

Τράπεζα Κύπρου



**ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΟΥ ΔΙΕΠΕΙ ΤΗ  
ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΥΠΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΛΙΜΙΤΕΔ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ  
ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	Γενικά.....	3
2.	Ορισμοί.....	3
3.	Τροποποιήσεις.....	7
4.	Προμήθειες και Χρεώσεις .....	8
5.	Τροποποιήσεις Επιτοκίου.....	8
6.	Επικοινωνία .....	9
7.	Λογαριασμοί Πληρωμών .....	11
8.	Υπηρεσίες Πληρωμών .....	12
9.	Αλλαγή Στοιχείων Πελάτη / Λογαριασμού Πληρωμών .....	21
10.	Μετατροπή Νομίσματος .....	21
11.	Εσωτερικά Όρια Ασφάλειας .....	22
12.	Καταθέσεις Μετρητών .....	22
13.	Διορθωτικές Πράξεις σε Λογαριασμούς Πελατών .....	23
14.	Ασφαλής Φύλαξη Μέσων Πληρωμής.....	23
15.	Αναστολή Μέσων Πληρωμής .....	23
16.	Καταστάσεις Λογαριασμών.....	23
17.	Χρήση και Αποκάλυψη των Προσωπικών Δεδομένων του πελάτη (για φυσικά πρόσωπα).....	24
18.	Πάροχοι Τρίτων Προσώπων («TRP»).....	24
19.	Τερματισμός .....	25
20.	Ευθύνη της Τράπεζας σε Περίπτωση Ανωτέρας Βίας και Συμμόρφωσης με Νομοθεσία.....	27
21.	Εξυπηρέτηση Πελατών και Διαδικασία Παραπόνων .....	27
22.	Εφαρμοστέο Δίκαιο και Δικαιοδοσία .....	29
23.	Εποπτική Αρχή .....	29
24.	Γενικοί Όροι.....	29
25.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	30

## 1. Γενικά

- 1.1 Η παρούσα Συμπληρωματική Συμφωνία που διέπει τη σχέση μεταξύ της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λίμιτεδ και των Πελατών της σε σχέση με Λογαριασμούς Πληρωμών (η «Συμφωνία» ή οι «Όροι και Προϋποθέσεις») διέπει τη σχέση μεταξύ της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λίμιτεδ, Αρ. Εγγρ. ΗΕ165 (η «Τράπεζα») και των Πελατών της σχετικά με Υπηρεσίες Πληρωμών οι οποίες προσφέρονται από την Τράπεζα.
- 1.2 Η παρούσα Συμφωνία διαβάζεται μαζί και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των επιπρόσθετων ειδικών όρων για το άνοιγμα Λογαριασμών. Επίσης, θα πρέπει να διαβάζεται, χωρίς περιορισμό, σε συνάρτηση με τα ακόλουθα έγγραφα, που βρίσκονται αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy) και είναι διαθέσιμα στα καταστήματα της Τράπεζας (εκτός της συμφωνίας του τρεχούμενου λογαριασμού με όριο που είναι διαθέσιμη στα καταστήματα της Τράπεζας), όπως αυτά τροποποιούνται από την Τράπεζα από καιρό σε καιρό:
- Τη συμφωνία τρεχούμενου λογαριασμού με όριο,
  - Τους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Καρτών και τους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Prepaid Καρτών, σε σχέση με τις Πράξεις Πληρωμής με τη χρήση Καρτών (χρεωστικής ή πιστωτικής) και Prepaid Καρτών αντίστοιχα,
  - Τους Όρους και Προϋποθέσεις της Υπηρεσίας 1bank και τις Οδηγίες Λειτουργίας της Υπηρεσίας 1bank σε σχέση με Πράξεις Πληρωμής και τη λήψη πληροφοριών μέσω της υπηρεσίας 1bank και των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης της Τράπεζας,
  - Τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας Κύπρου,
  - Την Εξουσιοδότηση και Επιστολή Αποζημίωσης για αποστολή εντολών μέσω Τηλεομοιότυπου και/ή μέσω 'Μηνύματος' μέσω των Οδηγιών της Υπηρεσίας 1bank σε σχέση με την αποστολή οδηγιών / εντολών μέσω τηλεομοιότυπου (φαξ) / ηλεκτρονικού ταχυδρομείου / επισύναψη εντολών στην Υπηρεσία 1bank.
- 1.3 Οι υποