT BIC της (εάν το τελευταίο δεν είναι διαθέσιμο, τουλάχιστον το όνομα και τη διεύθυνση της τράπεζας του Δικαιούχου),
- (ε) Το νόμισμα και το ποσό της εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής,
- (στ) Την ημερομηνία εκτέλεσης και Ημερομηνία Αξίας της εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής,
- (ζ) Περιγραφή του σκοπού της εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής,
- (η) Οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες που δυνατόν να ζητηθούν από καιρού εις καιρόν από την Τράπεζα ή τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου σύμφωνα με τον Νόμο ή οποιαδήποτε ισχύουσα νομοθεσία.

Σε περιπτώσεις Πάγιων Εντολών (Standing Orders), ο Πελάτης δεσμεύεται να παρέχει στην Τράπεζα τις ακόλουθες πληροφορίες:

- (α) Όνομα, διεύθυνση κατοικίας/εγγεγραμμένου γραφείου,
- (β) Όνομα, διεύθυνση κατοικίας/εγγεγραμμένου γραφείου, το IBAN ή τον αριθμό Λογαριασμού Πληρωμής του Δικαιούχου (ανάλογα με τη χώρα προορισμού των χρημάτων),
- (γ) Τις ορθές πληροφορίες της τράπεζας του Δικαιούχου, συμπεριλαμβανομένου και του SWIFT BIC της (εάν το τελευταίο δεν είναι διαθέσιμο, τουλάχιστον το όνομα και την διεύθυνση της τράπεζας του Δικαιούχου),
- (δ) Το νόμισμα και το ποσό της εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής,
- (ε) Περιγραφή του σκοπού της εξερχόμενης Πράξης Πληρωμής,
- (στ) Οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες που δυνατόν να ζητηθούν από καιρό εις καιρόν από την Τράπεζα ή τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου σύμφωνα με το Νόμο ή οποιαδήποτε ισχύουσα νομοθεσία.
- (ζ) Την ημερομηνία που θα τεθεί σε ισχύ η Εντολή Πληρωμής.
- (η) Τη συχνότητα εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής.
- (θ) Διάρκεια ισχύος της Εντολής Πληρωμής.
- (ι) Αριθμό Λογαριασμού Πληρωμών που θα χρεώνεται κατά την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής.
- (ια) Το ποσό της Πάγιας Εντολής.

Νοείται ότι:

- (α) στην περίπτωση που τα στοιχεία που περιγράφονται στον όρο 2.4.2 δεν προσκομιστούν στην απαιτούμενη μορφή, πιθανόν να προκύψουν επιπλέον χρεώσεις επεξεργασίας (όπως αυτές καθορίζονται στον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων), και θα καταβληθούν από τον Πελάτη.
- (β) η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη για οποιοσδήποτε καθυστερήσεις σχετικά με:
  - i. εσφαλμένη ή μη εκτέλεση της συναλλαγής.
  - ii. εκτέλεση Πράξης Πληρωμής βασισμένη σε ή σε οποιοδήποτε μέρος αντιφατικών ή επιπρόσθετων οδηγιών του Πελάτη ή εκ μέρους αυτού (ενδεικτικά, όταν το όνομα και η διεύθυνση της τράπεζας του Δικαιούχου δε συνάδουν με τον κωδικό BIC).
- (γ) εναπόκειται στον Πληρωτή να ελέγξει κατά πόσον τα πιο πάνω αποτελούν Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου. Σε περίπτωση που αυτά δε συνάδουν, ο Πληρωτής υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα την Τράπεζα και προσκομίζοντας τα ανάλογα στοιχεία.

#### 2.4.3. Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης:

Η Τράπεζα, ενεργώντας ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου, απαιτεί ως Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης εισερχόμενων Πράξεων Πληρωμής τον αριθμό Λογαριασμού Πληρωμής ή το IBAN του Δικαιούχου και πράξεις εκτελεσθείσες βάσει αυτού θα θεωρούνται ορθά εκτελεσθείσες.



Όπου προσκομίζονται αντιφατικές οδηγίες (ενδεικτικά, όταν ο αριθμός λογαριασμού του Δικαιούχου δε συνάδει με το όνομά του), η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη αν εκτελέσει την Πράξη Πληρωμής βάσει των αντιφατικών ή λανθασμένων οδηγιών / στοιχείων. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην εκτελέσει την Εντολή Πληρωμής αν υπάρχουν οποιεσδήποτε αντιφατικές οδηγίες.

## 2.5. Καταθέσεις Μετρητών

- 2.5.1. Η Τράπεζα αποδέχεται κατάθεση μετρητών για πίστωση είτε στο Λογαριασμό Πληρωμής του ίδιου του Πελάτη είτε άλλου προσώπου που διατηρεί Λογαριασμό Πληρωμής με την Τράπεζα.
- 2.5.2. Η Τράπεζα απαιτεί τον αριθμό Λογαριασμού Πληρωμής ή το IBAN του Δικαιούχου ως Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης.
- 2.5.3. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να αρνηθεί καταθέσεις μετρητών από Πελάτες εάν έχει υποψίες αναφορικά με τη νομιμότητα της προέλευσης των χρηματικών ποσών που πρόκειται να κατατεθούν από τον Πελάτη σε συμμόρφωση με τις πρόνοιες του νόμου περί της Παρεμπόδισης και Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες.
- 2.5.4. Εάν πλαστά ή ενδεχομένως πλαστά χαρτονομίσματα αναγνωριστούν κατά την κατάθεση μετρητών, αυτά κατακρατούνται από την Τράπεζα για σκοπούς συμμόρφωσης με τις νομικές υποχρεώσεις της και δεν επιστρέφονται (ούτε υπάρχει οποιαδήποτε υποχρέωση επιστροφής αυτών από την Τράπεζα) στον καταθέτη.
- 2.5.5. Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι Καταναλωτής και καταθέτει μετρητά σε Λογαριασμό Πληρωμών, και εκεί όπου δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος, η Τράπεζα μεριμνά, ώστε το ποσό της κατάθεσης καθίσταται διαθέσιμο αμέσως μετά τη λήψη του, με την αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας. Νοείται ότι, εάν ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής, το ποσό καθίσταται διαθέσιμο με Ημερομηνία Αξίας το αργότερο την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα μετά τη λήψη του. Νοείται ότι ο παρών όρος δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις όπου η Πράξη Πληρωμής αφορά σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα του Κράτους Μέλους (συμπεριλαμβανομένου του Ευρώ).

## 3. Χρόνος Λήψης Εντολής Πληρωμής και Χρονικό Σημείο Λήξης των Ημερήσιων Εργασιών (cut-off times)

- 3.1. Η Τράπεζα λαμβάνει την Εντολή Πληρωμής, είτε έμμεσα είτε άμεσα, σε Εργάσιμη Ημέρα.
- 3.2. Εάν η Εντολή Πληρωμής λαμβάνεται από την Τράπεζα σε μη Εργάσιμη Ημέρα ή εάν λαμβάνεται σε Εργάσιμη Ημέρα αλλά μετά το Χρονικό Σημείο Λήξης των ημερήσιων εργασιών της, τότε λογίζεται ότι η Εντολή Πληρωμής έχει ληφθεί εντός της αμέσως επόμενης Εργάσιμης Ημέρας.
- 3.3. Χωρίς επηρεασμό του όρου 3.1, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επεκτείνει το Χρονικό Σημείο Λήξης των ημερήσιων εργασιών της χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση προς τον Πελάτη και να εκτελεί Εντολές Πληρωμής ακόμη και αν αυτές έχουν ληφθεί μετά από το καθορισμένο Χρονικό Σημείο Λήξης.
- 3.4. Στην περίπτωση συμφωνίας ότι η εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής αρχίζει σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πληρωτής θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, συμφωνηθείς χρόνος θεωρείται ως ο Χρόνος Λήξης της Εντολής Πληρωμής. Εάν συμφωνήθηκε μη Εργάσιμη Ημέρα, η Εντολή Πληρωμής λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.
- 3.5. Νοείται ότι σε περίπτωση που ο Πληρωτής δεν καθορίσει ημερομηνία κατά την οποία επιθυμεί να εκτελεστεί η Εντολή Πληρωμής του, τότε η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να την εκτελέσει άμεσα.

#### 4. Προθεσμία Εκτέλεσης και Ημερομηνία Αξίας

- 4.1.** Όπου η Τράπεζα ενεργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμής του Πληρωτή, θα μεριμνά να πιστώνει το λογαριασμό του Παρόχου Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου μέσα στα ακόλουθα χρονοδιαγράμματα ανά περίπτωση:
- (α) Για Πράξη Πληρωμής σε Ευρώ, σε Λογαριασμό Πληρωμών του Δικαιούχου που διατηρείται σε Κράτος Μέλος νοουμένου ότι δεν απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος: το αργότερο μέχρι το τέλος της επόμενης Εργάσιμης Ημέρας από το Χρόνο Λήψης της Εντολής Πληρωμής από την Τράπεζα, ή όπου η Εντολή Πληρωμής δόθηκε γραπτώς, εντός δύο (2) Εργάσιμων Ημερών από τη λήψη της.
  - (β) Για Πράξη Πληρωμής σε οποιοδήποτε νόμισμα Κράτους Μέλους, εκτός από Ευρώ, σε Λογαριασμό Πληρωμών του Δικαιούχου που διατηρείται σε Κράτος Μέλος, νοουμένου ότι δεν απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος: εντός τεσσάρων (4) Εργάσιμων Ημερών από την ημερομηνία λήψης της Εντολής Πληρωμής.
  - (γ) Για Πράξη Πληρωμής σε οποιοδήποτε νόμισμα, άλλο από το Ευρώ ή νόμισμα Κράτους Μέλους, σε Λογαριασμό Πληρωμών Δικαιούχου που διατηρείται σε Κράτος Μέλος ανεξαρτήτως εάν απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος: εντός τεσσάρων (4) Εργάσιμων Ημερών από το Χρόνο Λήψης της Εντολής Πληρωμής.
  - (δ) Για (i) Πράξη Πληρωμής σε Ευρώ ή σε οποιοδήποτε άλλο νόμισμα Κράτους Μέλους σε Λογαριασμό Πληρωμών του Δικαιούχου που διατηρείται σε Κράτος Μέλος για την οποία απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος, καθώς και για (ii) Πράξη Πληρωμής σε οποιοδήποτε νόμισμα σε Λογαριασμό Πληρωμών του Δικαιούχου που διατηρείται σε χώρα που δεν είναι Κράτος Μέλος: εντός τεσσάρων (4) Εργάσιμων Ημερών από το Χρόνο Λήψης της Εντολής Πληρωμής.
  - (ε) Νοείται ότι ο Πελάτης δύναται να ζητήσει όπως μια εξερχόμενη Πράξη Πληρωμής εκτελεστεί με την ίδια Ημερομηνία Αξίας με αυτή της λήψης της Εντολής Πληρωμής, μόνο εάν το Χρονικό Σημείο Λήξης των ημερήσιων εργασιών δεν έχει παρέλθει σύμφωνα με τον όρο 3 ανωτέρω.
- 4.2.** Στην περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν διαθέτει Λογαριασμό Πληρωμών στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών, τα χρηματικά ποσά τίθενται στη διάθεση του Δικαιούχου από τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών, ο οποίος τα παραλαμβάνει για λογαριασμό του Δικαιούχου, εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στον όρο 4.1(α) πιο πάνω. Νοείται ότι ο παρών όρος δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις όπου η Πράξη Πληρωμής αφορά σε νόμισμα που δεν είναι νόμισμα του Κράτους Μέλους (συμπεριλαμβανομένου του Ευρώ).
- 4.3.** Όπου η Τράπεζα ενεργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμής του Δικαιούχου, θα ισχύουν τα ακόλουθα, ανά περίπτωση:
- (α) Η Ημερομηνία Αξίας για την πίστωση του Λογαριασμού Πληρωμών του Δικαιούχου είναι το αργότερο η Εργάσιμη Ημέρα κατά την οποία πιστώνεται ο λογαριασμός της Τράπεζας με το ποσό της Πράξης Πληρωμής.
  - (β) Τα χρονοδιαγράμματα στο 4.3 (α) ανωτέρω εφαρμόζονται νοουμένου ότι η πίστωση του λογαριασμού της Τράπεζας και η ειδοποίηση για την Πράξη Πληρωμής λήφθηκαν πριν από την παρέλευση του Χρονικού Σημείου Λήξης των ημερήσιων εργασιών της Τράπεζας.
  - (γ) Τα χρονοδιαγράμματα στο 4.3 (α) ανωτέρω δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν έχει συμμορφωθεί με και/ή οι πληροφορίες που παρασχέθηκαν στην Τράπεζα δεν ήταν σύμφωνα με οποιανδήποτε ισχύουσα νομοθεσία.
  - (δ) Η Τράπεζα μεριμνά, ώστε το ποσό της Πράξης Πληρωμής να είναι στη διάθεση του Δικαιούχου ευθύς ως ο λογαριασμός της Τράπεζας πιστωθεί με το ποσό της Πράξης Πληρωμής, όταν από την πλευρά της Τράπεζας (i) δεν υπάρχει μετατροπή συναλλάγματος ή (ii) υπάρχει μετατροπή

συναλλάγματος μεταξύ του ευρώ και νομίσματος κράτους μέλους ή μεταξύ δύο νομισμάτων κρατών μελών.

- (ε) Κατά την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής, η Τράπεζα του Δικαιούχου διατηρεί το δικαίωμα είτε (i) να αφαιρεί χρεώσεις και έξοδα από το ποσό της Πράξης Πληρωμής προτού το ποσό πιστωθεί στον Δικαιούχο, και στην περίπτωση αυτή το πλήρες ποσό της Πράξης Πληρωμής και οι επιβαρύνσεις φαίνονται ξεχωριστά στις πληροφορίες που παρέχονται στον Δικαιούχο, είτε (ii) να πιστώνει το Λογαριασμό του Δικαιούχου με ολόκληρο το ποσό της Πράξης Πληρωμής και μετέπειτα να χρεώνει το Λογαριασμό με οποιεσδήποτε χρεώσεις. Οι εν λόγω χρεώσεις και έξοδα θα χρεώνονται σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.
- (στ) Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εξασφαλίσει τη συγκατάθεση του Δικαιούχου πριν πιστωθεί ο Λογαριασμός Πληρωμής του με το ποσό της Πράξης Πληρωμής, εκτός όπου ο Δικαιούχος ειδοποιεί για το αντίθετο.
- (ζ) Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την εκτέλεση εισερχόμενης Εντολής Πληρωμής εάν έχει υποψίες αναφορικά με τη νομιμότητα της προέλευσης των χρηματικών ποσών που πρόκειται να κατατεθούν στον Λογαριασμό του Δικαιούχου σε συμμόρφωση με τις πρόνοιες του νόμου περί της Παρεμπόδισης και Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες.

## 5. Ανάκληση Εντολής Πληρωμής

Σε περιπτώσεις όπου η Τράπεζα ενεργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή:

- 5.1. Ο Πελάτης απαγορεύεται να ανακαλέσει Εντολή Πληρωμής αν έχει ληφθεί από την Τράπεζα, εκτός όπου ρητώς αναφέρεται διαφορετικά στον όρο 5.
- 5.2. Σε περίπτωση όπου Εντολή Πληρωμής δίδεται μέσω Παρόχου Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής, ο Πελάτης δεν μπορεί να την ανακαλέσει αφού έχει δώσει τη συγκατάθεση του στον Πάροχο Υπηρεσίας Εκκίνησης Πληρωμής για να εκκινήσει την Πράξη Πληρωμής.
- 5.3. Στην περίπτωση συμφωνίας για την εκτέλεση Εντολής Πληρωμής σε συγκεκριμένη ημέρα ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πληρωτής θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, ο Πληρωτής μπορεί να ανακαλέσει Εντολή Πληρωμής το αργότερο έως το τέλος της Εργάσιμης Ημέρας που προηγείται της συμφωνηθείσας ημέρας.
- 5.4. Μετά την παρέλευση των χρονικών ορίων που καθορίζονται στους όρους 5.1, 5.2 και 5.3 ανωτέρω, η Εντολή Πληρωμής επιτρέπεται να ανακληθεί μόνο με συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας, ενώ σε ότι αφορά τον όρο 5.2 απαιτείται και η συγκατάθεση του Δικαιούχου.
- 5.5. Σε περίπτωση ανάκλησης Εντολής Πληρωμής, η Τράπεζα δύναται να επιβάλει χρέωση, σύμφωνα με το Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων.
- 5.6. Αίτηση για ανάκληση Εντολής Πληρωμής πρέπει να εξουσιοδοτείται από τον Πελάτη με έναν από τους τρόπους που περιγράφονται στον όρο 2.4.1 ανωτέρω, αναλόγως της περίπτωσης.

Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ούτε Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να αποδεχτεί ανάκληση της εξουσιοδότησης.

## 6. Δικαίωμα Άρνησης Εκτέλεσης Εντολής Πληρωμής

- 6.1. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να εκτελέσει Εντολή Πληρωμής (είτε αφορά τον Πελάτη ως Πληρωτή είτε ως Δικαιούχο) εφόσον υπάρχει οποιαδήποτε παράβαση των όρων της Σύμβασης-Πλαισίου και/ή η εκτέλεση της απαγορεύεται από το Νόμο ή από άλλες διατάξεις ισχύουσας νομοθεσίας και/ή δεν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στο Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή και/ή υπάρχει οποιοσδήποτε υπαινιγμός ή υποψία απάτης και/ή υπάρχει οποιοσδήποτε υπαινιγμός ή υποψία για παράνομη πράξη και/ή υπάρχει οποιοσδήποτε

υπαιτιγμός ή υποψία για ακατάλληλη χρήση του Λογαριασμού Πληρωμής του Πελάτη και/ή η Εντολή Πληρωμής που δόθηκε από τον Πελάτη είναι ελλιπής ή εσφαλμένη ή υπάρχει υποψία ότι δεν προήλθε από τον Πελάτη και/ή ο Πελάτης (σε περίπτωση φυσικού προσώπου) απεβίωσε και/ή το Μέσο Πληρωμής έχει ξεπεράσει το όριο δαπάνης και/ή για οποιαδήποτε άλλη νόμιμη και εύλογη αιτία. Νοείται ότι Εντολή Πληρωμής, την οποία η Τράπεζα αρνήθηκε να εκτελέσει, θεωρείται ως μη ληφθείσα από την Τράπεζα για τους σκοπούς των όρων 4.1.α, 8.2, 9.2 και 9.3 της παρούσας.

**6.2.** Σε περίπτωση που η Τράπεζα αρνηθεί την εκτέλεση Εντολής Πληρωμής, με την πρώτη ευκαιρία, γνωστοποιεί στον Πελάτη την άρνηση εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής και εφόσον είναι εφικτό, τους λόγους της άρνησης και τη διαδικασία αποκατάστασης των τυχόν λαθών που οδήγησαν στην άρνηση, εκτός αν αυτό απαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλει στον Πελάτη χρέωση για την άρνηση αυτή με βάση τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων.

## **7. Μέσο Πληρωμών**

**7.1.** Ο Πελάτης ο οποίος έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί Μέσο Πληρωμών οφείλει:

- (α) Να χρησιμοποιεί το Μέσο Πληρωμών σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση του,
- (β) Να ειδοποιεί χωρίς υπαίτια καθυστέρηση την Τράπεζα, μόλις υποπέσει στην αντίληψή του η απώλεια, η κλοπή, η υπεξαίρεση ή η μη εγκεκριμένη χρήση του Μέσου Πληρωμών.
- (γ) Να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την ασφαλή φύλαξη των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας του Μέσου Πληρωμών, μόλις το λάβει.

**7.2.** Σε σχέση με Μέσο Πληρωμών, η Τράπεζα:

- (α) χωρίς επηρεασμό των πιο πάνω υποχρεώσεων του Πελάτη, διασφαλίζει ότι τα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφαλείας δεν είναι προσβάσιμα σε οποιοδήποτε άλλο μέρος, παρά μόνο στον Πελάτη που έχει το δικαίωμα να το χρησιμοποιεί,
- (β) δεν αποστέλλει Μέσο Πληρωμών που δεν έχει ζητηθεί παρά μόνο προς αντικατάσταση Μέσου Πληρωμών που έχει ήδη δοθεί στον Πελάτη,
- (γ) διασφαλίζει, ανά πάσα στιγμή, στον Πελάτη κατάλληλα μέσα έτσι ώστε αυτός να προβαίνει σε γνωστοποίηση σύμφωνα με τον όρο 7.1 (β) ανωτέρω ή να ζητά άρση της αναστολής της χρήσης του Μέσου Πληρωμών σύμφωνα με τον όρο 7.4.2 κατωτέρω. Κατόπιν αιτήματος, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη τα μέσα για να αποδείξει, εντός δεκαοκτώ (18) μηνών από τη γνωστοποίηση, ότι ο Πελάτης όντως προέβη στην εν λόγω γνωστοποίηση,
- (δ) παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να προβεί σε γνωστοποίηση σύμφωνα με τον όρο 7.1 (β) ανωτέρω, χωρίς επιβάρυνση και να χρεώνει μόνο, εάν επιθυμεί, το κόστος αντικατάστασης που αποδίδεται άμεσα στο Μέσο Πληρωμών.
- (ε) αποτρέπει κάθε χρήση του Μέσου Πληρωμών μόλις λάβει τη σχετική γνωστοποίηση σύμφωνα με τον όρο 7.1 (β) ανωτέρω.

Η Τράπεζα επωμίζεται τον κίνδυνο της αποστολής Μέσου Πληρωμών ή κάθε εξατομικευμένου διαπιστευτηρίου ασφαλείας που σχετίζεται με τον Πελάτη.

**7.3.** Η Τράπεζα δύναται να θέσει όρια δαπάνης όσον αφορά τις Πράξεις Πληρωμών που εκτελούνται μέσω του συγκεκριμένου Μέσου Πληρωμών, όταν η εξουσιοδότηση σύμφωνα με τον όρο 2.4.1 ανωτέρω γίνεται με χρήση του συγκεκριμένου Μέσου Πληρωμών.

- 7.4.** Η Τράπεζα δύναται να αναστείλει τη χρήση του Μέσου Πληρωμών για αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους σχετικούς με:
- (α) την ασφάλεια του Μέσου Πληρωμών,
  - (β) την υπόνοια χρήσης χωρίς εξουσιοδότηση ή δόλιας χρήσης του Μέσου Πληρωμών, ή
  - (γ) στην περίπτωση Μέσου Πληρωμών με χρήση πιστωτικού ορίου, σημαντικά αυξημένο κίνδυνο αδυναμίας του Πελάτη να αποπληρώσει το χρέος του.
- 7.4.1. Σε περίπτωση άσκησης του εν λόγω δικαιώματος που αναφέρεται στον όρο 7.4 ανωτέρω, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη για την αναστολή του Μέσου Πληρωμών και τους λόγους της αναστολής εφόσον είναι εφικτό πριν την αναστολή της χρήσης του Μέσου Πληρωμών ή, το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός αν τέτοια ενημέρωση αντιβαίνει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από οποιαδήποτε πρόνοια της ισχύουσας νομοθεσίας.
- 7.4.2. Η Τράπεζα θα άρει την αναστολή του Μέσου Πληρωμών ή να το αντικαταστήσει με νέο Μέσο Πληρωμών μόλις οι λόγοι αναστολής πάψουν να υφίστανται.

## **8. Υποχρεώσεις Πελάτη**

- 8.1.** Η Τράπεζα θα διενεργεί πληρωμές βασιζόμενη στις πληροφορίες που έχει ζητήσει από τον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους 2.4.2 και 2.4.3 ανωτέρω.

Αν ο Πελάτης παρέχει οποιεσδήποτε από τις εν λόγω πληροφορίες λανθασμένα, η Τράπεζα δεν θα έχει ευθύνη για την ορθή και/ή έγκαιρη εκτέλεση της Εντολής, αλλά θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των χρηματικών ποσών που αφορά η Εντολή Πληρωμής. Σε τέτοια περίπτωση η Τράπεζα θα δικαιούται σε καταβολή εξόδων για τις ενέργειες που θα λάβει για την ανάκτηση του χρηματικού ποσού.

- 8.2.** Ο Πελάτης οφείλει να ελέγχει προσεκτικά τα υπόλοιπα και τις καταστάσεις των Λογαριασμών Πληρωμών του όταν αυτές οι πληροφορίες καθίστανται διαθέσιμες. Σε περίπτωση που ο Πελάτης διαπιστώσει ότι κάποια Πράξη Πληρωμής δεν έχει εκτελεστεί ή έχει εκτελεστεί εσφαλμένα ή χωρίς εξουσιοδότηση, ο Πελάτης θα δικαιούται σε αποζημίωση όπως περιγράφεται κατωτέρω, νοουμένου ότι ειδοποιήσει σχετικά την Τράπεζα με έναν από τους τρόπους που περιγράφονται στον όρο 18, άμεσα και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος που δεν υπερβαίνει τους δεκατρείς (13) μήνες από την ημερομηνία κατά την οποία η Τράπεζα έχει χρεώσει ή πιστώσει, ανάλογα με την περίπτωση, τον Λογαριασμό Πληρωμής του. Η Τράπεζα, θα επιστρέψει στον Πελάτη το ποσό της πληρωμής που δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε εσφαλμένα ή στην περίπτωση που έχει χρεωθεί Λογαριασμός Πληρωμής του Πελάτη θα επαναφέρει τον χρεωθέντα Λογαριασμό Πληρωμών στην κατάσταση που θα βρισκόταν εάν δεν είχε πραγματοποιηθεί η πληρωμή, εκτός στις περιπτώσεις όπου η Πράξη Πληρωμής γίνεται σε οποιοδήποτε νόμισμα και μόνο ο ένας από τους Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμών βρίσκεται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ούτε Πολύ Μικρή Επιχείρηση, υποχρεούται να ειδοποιήσει την Τράπεζα για Πράξη Πληρωμής που δεν εκτελέστηκε ή που εκτελέστηκε εσφαλμένα ή χωρίς εξουσιοδότηση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, το αργότερο, εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία χρέωσης ή πίστωσης, ανάλογα με την περίπτωση.

- 8.3.** Ο Πελάτης θα επιβαρυνθεί με όλες τις ζημιές που σχετίζονται με μη εξουσιοδοτημένη Πράξη Πληρωμής μέχρι ανώτατου ποσού ΕΥΡΩ 50 ή αντίστοιχου ποσού σε οποιοδήποτε νόμισμα (ή οποιοδήποτε άλλο ποσό που μπορεί να καθορίζεται από τον Νόμο από καιρού εις καιρόν) για τις ζημιές που απορρέουν από τη χρήση Μέσου Πληρωμής που χάθηκε, κλάπηκε ή υπεξαيرήθηκε. Αυτή η παράγραφος δε θα εφαρμόζεται εάν:

- (α) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του Μέσου Πληρωμής δεν ήταν δυνατό να εντοπιστεί από τον Πελάτη πριν από την πληρωμή, και εφόσον ο Πελάτης δεν ενήργησε με δόλο, ή

(β) η ζημιά προκλήθηκε από πράξεις ή παραλείψεις υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή υποκαταστήματος της Τράπεζας ή οντότητας της οποίας η Τράπεζα είχε αναθέσει τις δραστηριότητες της.

**8.4.** Ο Πελάτης ευθύνεται για όλες τις ζημιές που σχετίζονται με μη εξουσιοδοτημένες Πράξεις Πληρωμής, εφόσον οι ζημιές αυτές οφείλονται στο γεγονός ότι ενήργησε με δόλο ή δεν εκπλήρωσε μια ή περισσότερες από τις υποχρεώσεις του εκ του όρου 8 και/ή οποιουδήποτε όρου της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου από πρόθεση ή βαριά αμέλεια. Σε τέτοια περίπτωση, το ανώτατο χρηματικό ποσό που αναφέρεται στον όρο 8.3 ανωτέρω δεν τυγχάνει εφαρμογής.

## **9. Υποχρεώσεις Τράπεζας**

**9.1.** Όπου ο Πληρωτής είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, σε περίπτωση που αρνείται ότι έχει εξουσιοδοτήσει την εκτελεσθείσα Πράξη Πληρωμής ή αμφισβητεί την ορθή εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής, η Τράπεζα αποδεικνύει ότι εξακριβώθηκε η γνησιότητα της Πράξης Πληρωμής, ότι αυτή καταγράφηκε επακριβώς, καταχωρίστηκε στον Λογαριασμό του Πληρωτή και δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία της υπηρεσίας που του παρέχει η Τράπεζα.

**9.2.** Η Τράπεζα είναι υπεύθυνη έναντι του Πελάτη ως Πληρωτή για την ορθή εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής, εκτός αν η Τράπεζα μπορεί να αποδείξει στον Πελάτη ότι ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου έλαβε το ποσό της Πράξης Πληρωμής. Εάν η Τράπεζα είναι υπεύθυνη βάσει του παρόντος όρου, για πράξη που δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε εσφαλμένα, τότε η Τράπεζα, κατά περίπτωση, υποχρεούται να επιστρέψει χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στον Πελάτη το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένης Πράξης Πληρωμής και, κατά περίπτωση, να επαναφέρει το Λογαριασμό Πληρωμών που χρεώθηκε στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη Πράξη Πληρωμής. Όταν η Τράπεζα του Δικαιούχου είναι υπεύθυνη βάσει του παρόντος όρου, υποχρεούται να θέσει αμέσως το ποσό της Πράξης Πληρωμής στη διάθεση του Δικαιούχου και, κατά περίπτωση να πιστώσει το αντίστοιχο ποσό στο Λογαριασμό Πληρωμών του Δικαιούχου. Σε περίπτωση που η Πράξη Πληρωμής εκτελεστεί με καθυστέρηση, η Τράπεζα του Δικαιούχου εξασφαλίζει κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας του Πληρωτή που ενεργεί για λογαριασμό του Πληρωτή, ότι η Ημερομηνία Αξίας για τον Λογαριασμό Πληρωμών του Δικαιούχου δεν είναι μεταγενέστερη της Ημερομηνίας Αξίας που θα είχε το ποσό στην περίπτωση ορθής εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής. Νοείται ότι η παρούσα πρόνοια δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου η Πράξη Πληρωμής γίνεται σε οποιοδήποτε νόμισμα και μόνο ο ένας από τους Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμών βρίσκεται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

**9.3.** Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή εσφαλμένης εκτέλεσης Πράξης Πληρωμής, η Τράπεζα, ανεξαρτήτως της ευθύνης στο πλαίσιο του παρόντος όρου, προσπαθεί αμέσως, αν της ζητηθεί, να ανιχνεύσει την Πράξη Πληρωμής και ειδοποιεί τον Πελάτη για το αποτέλεσμα, χωρίς να επιβαρύνει τον Πελάτη ως προς σε αυτό.

**9.4.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να μην αποζημιώσει άμεσα όπου υπάρχουν βάσιμες υπόνοιες απάτης ή άλλων ποινικών αδικημάτων ή αδικημάτων νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες βάσει του περί Παρεμπόδισης και Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες Νόμου του 2007, όπως αυτός τυχόν να τροποποιηθεί ή αντικαθίσταται από καιρού εις καιρόν.

**9.5.** Ο λογαριασμός δεν θα χρεωθεί για οποιαδήποτε ζημιά που προκλήθηκε από μη εξουσιοδοτημένη Πράξη Πληρωμής, στις περιπτώσεις όπου:

(α) Η ζημιά προκλήθηκε λόγω της χρήσης του Μέσου Πληρωμής πριν να παραληφθεί και/ή ενεργοποιηθεί από τον Πελάτη, εκτός όπου η εν λόγω μη παραλαβή και/ή μη ενεργοποίηση οφείλεται σε παράλειψη του Πελάτη να ειδοποιήσει την Τράπεζα για την αλλαγή της διεύθυνσής του,

(β) Ο Πελάτης έχει ειδοποιήσει την Τράπεζα για την απώλεια ή κλοπή του Μέσου Πληρωμής, σύμφωνα με τους όρους 7.1 και 18 εκτός εάν ενήργησε δόλια, ή

(γ) Η Τράπεζα παρέλειψε να παρέχει τα κατάλληλα μέσα ως οι όροι 7.2 και 18 έτσι ώστε να επιτρέπει στον Πελάτη να ειδοποιήσει την Τράπεζα σχετικά με την κλοπή ή απώλεια του Μέσου Πληρωμής, εκτός εάν ενήργησε δόλια.

Η Τράπεζα δεν έχει ευθύνη ή υποχρέωση που προκύπτει από τους όρους 9.1 και 9.2 ανωτέρω όπου ο άλλος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμής που σχετίζεται με την Πράξη Πληρωμής δεν βρίσκεται σε Κράτος Μέλος και/ή όπου ο Πληρωτής δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

**9.6.** Νοείται ότι, εάν η Εντολή Πληρωμής δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε ελαττωματικά λόγω του γεγονότος ότι δόθηκαν λανθασμένες/ανεπαρκείς πληροφορίες στην Τράπεζα και/ή το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης που απαιτείται για την ορθή εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής (ως οι όροι 2.4.2 και 2.4.3 ανωτέρω) ήταν λανθασμένο, οι πρόνοιες του όρου 9 σχετικά με ευθύνη της Τράπεζας να αποζημιώσει τον Πελάτη δεν τυγχάνουν εφαρμογής.

Παρόλα αυτά, στην περίπτωση λανθασμένης εκτέλεσης, η Τράπεζα θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των ποσών που αφορά η Πράξη Πληρωμής. Σε περίπτωση που η ανάκτηση των ποσών δεν είναι δυνατή, η Τράπεζα θα παρέχει στον Πελάτη, μετά από γραπτό αίτημα από αυτόν, όλες τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες σε αυτήν, που είναι σημαντικές για τον Πελάτη, έτσι ώστε να μπορεί να ασκήσει νομική αξίωση για ανάκτηση των ποσών. Η Τράπεζα δύναται να χρεώσει για τα μέτρα που θα λάβει για την ανάκτηση των ποσών.

Νοείται ότι η Τράπεζα δεν θα είναι υποχρεωμένη να πιστώσει οποιοδήποτε ποσό πριν να λάβει επιβεβαίωση της ακύρωσης της εντολής από συνεργάτη και/ή μεσολαβητή που χρησιμοποιεί η Τράπεζα για τους σκοπούς πραγματοποίησης της Πράξης Πληρωμής. Νοείται ότι εάν το ποσό της Εντολής Πληρωμής έχει υποστεί μετατροπή σε άλλο νόμισμα, η Τράπεζα θα πιστώσει το ποσό της Εντολής Πληρωμής αφού προηγουμένως το μετατρέψει στο αρχικό νόμισμα στην συναλλαγματική ισοτιμία που ισχύει κατά την ημερομηνία πίστωσης του Λογαριασμού του Πληρωτή και η οποία βασίζεται στην Συναλλαγματική Ισοτιμία Αναφοράς.

## **10. Αλλαγή Πελάτη / Λεπτομερειών Λογαριασμού Πληρωμής**

Στην περίπτωση αλλαγής του αριθμού του Λογαριασμού Πληρωμών ή στην περίπτωση που ο Λογαριασμός Πληρωμών έχει μεταφερθεί σε άλλο κατάστημα της Τράπεζας ή στην περίπτωση αλλαγής/προσθήκης κατόχων σε τέτοιο Λογαριασμό Πληρωμών, η Εντολή Πληρωμής του Πληρωτή για την εκτέλεση Πράξης Πληρωμής με άμεση χρέωση ή μέσω πάγιας εντολής θα εξακολουθήσει να εφαρμόζεται ως εάν είχαν εξουσιοδοτηθεί από όλους τους νέους κατόχους του Λογαριασμού Πληρωμών. Όπου η οδηγία αφορά άμεσες χρεώσεις, η Τράπεζα θα ειδοποιήσει τον Δικαιούχο για το νέο αριθμό του Λογαριασμού Πληρωμών.

## **11. Μετατροπή Νομίσματος – Συναλλαγματικές Ισοτιμίες**

**11.1.** Στην περίπτωση που για τον σκοπό της εκτέλεσης μιας Πράξης Πληρωμής, απαιτείται μετατροπή του νομίσματος, εκτός όπου η Τράπεζα συμφωνεί διαφορετικά με τον Πελάτη, η εν λόγω μετατροπή νομίσματος θα πραγματοποιείται στη βάση της συναλλαγματικής ισοτιμίας της Τράπεζας ή, ανάλογα με την περίπτωση, την συναλλαγματική ισοτιμία της Τράπεζας που ισχύει κατά την ημέρα της εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής και η οποία θα υπολογίζεται στη βάση της Συναλλαγματικής Ισοτιμίας Αναφοράς που λαμβάνεται από πηγές διαθέσιμες στο κοινό (όπως Thomson Reuters ή Bloomberg) κατά την ημερομηνία της εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής (ή, στην περίπτωση που για κάποιο λόγο αυτό δεν είναι διαθέσιμο, από οποιανδήποτε άλλη πηγή που θα επιλέξει η Τράπεζα), αφού προστεθεί/αφαιρεθεί, ανάλογα με την περίπτωση, το περιθώριο που αντιπροσωπεύει το κόστος και το ρίσκο που αναλαμβάνει η Τράπεζα και που μπορεί να διαφέρει ανά περίπτωση. Για ποσά που υπερβαίνουν τα καθορισμένα όρια, η Τράπεζα θα έχει το δικαίωμα να εφαρμόσει μία διαφορετική συναλλαγματική ισοτιμία από αυτήν που δημοσιεύτηκε στους πίνακες της Τράπεζας, η οποία θα είναι πιο αντιπροσωπευτική της τρέχουσας συναλλαγματικής ισοτιμίας της αγοράς τη στιγμή της συναλλαγής.

- 11.2.** Αλλαγές στις Συναλλαγματικές Ισοτιμίες Αναφοράς θα τίθενται σε εφαρμογή από την Τράπεζα άμεσα και χωρίς την προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη. Όπου εφαρμόζεται, ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τη συναλλαγματική ισοτιμία που θα χρησιμοποιείται πριν από την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής εάν είναι παρών ή μετά την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής εάν δεν είναι παρών.
- 11.3.** Αλλαγές στην συναλλαγματική ισοτιμία που δεν είναι Συναλλαγματική Ισοτιμία Αναφοράς θα τίθενται σε εφαρμογή από την Τράπεζα άμεσα και χωρίς την προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη.
- 11.4.** Στην περίπτωση που η Τράπεζα έχει εκτελέσει Πράξη Πληρωμής που περιλαμβάνει μετατροπή σε ξένο νόμισμα και τέτοια πληρωμή επιστρέφεται στην Τράπεζα, η Τράπεζα θα μετατρέψει την πληρωμή που επιστράφηκε πίσω στο αρχικό νόμισμα στην εφαρμοστέα συναλλαγματική ισοτιμία της Τράπεζας, κατά τη στιγμή της επιστροφής.
- 11.5.** Η Τράπεζα θα έχει το δικαίωμα να επιβάλει χρεώσεις για μετατροπή νομίσματος, σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.
- 11.6.** Πληροφορίες σχετικά με τις συναλλαγματικές ισοτιμίες είναι διαθέσιμες στον Πελάτη κατά τη διάρκεια των Εργασιμών Ημερών σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας, καθώς επίσης και μέσω της Υπηρεσίας eBanking.

## **12. Επιτόκια**

- 12.1.** Ανάλογα με τον τύπο Λογαριασμού Πληρωμών του Πελάτη (πιστωτικός ή χρεωστικός), ισχύει το ανάλογο ποσοστό επιτοκίου που περιλαμβάνεται στις ειδικές συμφωνίες για κάθε τέτοιο τύπο Λογαριασμού Πληρωμών. Για τους καταθετικούς και τρεχούμενους λογαριασμούς, το επιτόκιο μπορεί να είναι αρνητικό. Στην περίπτωση που χρησιμοποιείται και ισχύει Επιτόκιο Αναφοράς, πλήρεις λεπτομέρειες αναφορικά με αυτό συμπεριλαμβάνονται στις επιμέρους συμβάσεις που υπογράφει ο Πελάτης. Αλλαγές στα Επιτόκια Αναφοράς θα έχουν άμεση ισχύ χωρίς προειδοποίηση προς τον Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να ενημερώνεται για τις αλλαγές στα Επιτόκια Αναφοράς σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας ή στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy) ή μέσω άλλης ειδοποίησης που η Τράπεζα θα θεωρήσει καταλληλότερη.
- 12.2.** Η Τράπεζα διατηρεί επίσης το δικαίωμα να προβαίνει σε αλλαγές των επιτοκίων ή των συναλλαγματικών ισοτιμιών αμέσως και χωρίς προειδοποίηση, εφόσον οι αλλαγές των επιτοκίων ή των συναλλαγματικών ισοτιμιών βασίζονται στα Επιτόκια Αναφοράς ή τις Συναλλαγματικές Ισοτιμίες Αναφοράς που έχουν συμφωνηθεί. Σε περίπτωση που οι αλλαγές επιτοκίων ή των συναλλαγματικών ισοτιμιών δε βασίζονται στα Επιτόκια Αναφοράς ή τις Συναλλαγματικές Ισοτιμίες Αναφοράς που έχουν συμφωνηθεί, τότε ο Πελάτης θα ενημερωθεί για αυτές δύο (2) μήνες πριν να τεθεί σε εφαρμογή η αλλαγή μέσω δημοσίευσης στον τύπο ή μέσω ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy) ή μέσω ειδοποίησης που θα δοθεί με τον τρόπο που η Τράπεζα θα θεωρήσει καταλληλότερο. Ο Πελάτης θα θεωρείται ότι έχει αποδεχθεί τις εν λόγω αλλαγές εάν δεν ειδοποιήσει την Τράπεζα ότι δεν τις αποδέχεται πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης της ισχύος τους. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να απορρίψει τις αλλαγές αυτές, έχει το δικαίωμα να τερματίσει την παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο ατελώς και με ισχύ από οποιαδήποτε χρονική στιγμή μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία θα είχε εφαρμοστεί η τροποποίηση, ενημερώνοντας την Τράπεζα γραπτώς και αποσύροντας το καθαρό υπόλοιπο του Λογαριασμού Πληρωμών του ή παρέχοντας κατάλληλες οδηγίες προς την Τράπεζα για την μεταφορά τέτοιου πιστωτικού υπολοίπου σε οποιοδήποτε άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ούτε Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η περίοδος δίμηνης προειδοποίησης εκ μέρους της Τράπεζας δεν απαιτείται. Επίσης, όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, το δικαίωμα τερματισμού της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου εκ μέρους του Πελάτη που προνοείται στον παρόν όρο, δεν εφαρμόζεται.



**12.3.** Νοείται ότι οι αλλαγές στο επιτόκιο ή τις συναλλαγματικές ισοτιμίες που είναι ευνοϊκότερες για τον Πελάτη, θα εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση.

### **13. Καταστάσεις Λογαριασμών Πληρωμών**

**13.1.** Οι καταστάσεις Λογαριασμού Πληρωμών, που δείχνουν τις εκτελεσθείσες Πράξεις Πληρωμής και/ή τις πιστώσεις και/ή τις χρεώσεις του Λογαριασμού Πληρωμής, θα καθίστανται διαθέσιμες στον Πελάτη μια φορά τον μήνα είτε:

(α) Ηλεκτρονικά, μέσω της Υπηρεσίας eBanking, της οποίας ο Πελάτης είναι χρήστης ή έχει εξουσιοδοτήσει τρίτο πρόσωπο να ενεργεί ως χρήστης εκ μέρους του, είτε

(β) Γραπτώς, σε οποιονδήποτε κατάστημα της Τράπεζας. Ο Πελάτης δύναται να επισκεφθεί οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας και να παραλάβει την κατάσταση Λογαριασμού Πληρωμών του, είτε

(γ) Με την αποστολή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί στην Τράπεζα, είτε

(δ) Ηλεκτρονικά, μέσω της Υπηρεσίας e-statement.

Η Τράπεζα δεν θα παρέχει κατάσταση Λογαριασμού Πληρωμών εάν δεν υπήρξαν οποιεσδήποτε Πράξεις Πληρωμής από την τελευταία κατάσταση Λογαριασμού Πληρωμών που παρείχε η Τράπεζα.

**13.2.** Εάν ο Πελάτης ζητήσει και η Τράπεζα αποδεχτεί δεν αποστέλλεται καμία πληροφορία στον Πελάτη.

**13.3.** Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να καταστήσει διαθέσιμες τις πληροφορίες, τις οποίες έχει υποχρέωση να παρέχει στους Καταναλωτές σύμφωνα με το Νόμο, και δύναται επίσης να χρεώσει για την παροχή τέτοιων πληροφοριών.

**13.4.** Όπου ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, και ζητήσει επιπλέον ή πιο συχνή πληροφόρηση ή τη διαβίβαση των πληροφοριών με τρόπο διαφορετικό από αυτόν που προσδιορίζεται πιο πάνω, συμφωνείται ότι η Τράπεζα θα δικαιούται να χρεώσει την παροχή της επιπλέον πληροφόρησης, σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων.

**13.5.** Ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιήσει την Τράπεζα εντός εύλογου χρόνου στην περίπτωση που μια κατάσταση Λογαριασμού Πληρωμών του δεν παρασχέθηκε ή δεν κατέστη διαθέσιμη σε αυτόν έτσι ώστε η Τράπεζα να μπορεί να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για να καταστήσει την εν λόγω κατάσταση διαθέσιμη στον Πελάτη. Αντίθετα, η Τράπεζα θα θεωρήσει ότι ο Πελάτης έχει παραλάβει την κατάσταση Λογαριασμού Πληρωμών.

**13.6.** Ο Πελάτης δύναται να λαμβάνει επίσης ενημέρωση για τις εκτελεσθείσες Πράξεις Πληρωμής και/ή τις πιστώσεις και/ή τις χρεώσεις του Λογαριασμού Πληρωμών μέσω χρεωστικών / πιστωτικών / ή άλλων εντύπων τα οποία είτε του αποστέλλονται ταχυδρομικώς ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί στην Τράπεζα είτε παραλαμβάνει ο ίδιος από οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.

### **14. Τρίτοι Πάροχοι (ΤΠ)**

**14.1.** Όπου Πελάτης συνάπτει συμβατική σχέση με ΤΠ και/ή επιτρέπει στον ΤΠ να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες Λογαριασμού Πληρωμών, νοουμένου ότι τέτοιος Λογαριασμός Πληρωμών είναι προσβάσιμος διαδικτυακά, ή να διενεργήσει Πράξη Πληρωμής εκ μέρους του από τέτοιο Λογαριασμό Πληρωμών και/ή γενικά χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του ΤΠ, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Τράπεζα θα αποκαλύψει στον εν λόγω ΤΠ, πληροφορίες Λογαριασμού Πληρωμών και/ή θα παρέχει πρόσβαση στον/ους Λογαριασμούς/ούς Πληρωμών του κατόχου τέτοιου/τέτοιων Λογαριασμών Πληρωμής στον βαθμό που έχει ζητήσει ο Πελάτης νοουμένου ότι:

- (α) ο εν λόγω ΤΠ είναι εξουσιοδοτημένος ή εγγεγραμμένος από την εθνική αρμόδια αρχή στην ΕΕ σύμφωνα με τον περί Υπηρεσιών Πληρωμών Νόμο, ή οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία που θέτει σε εφαρμογή την Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366 σχετικά με τις Υπηρεσίες Πληρωμών στην εσωτερική αγορά; και
- (β) ο κάτοχος Λογαριασμού Πληρωμών έχει δώσει ρητή συγκατάθεση στην Τράπεζα για παραχώρηση στον εν λόγω ΤΠ πρόσβαση, ή έχει ρητώς εξουσιοδοτήσει τρίτο πρόσωπο να δώσει τέτοια συγκατάθεση και το τρίτο πρόσωπο έχει δώσει τέτοια συγκατάθεση; και
- (γ) η Τράπεζα αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες και/ή παραχωρεί τέτοια πρόσβαση υποκείμενη σε τέτοιους περιορισμούς που ο Πελάτης ή το τρίτο πρόσωπο που αναφέρεται στον όρο 14.1 (β), όπου εφαρμόζεται, ενημέρωσε την Τράπεζα; Και
- (δ) η Τράπεζα και/ή οποιαδήποτε άλλη σχετική αρχή δεν έχει φράξει την πρόσβαση του εν λόγω ΤΠ λόγω παραβίασης από τον εν λόγω ΤΠ οποιασδήποτε ισχύουσας νομοθεσίας και/ή όπου υπάρχουν ανησυχίες ότι ο ΤΠ ενεργεί σε μη εξουσιοδοτημένη ή δόλια βάση. Σε τέτοια περίπτωση η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Πελάτη για την άρνησή της εκτός εάν κάτι τέτοιο θα διακινδύνευε εύλογα μέτρα ασφαλείας και/ή οποιαδήποτε ισχύουσα νομοθεσία.

**14.2.** Χωρίς επηρεασμό του όρου 14.1, η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί σε ΤΠ την πρόσβαση σε Λογαριασμό Πληρωμών, για αντικειμενικά δικαιολογημένους και δεόντως τεκμηριωμένους λόγους που σχετίζονται με την μη εγκεκριμένη ή παράνομη πρόσβαση σε Λογαριασμό Πληρωμών από τον ΤΠ, συμπεριλαμβανομένης της μη εξουσιοδοτημένης ή δόλιας έναρξης της Πράξης Πληρωμής. Σε αυτή την περίπτωση, η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη όσον αφορά την άρνηση πρόσβασης στο Λογαριασμό Πληρωμών και τους λόγους για την άρνηση αυτή. Η ενημέρωση αυτή παρέχεται στον Πελάτη εάν είναι εφικτό προτού υπάρξει άρνηση πρόσβασης, ή το αργότερο, αμέσως μετά, εκτός εάν η εν λόγω ενημέρωση αντιβαίνει σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από οποιαδήποτε πρόνοια ισχύουσας νομοθεσίας.

Όπου στον Πελάτη παρέχεται Μέσο Πληρωμών στη βάση κάρτας από ΤΠ το οποίο είναι συνδεδεμένο με Λογαριασμό Πληρωμών που είναι προσβάσιμος διαδικτυακά, ο εκδότης του Μέσου Πληρωμών στη βάση κάρτας μπορεί να απαιτήσει επιβεβαίωση από την Τράπεζα ότι ένα ποσό αναγκαίο για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής στη βάση κάρτας είναι διαθέσιμο στον Λογαριασμό του Πελάτη. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Τράπεζα θα μπορεί να παρέχει τέτοια επιβεβαίωση σε μορφή απλής επικοινωνίας με «Ναι» ή «Όχι» άμεσα σε απάντηση κάθε τέτοιας απαίτησης.

Η επιβεβαίωση που προβλέπεται στην ανωτέρω παράγραφο δεν επιτρέπει στην Τράπεζα να δεσμεύει κεφάλαια στο Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή.

## 15. Διάρκεια

Η Σύμβαση-Πλαίσιο είναι απεριόριστης διάρκειας.

## 16. Τερματισμός

**16.1.** Ο Πελάτης μπορεί να τερματίσει τη Σύμβαση - Πλαίσιο και να ανακαλέσει τη χρήση του Λογαριασμού οποτεδήποτε και χωρίς να παρέχει αιτιολόγηση, δίδοντας γραπτή ειδοποίηση τερματισμού προς την Τράπεζα, τουλάχιστον ένα (1) μήνα προηγουμένως, αποσύροντας το καθαρό υπόλοιπο του Λογαριασμού Πληρωμών του ή παρέχοντας κατάλληλες οδηγίες προς την Τράπεζα για την μεταφορά τέτοιου πιστωτικού υπολοίπου σε οποιοδήποτε άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Σε τέτοια περίπτωση, ο Πελάτης θα έχει την υποχρέωση να διευθετήσει οποιοδήποτε οφειλόμενο χρεωστικό υπόλοιπο, στο σύνολο του.

**16.2.** Εάν ο Πελάτης, ο οποίος είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, τερματίσει την παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο εντός περιόδου έξι (6) μηνών από την ημερομηνία σύναψής της, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει χρέωση σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ούτε Πολύ Μικρή

Επιχείρηση, η Τράπεζα δυνατόν να επιβάλει χρέωση για τον τερματισμό της Σύμβασης-Πλαισίου οποτεδήποτε. Η εν λόγω χρέωση θα είναι σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.

- 16.3.** Τηρουμένων των διατάξεων οποιασδήποτε νομοθεσίας που επιτρέπει τον άμεσο τερματισμό της Σύμβασης-Πλαισίου, η Τράπεζα μπορεί να τερματίσει τη Σύμβαση-Πλαίσιο αφού δώσει γραπτή ειδοποίηση τερματισμού προς τον Πελάτη, τουλάχιστον δύο (2) μήνες προηγουμένως. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ούτε Πολύ Μικρή Επιχείρηση, τότε η δίμηνη προειδοποίηση δεν ισχύει.
- 16.4.** Οποιασδήποτε μορφής τερματισμός της Σύμβασης – Πλαισίου με οποιοδήποτε τρόπο γίνεται χωρίς επηρεασμό των υποχρεώσεων του Πελάτη που οφείλονται πριν τον τερματισμό – ενδεικτικά οι Λογαριασμοί Πληρωμών του Πελάτη θα πρέπει να εξοφλούνται άμεσα, ποσά που εκκρεμούν θα πρέπει να εκκαθαριστούν. Το οφειλόμενο υπόλοιπο θα εξακολουθεί να χρεώνεται με επιτόκιο μέχρι την πλήρη εξόφλησή του.
- 16.5.** Οι επιβαρύνσεις για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών που χρεώνονται σε τακτική βάση καταβάλλονται από τον Πελάτη, εφόσον αυτός είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, μόνο κατ' αναλογία προς το χρόνο μέχρι τη λύση της Σύμβασης – Πλαισίου. Εάν οι επιβαρύνσεις καταβληθούν προκαταβολικά, τότε αυτές επιστρέφονται κατ' αναλογία.

## **17. Δικαίωμα Υπαναχώρησης**

- 17.1.** Σε περίπτωση όπου η παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο συνάπτεται εξ αποστάσεως, όπως ορίζεται στον περί της εξ Αποστάσεως Εμπορίας Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές Νόμο του 2004, όπως αυτός τυχόν να τροποποιηθεί ή αντικαθίσταται από καιρού εις καιρόν και ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, ο τελευταίος έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως και χωρίς καμία αιτιολογία εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών.
- 17.2.** Για τους σκοπούς του όρου 17.1 το δικαίωμα υπαναχώρησης αρχίζει να προσμετρά σε μια από τις ακόλουθες ημερομηνίες, όποια παρέχεται πιο σύντομα: (α) την ημερομηνία σύναψης της Σύμβασης-Πλαισίου ή (β) την ημερομηνία κατά την οποία ο Πελάτης που είναι Καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και πληροφορίες της Σύμβασης-Πλαισίου (σε περίπτωση που το Μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν επιτρέπει την παροχή τέτοιων όρων και πληροφοριών πριν τη σύναψη αυτής).
- 17.3.** Χωρίς επηρεασμό των όρων 17.1. και 17.2, ο Πελάτης γνωστοποιεί στην Τράπεζα την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησής του με αποστολή προς την Τράπεζα ειδοποίησης υπαναχώρησης στη μορφή που παρατίθεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου.
- 17.4.** Ειδοποίηση η οποία αποστέλλεται στην Τράπεζα βάσει του όρου 17.3 αποστέλλεται σε Εργάσιμη Ημέρα πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, σε έγχαρτη μορφή ή σε άλλο Σταθερό Μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση της Τράπεζας και στο οποίο η Τράπεζα έχει πρόσβαση, ως προβλέπεται στον όρο 18.2 της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου.
- 17.5.** Στις περιπτώσεις στις οποίες ο Πελάτης που είναι Καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τον όρο 17, υποχρεούται να εξοφλήσει άμεσα και εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στον όρο 17.1, οποιοσδήποτε Υπηρεσίες Πληρωμών του παραχωρήθηκαν από την Τράπεζα, αμέσως πριν από την υπαναχώρηση του από τη Σύμβαση – Πλαίσιο.

Νοείται ότι ο όρος 17.5 δεν εφαρμόζεται σε περιπτώσεις όπου η Τράπεζα εκτέλεσε (ή έλαβε οποιαδήποτε μέτρα για την εκτέλεση) της εν λόγω Υπηρεσίας Πληρωμών ή τις εν λόγω Υπηρεσίες Πληρωμών πριν την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης που αναφέρεται στον όρο 17.1.

**17.6.** Υπό την επιφύλαξη του παρόντος όρου 17, η Τράπεζα επιστρέφει στον Πελάτη που είναι Καταναλωτής το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα παραλαβής της ειδοποίησης υπαναχώρησης σύμφωνα με τον όρο 17.3, το υπόλοιπο του λογαριασμού που τυχόν παραμένει σε πίστη του Πελάτη σε σχέση με την εξ αποστάσεως Σύμβαση – Πλαίσιο με εξαίρεση τα ποσά που αναφέρονται στον όρο 17.5.

## **18. Επικοινωνία**

**18.1.** Τηρουμένων οποιωνδήποτε ρητών διευθετήσεων με τον Πελάτη, των προνοιών οποιασδήποτε ισχύουσας νομοθεσίας, οποιωνδήποτε άλλων όρων της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου συμπεριλαμβανομένων και αυτών που αναφέρονται στη συχνότητα τέτοιας επικοινωνίας, καθώς και σύμφωνα με οποιαδήποτε πρακτική της Τράπεζας, η επικοινωνία από την Τράπεζα προς τον Πελάτη θα γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους, ανάλογα με την περίπτωση:

- (α) ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που δόθηκε από τον Πελάτη, ή
- (β) με μηνύματα μέσω της Υπηρεσίας eBanking, όπου ο Πελάτης είναι χρήστης της εν λόγω υπηρεσίας και έχει συνδέσει τον/τους Λογαριασμό/ούς Πληρωμών του με την εν λόγω υπηρεσία, ή
- (γ) μέσω τηλεφώνου στον τελευταίο αριθμό τηλεφώνου που δόθηκε από τον Πελάτη, ή
- (δ) μέσω μηνυμάτων (sms) στον τελευταίο αριθμό κινητού τηλεφώνου που δόθηκε από τον Πελάτη, ή
- (ε) μέσω τηλεμοιοτύπου (fax) στον τελευταίο αριθμό που δόθηκε από τον Πελάτη, ή
- (στ) με ανακοινώσεις μέσω της Υπηρεσίας eBanking, όπου ο Πελάτης είναι χρήστης της εν λόγω υπηρεσίας και έχει συνδέσει τον/τους Λογαριασμό/ούς Πληρωμών του με την εν λόγω υπηρεσία, ή
- (ζ) με δημοσιεύσεις στον τύπο, ή
- (η) μέσω εγγράφων/εντύπων που είναι διαθέσιμα στα καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy), ή
- (θ) με σύνηθες ή συστημένο ταχυδρομείο στην τελευταία γνωστή διεύθυνση που δόθηκε από τον Πελάτη.

**18.2.** Η επικοινωνία του Πελάτη προς την Τράπεζα μπορεί να γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρόπους, ανάλογα με την περίπτωση:

- (α) αυτοπροσώπως σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας αυτών, (οι διευθύνσεις και ώρες λειτουργίας των καταστημάτων της Τράπεζας βρίσκονται καταχωρημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy)), ή
- (β) με ταχυδρομείο στην ακόλουθη διεύθυνση:  
  
Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' αρ.50, 1065 Λευκωσία, Κύπρος  
Τ.Θ. 21415, 1508 Λευκωσία, Κύπρος
- (γ) μέσω τηλεμοιοτύπου (fax), σύμφωνα με τις επιμέρους ειδικές συμφωνίες, στον αριθμό του καταστήματος όπου διατηρείται ο Λογαριασμός του Πελάτη, που είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy) ή
- (δ) μέσω τηλεφώνου, κατά τις ώρες λειτουργίας της Τράπεζας, ή

- (ε) μέσω της Υπηρεσίας eBanking, όπου ο Πελάτης είναι χρήστης της εν λόγω υπηρεσίας και έχει συνδέσει τον/τους Λογαριασμό/ούς Πληρωμών του με την εν λόγω υπηρεσία, ή
- (στ) μέσω άλλων ηλεκτρονικών μέσων που δυνατόν να γνωστοποιηθούν στον Πελάτη από την Τράπεζα, από καιρού εις καιρόν,
- ή όπου τα πιο πάνω στοιχεία τροποποιηθούν, σε οποιαδήποτε διεύθυνση ή αριθμό τηλεφώνου γνωστοποιηθούν από την Τράπεζα από καιρού εις καιρόν.
- 18.3.** Η επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας θα πρέπει να γίνεται στην Ελληνική ή Αγγλική γλώσσα ή σε άλλη γλώσσα που τυχόν να συμφωνηθεί εκ των προτέρων με τον Πελάτη.
- 18.4.** Η Τράπεζα δε θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη ή υποχρέωση για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια που τυχόν θα προκληθεί στον Πελάτη ως αποτέλεσμα οποιασδήποτε καθυστέρησης, παρεξήγησης, καταστροφής, ή άλλης παρατυπίας στην αποστολή οποιασδήποτε ειδοποίησης μέσω οποιασδήποτε τρόπων επικοινωνίας που αναφέρονται ανωτέρω είτε προς ή από τον Πελάτη, ή σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, για λόγους που δεν εμπίπτουν στον έλεγχο της Τράπεζας.
- 18.5.** Η Τράπεζα δε θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή μη λήψη οποιοδήποτε εγγράφου, απόδειξης ή ταχυδρομικής ειδοποίησης για λόγους που δεν εμπίπτουν στον έλεγχο της Τράπεζας.
- 18.6.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να ακολουθήσει οποιοδήποτε ειδοποιήσεις/γνωστοποιήσεις που δίδονται από τον Πελάτη σε σχέση με τα υφιστάμενα του στοιχεία εάν η Τράπεζα δεν ικανοποιηθεί σε σχέση με το περιεχόμενο ή αυθεντικότητα τέτοιων ειδοποιήσεων/γνωστοποιήσεων.
- 18.7.** Η Τράπεζα θα θεωρήσει την αλληλογραφία και επικοινωνία από την Τράπεζα προς τον Πελάτη ως δεόντως παραδοθείσα, εάν έχει σταλεί στην τελευταία διεύθυνση αλληλογραφίας που δόθηκε από τον Πελάτη προς την Τράπεζα γραπτώς.
- 18.8.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, κατά την απόλυτη κρίση της και σύμφωνα με τον όρο 18.6 ανωτέρω, να αρνηθεί να εκτελέσει οποιαδήποτε Πράξης Πληρωμής στον Λογαριασμό Πληρωμών του Πελάτη ή να διακόψει την αποστολή αλληλογραφίας, εάν η αλληλογραφία που στάλθηκε στον Πελάτη επιστράφηκε στην Τράπεζα λόγω λανθασμένης διεύθυνσης, και αν η Τράπεζα έχει λάβει μέτρα και/ή έκανε προσπάθειες να εντοπίσει τον Πελάτη για να διορθώσει τα στοιχεία αλληλογραφίας του και δεν κατέστη δυνατό να τον εντοπίσει.
- 18.9.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αποστέλλει τηλεφωνικά μηνύματα (sms) ή άλλα είδη μηνυμάτων προς τον Πελάτη για σκοπούς ενημέρωσής του σε σχέση με την εκτέλεση ή μη εκτέλεση Εντολών Πληρωμής, καθώς επίσης και για κακόβουλες ενέργειες τρίτων προσώπων.
- 18.10.** Η Τράπεζα δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να επαληθεύσει την αυθεντικότητα της Εντολής Πληρωμής που λήφθηκε μέσω τηλεομοιοτύπου (fax) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) ή οποιοδήποτε άλλου μέσου, επικοινωνώντας με τον Πελάτη ή με τα πρόσωπα που εξουσιοδοτήθηκαν από τον Πελάτη να ενεργούν εξ' ονόματος και/ή εκ μέρους του, μέσω τηλεφώνου χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που διατηρούνται στο σύστημα της Τράπεζας. Αυτό εφαρμόζεται γενικά σε περιπτώσεις όπου υπάρχει υποψία για απάτη ή απειλή ασφάλειας και/ή για λειτουργικούς σκοπούς και/ή σε μια προσπάθεια να αποφευχθεί η κακή χρήση εξατομικευμένων χαρακτηριστικών ασφαλείας του Πελάτη.
- 18.11.** Η Τράπεζα ουδέποτε θα ζητήσει από τον Πελάτη να αποκαλύψει στοιχεία αναφορικά με οποιαδήποτε εξατομικευμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας.
- 18.12.** Ο Πελάτης ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου έχει δικαίωμα να ζητήσει και να λάβει αντίγραφο της παρούσας, χωρίς επιβάρυνση.

## 19. Γλώσσα Σύμβασης-Πλαίσιο

Η γλώσσα στην οποία συμφωνείται η παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο θα είναι η Ελληνική και/ή η Αγγλική, ανάλογα με την επιλογή του Πελάτη. Σε περίπτωση που υπάρχει σύγκρουση μεταξύ του Ελληνικού κειμένου και του Αγγλικού οι πρόνοιες του Ελληνικού κειμένου θα υπερισχύουν.

## 20. Πληροφορίες για την Τράπεζα και Αρμόδια Εποπτική αρχή και Καταγγελίες

- 20.1.** Τα κεντρικά γραφεία της Τράπεζας βρίσκονται στην Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ αρ.50, 1065 Λευκωσία, Κύπρος. Αριθμός τηλεφώνου 22846500 ή όπως άλλως αναφέρεται στις επιμέρους συμβάσεις.
- 20.2.** Η Τράπεζα είναι εγγεγραμμένο Τραπεζικό Ίδρυμα το οποίο εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου (Λεωφόρος Τζων Κέννεντυ 80, 1076 Λευκωσία ή Τ.Θ. 25529, 1395 Λευκωσία, Τηλέφωνο: +357 22714100, Τηλεομοιότυπο: +357 22714959).
- 20.3.** Σύμφωνα με το Νόμο, ο Πελάτης επιτρέπεται να υποβάλλει στην Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, ως την αρμόδια αρχή, καταγγελίες, γραπτώς ή με ηλεκτρονικά μέσα, σχετικά με ισχυρισμούς για παραβάσεις των διατάξεων του Νόμου και/ή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 924/2009, από Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών.
- 20.4.** Για καταγγελίες που σχετίζονται με τον Νόμο, ο Πελάτης μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει τα μέσα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών όπως επεξηγούνται στον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο, υπό την εποπτεία της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού (<http://www.consumer.gov.cy/mcit/cyco/cyconsumer.nsf/All/763E35ABFEF8EC1CC22582D4004539AD?OpenDocument>),
- 20.5.** Περαιτέρω, σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι Καταναλωτής, έχει δικαίωμα βάσει του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου, να υποβάλει παράπονο εναντίον καταναλωτικών επιχειρήσεων μέσω του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως, με σκοπό το διακανονισμό διαφορών που έχει ο Καταναλωτής εναντίον της Τράπεζας ([http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index\\_gr/index\\_gr?opendocument](http://www.financialombudsman.gov.cy/forc/forc.nsf/index_gr/index_gr?opendocument))

## 21. Τροποποιήσεις

- 21.1.** Οι Όροι και Προϋποθέσεις της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου μπορούν να τροποποιηθούν οποτεδήποτε και η Τράπεζα θα γνωστοποιεί στον Πελάτη τέτοιες τροποποιήσεις μέσω ανάρτησης και/ή δημοσίευσης τους στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy) και/ή μέσω δημοσίευσης στον τύπο και/ή με οποιονδήποτε τρόπο η Τράπεζα κρίνει καταλληλότερο.
- 21.2.** Τηρουμένων των προνοιών του όρου 12 της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου, εάν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα θα τον ενημερώνει για κάθε τροποποίηση της παρούσης τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος των τροποποιήσεων, μέσω ταχυδρομείου και/ή με οποιονδήποτε τρόπο κρίνει η Τράπεζα ότι θα αποτελεί αποτελεσματική προειδοποίηση / ειδοποίηση στον Πελάτη.
- 21.3.** Ο Πελάτης θα θεωρείται ότι έχει αποδεχθεί τις τροποποιήσεις αυτές εκτός αν, πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, γνωστοποιήσει γραπτώς στην Τράπεζα ότι δεν τις αποδέχεται και, αποσύρει το τυχόν καθαρό πιστωτικό υπόλοιπο του Λογαριασμού Πληρωμών του ή παρέχει κατάλληλες οδηγίες προς την Τράπεζα για την μεταφορά τέτοιου πιστωτικού υπολοίπου σε οποιοδήποτε άλλο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Τέτοια γνωστοποίηση ισοδυναμεί με καταγγελία της Σύμβασης-Πλαισίου από τον Πελάτη και αυτόματο τερματισμό της, χωρίς επιβάρυνση στον Πελάτη (στην περίπτωση μόνο που ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση).

- 21.4.** Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ούτε Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η τροποποίηση δύναται να τεθεί σε ισχύ χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.
- 21.5.** Συμφωνείται ότι η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να τροποποιεί οποιονδήποτε όρο συμπεριλαμβανομένων και των προμηθειών και χρεώσεων ως ο όρος 22 κατωτέρω. Νοείται ότι, για οποιαδήποτε τροποποίηση στο Επιτόκιο Αναφοράς και στο επιτόκιο, θα εφαρμόζονται οι πρόνοιες του όρου 12 ανωτέρω και για οποιαδήποτε τροποποίηση στις Συναλλαγματικές Ισοτιμίες Αναφοράς και στις συναλλαγματικές ισοτιμίες, θα εφαρμόζονται οι πρόνοιες του όρου 11 ανωτέρω.
- 21.6.** Τροποποιήσεις, οι οποίες είναι ευνοϊκότερες για τον Πελάτη, μπορούν επίσης να εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση.

## **22. Προμήθειες και Χρεώσεις**

- 22.1.** Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να χρεώνει Τραπεζικά έξοδα για την διατήρηση του Λογαριασμού Πληρωμής και/ή οποιαδήποτε έξοδα και/ή προμήθειες για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής κατά το χρόνο εκτέλεσης και για την παροχή οποιωνδήποτε άλλων υπηρεσιών σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας που είναι διαθέσιμος σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας σε έντυπη μορφή, καθώς επίσης και διαδικτυακά στην σελίδα [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy).
- 22.2.** Η Τράπεζα διατηρεί επίσης το δικαίωμα να χρεώνει τον Πελάτη με τέλη χαρτοσήμων που είναι πληρωτέα για οποιαδήποτε έγγραφα που υπογράφονται σε σχέση με το άνοιγμα, λειτουργία και κλείσιμο του Λογαριασμού Πληρωμών και σε σχέση με τις Πράξεις Πληρωμής και οποιεσδήποτε άλλες υπηρεσίες που παρέχει από καιρού εις καιρόν για τις οποίες απαιτούνται τέλη χαρτοσήμων.
- 22.3.** Στην περίπτωση αναθεώρησης των προμηθειών και χρεώσεων, ο αναθεωρημένος Κατάλογος Προμηθειών και Χρεώσεων θα είναι διαθέσιμος στα καταστήματα της Τράπεζας και θα δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy](http://www.cdb.com.cy) ή θα γνωστοποιεί στον Πελάτη με τρόπο που θα θεωρήσει καταλληλότερο η Τράπεζα και σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου.

## **23. Διορθωτικές Ενέργειες σε Λογαριασμούς Πελατών**

- 23.1.** Εάν η Τράπεζα διενεργεί μια καταχώριση σε Λογαριασμό Πελάτη κατά λάθος ή ως αποτέλεσμα σφάλματος του συστήματος, η Τράπεζα θα επαναφέρει το Λογαριασμό Πληρωμών που χρεώθηκε ή πιστώθηκε στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη Πράξη Πληρωμής.
- 23.2.** Εάν μια Πληρωμή από χώρα εντός του ΕΟΧ διενεργήθηκε σε Λογαριασμό Πληρωμών του Πελάτη κατά λάθος (και όχι από λάθος της Τράπεζας), ωστόσο ο Πελάτης ισχυρίζεται ότι η Πληρωμή προοριζόταν για αυτόν, η Τράπεζα είναι νομικά υποχρεωμένη να μοιραστεί όλες τις σχετικές πληροφορίες με την τράπεζα του Πληρωτή έτσι ώστε ο Πληρωτής να επικοινωνήσει με τον Πελάτη.

## **24. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

- 24.1.** Πληροφορίες αναφορικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα συστήματα πληρωμών και την Τράπεζα, παρουσιάζονται στο Παράρτημα II της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου.
- 24.2.** Χωρίς επηρεασμό του όρου 23.2, η Τράπεζα χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες SWIFT για διεθνείς συναλλαγές χρημάτων. Σύμφωνα με νομοθεσία που εφαρμόζεται στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, η SWIFT είναι υπόχρεη να αποκαλύπτει πληροφορίες σε συγκεκριμένες αρχές των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής για διεθνείς συναλλαγές εάν υπάρχουν υπόνοιες ότι η συναλλαγή αφορά την χρηματοδότηση εγκλήματος ή τρομοκρατίας. Ως εκ τούτου τα

Προσωπικά Δεδομένα που χρειάζονται για συναλλαγές με SWIFT, δηλαδή όνομα, αριθμός λογαριασμού, διεύθυνση κλπ., δυνατό να δοθούν σε Αμερικάνικες αρχές.

## **25. Εξυπηρέτηση Πελατών και Διαδικασία Παραπόνων**

Πληροφορίες για τη διαδικασία επίλυσης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy/complaints](http://www.cdb.com.cy/complaints), καθώς επίσης και σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.

## **26. Δικαιοδοσία και Δίκαιο που Εφαρμόζεται**

Οποιαδήποτε νομική σχέση διέπει τα Μέρη θα διέπεται αποκλειστικά από το Κυπριακό Δίκαιο και θα εμπίπτει στην δικαιοδοσία των Κυπριακών Δικαστηρίων.

## **27. Γενικοί Όροι**

### **27.1. Ανεξάρτητοι Όροι**

Εάν όρος ή μέρος όρου της Σύμβασης – Πλαισίου θεωρηθεί άκυρος ή μη εκτελέσιμος, δεν θα επηρεάσει την εγκυρότητα και την εφαρμογή των υπόλοιπων όρων και/ή μέρος των όρων και θα αντικατασταθεί με ένα έγκυρο όρο ο οποίος θα έχει σχεδόν την ίδια σημασία και σκοπό με τον μη εφαρμόσιμο όρο.

### **27.2. Γένος και Αριθμός**

Οποιαδήποτε αναφορά στην παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο στο αρσενικό γένος θα περιλαμβάνει και το θηλυκό και αντίστροφα και οποιαδήποτε αναφορά στον ενικό αριθμό θα περιλαμβάνει και τον πληθυντικό και αντίστροφα.

### **27.3. Άλλα Έγγραφα**

Όπου ο Πελάτης υπογράψει οποιαδήποτε άλλα έγγραφα, πέραν της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου, για την παροχή πίστωσης, εφόσον επιτρέπεται από το Νόμο, η παροχή καθώς και ο τερματισμός/παύση της πιστωτικής διευκόλυνσης θα καλύπτεται από τους όρους του εγγράφου που διέπει την παροχή πίστωσης και όχι από την παρούσα Σύμβαση-Πλαίσιο.

### **27.4. Force Majeure (Ανωτέρα Βία)**

Κανένα από τα Μέρη της παρούσης δεν θα υπέχει οποιασδήποτε ευθύνης για μη εκπλήρωση των συμβατικών του καθηκόντων από τη Σύμβαση-Πλαίσιο λόγω απεργιών, εργατικών διαφορών, πόλεμο, φυσικών καταστροφών, θεομηνιών, πυρκαγιών ή πλημμύρων, πράξης ή διατάγματος Κυβέρνησης, Κυβερνητικού Οργανισμού, υπηρεσίας ή οργανωμένου συνόλου η οποία ασκεί κρατικές εξουσίες είτε de jure είτε de facto, καθυστέρησης, λάθους παράλειψης ή αδυναμίας εκτέλεσης οποιασδήποτε υπηρεσίας όπως ταχυδρομείου, τηλεγραφείου, ενσύρματης ή ασύρματης τηλεφωνίας και γενικά καταστάσεις τις οποίες δεν μπορούν να ελέγξουν και των οποίων οι συνέπειες δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν παρ' όλες τις προσπάθειες για το αντίθετο, νοουμένου όμως ότι το Μέρος που επικαλείται αυτόν τον όρο ενημερώσει το άλλο μέρος άμεσα.

### **27.5. Επικεφαλίδες**

Οι επικεφαλίδες στους όρους και υποπαραγράφους της παρούσης Σύμβασης-Πλαισίου χρησιμοποιούνται μόνο για σκοπούς εύκολης αναφοράς και παραπομπής και δεν μπορούν να επηρεάσουν ή περιορίσουν τους όρους ή το λεκτικό που περιέχεται στους όρους της Σύμβασης-Πλαισίου.

### **27.6. Μη Παραίτηση (Waiver)**

Αποτυχία οποιοδήποτε από τα Μέρη να εκτελέσει οποιονδήποτε από τους όρους της Σύμβασης-Πλαισίου δεν σημαίνει παραίτηση (waiver) αυτού του όρου.



**27.7. Συμφηφισμός (Set-Off)**

Η Τράπεζα δύναται να συμφηφίζει οποιοδήποτε ποσό οφείλεται από το Πελάτη στην Τράπεζα με οποιοδήποτε ποσό οφείλει η Τράπεζα στον Πελάτη χωρίς προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση στον Πελάτη.

**27.8. Σύγκρουση Όρων**

Σε περίπτωση σύγκρουσης των όρων της παρούσας Σύμβασης-Πλαισίου με οποιουδήποτε όρους άλλων εγγράφων μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη, οι όροι των άλλων εγγράφων στο βαθμό που αφορούν σε Υπηρεσίες Πληρωμών θα υπερισχύουν στο βαθμό που δεν αντιβαίνουν το Νόμο. Νοείται ότι οι πρόνοιες της παρούσας δε θίγουν την εφαρμογή του περί των Συμβάσεων Καταναλωτικής Πίστης Νόμου του 2010, ως αυτός δυνατόν να τροποποιηθεί ή αντικατασταθεί από καιρού εις καιρόν, όταν η παραχώρηση πίστωσης εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του εν λόγω νόμου, ούτε και τις διατάξεις του κοινοτικού δικαίου και τις συμβατές με το κοινοτικό δίκαιο διατάξεις του κυπριακού δικαίου οι οποίες σχετίζονται με τη χορήγηση πιστώσεων στους Καταναλωτές.

**27.9. Κοινοί Λογαριασμοί**

Στην περίπτωση κοινών λογαριασμών, η ευθύνη σε σχέση με τη Σύμβαση-Πλαίσιο είναι κοινή και κεχωρισμένη (joint and several).

**27.10. Αλλαγή Στοιχείων**

Ο Πελάτης οφείλει να πληροφορήσει άμεσα και γραπτώς την Τράπεζα για οποιαδήποτε αλλαγή στο όνομα, διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) ή άλλων στοιχείων του Πελάτη. Παράλειψη του Πελάτη να το πράξει θα θεωρηθεί αμέλεια εκ μέρους του.

**27.11. Προοίμιο**

Το προοίμιο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Σύμβασης-Πλαισίου.

**27.12. Ουσιώδεις όροι**

Όλοι οι όροι της Σύμβασης-Πλαισίου είναι ουσιώδεις.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ**

(Συμπληρώστε και αποστείλετε την ειδοποίηση αυτή μόνο αν επιθυμείτε να ματαιώσετε τη Σύμβαση - Πλαίσιο)

ΠΡΟΣ: ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΑΠΤΥΞΕΩΣ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΛΙΜΙΤΕΔ

Εγώ/Εμείς ο/οι υποφαινόμενος/οι ..... διά του παρόντος ματαιώνω/ουμε τη Σύμβαση – Πλαίσιο μου/μας.

Αριθμός Λογαριασμού Πελάτη:

Όνομα Πελάτη:

Διεύθυνση Πελάτη:

Υπογραφή Πελάτη:

Ημερομηνία:

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ****ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Η Τράπεζα λαμβάνει και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα φυσικών προσώπων στα πλαίσια παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών και γενικότερα στα πλαίσια εφαρμογής της παρούσας Σύμβασης – Πλαισίου.

Η Τράπεζα λαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη κυρίως μέσω οποιασδήποτε πληροφορίας η οποία παρέχεται απευθείας από τον Πελάτη προς την Τράπεζα ή μέσω αντιπροσώπου/μεσίτη ή μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας, είτε στα πλαίσια της συμβατικής σχέσης μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας είτε όπου ο Πελάτης επικοινωνεί με την Τράπεζα για οποιονδήποτε άλλο λόγο. Κατωτέρω παρατίθενται οι τρόποι με τους οποίους η Τράπεζα δύναται να συλλέξει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη:

Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που λαμβάνονται απευθείας από τον Πελάτη, όπως για παράδειγμα:

- κατά την αίτηση του Πελάτη για παροχή υπηρεσιών από την Τράπεζα,
- όταν ο Πελάτης επικοινωνεί με την Τράπεζα για οποιοδήποτε ερώτημα, παράπονο ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο
- όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί τα καταστήματα της Τράπεζας, τηλεφωνικές υπηρεσίες, ιστοσελίδες ή εφαρμογές τηλεφώνου,
- όταν ο Πελάτης χρησιμοποιεί και διαχειρίζεται τους λογαριασμούς του.

Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που λαμβάνονται από άλλες πηγές, όπως για παράδειγμα:

- από εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο,
- από άλλους οργανισμούς ή πρόσωπα με τα οποία ο Πελάτης δυνατό να έχει σχέση όπως κάτοχοι κοινού λογαριασμού ή εργοδότες,
- από τρίτους που παρέχουν υπηρεσίες στον Πελάτη ή στην Τράπεζα,
- από πηγές διαθέσιμες στο κοινό.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης παραλείψει να παρέχει τα δεδομένα που του ζητηθούν, η Τράπεζα ενδεχομένως να αδυνατεί να παρέχει στον Πελάτη τις Υπηρεσίες Πληρωμών που αιτείται ή να εκτελέσει τις εντολές του Πελάτη.

Η Τράπεζα λαμβάνει και επεξεργάζεται διάφορες κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά τη διάρκεια της σχέσης του Πελάτη με την Τράπεζα, αναφορικά με τις Υπηρεσίες Πληρωμών. Η Τράπεζα αναλαμβάνει όπως περιορίσει τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων σε αυτά που είναι αναγκαία για την επίτευξη ενός ή περισσότερων νόμιμων σκοπών όπως αναφέρονται στο σχετικό 'Privacy Policy' της Τράπεζας το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, και διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας. Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορεί να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Λεπτομέρειες ταυτότητας και επικοινωνίας: όνομα, τόπος διαμονής, στοιχεία επικοινωνίας και στοιχεία ταυτοποίησης του Πελάτη. Για παράδειγμα αριθμός τηλεφώνου, διεύθυνση κατοικίας, διεύθυνση εργασίας, ηλεκτρονική διεύθυνση (email), ημερομηνία γεννήσεως, αριθμός τηλεομοιοτύπου (fax), αριθμός διαβατηρίου και αριθμός ταυτότητας.
- Συναλλακτικές πληροφορίες: Λεπτομέρειες για πληρωμές από και προς τους λογαριασμούς του Πελάτη με την Τράπεζα, δαπάνες και φορολογικές πληροφορίες και στοιχεία άμεσης χρέωσης.
- Συμβατικές πληροφορίες: Λεπτομέρειες σχετικά με τα προϊόντα ή υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα στον Πελάτη.
- Πληροφορίες συμπεριφοράς: Λεπτομέρειες ως προς το πώς ο Πελάτης χρησιμοποιεί τα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας, περιλαμβανομένης και της συμπεριφοράς ηλεκτρονικής δραστηριότητας του Πελάτη, βάσει της χρήσης των ιστοσελίδων και εφαρμογών της Τράπεζας, περιλαμβανομένων οποιωνδήποτε ερευνών, επισκέψεων στην ιστοσελίδα και πρότυπα δαπανών.

- Τεχνικές πληροφορίες: Λεπτομέρειες στις συσκευές και τεχνολογία που χρησιμοποιεί ο Πελάτης περιλαμβανομένης και της διεύθυνσης πρωτοκόλλου διαδικτύου (IP address), πληροφορίες έξυπνων συσκευών, συντεταγμένες τοποθεσίας, διαδικτυακή και τηλεφωνική πιστοποίηση τραπεζικής ασφάλειας, πληροφορίες δικτύου κινητού τηλεφώνου.
- Επικοινωνία: Πώς και με ποιες μεθόδους χρησιμοποιεί η Τράπεζα για να επικοινωνεί με τον Πελάτη μέσω επίσημης και προφορικής επικοινωνίας.
- Δεδομένα χρήσης: Άλλα δεδομένα αναφορικά με το πώς ο Πελάτης χρησιμοποιεί τα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας.
- Συγκαταθέσεις: Οποιοσδήποτε εγκρίσεις, συγκαταθέσεις ή προτιμήσεις που δίδει ο Πελάτης στην Τράπεζα. Αυτό περιλαμβάνει στοιχεία όπως το πώς επιθυμεί ο Πελάτης να επικοινωνεί μαζί του η Τράπεζα, κατά ποσό ο Πελάτης επιθυμεί να λαμβάνει έντυπες καταστάσεις λογαριασμού κλπ.

Η Τράπεζα θα χρησιμοποιεί και θα κοινοποιεί τις πληροφορίες του Πελάτη μόνο όπου αυτό είναι απαραίτητο για την Τράπεζα για να μπορέσει να διεξάγει τις νόμιμες επιχειρηματικές δραστηριότητές της, οι οποίες περιλαμβάνουν την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης - Πλαισίου. Στα πλαίσια εκτέλεσης των συμβατικών και νομικών υποχρεώσεων της Τράπεζας, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη δυνατό να κοινοποιηθούν σε διάφορα τμήματα εντός της Τράπεζας και/ή σε διάφορους παρόχους υπηρεσιών και προμηθευτές της Τράπεζας.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Τράπεζα μπορείτε να ανατρέξετε στη «Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων» ('Privacy Policy') της Τράπεζας το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο [www.cdb.com.cy/privacy-policy](http://www.cdb.com.cy/privacy-policy), και διαθέσιμο στα καταστήματα της Τράπεζας.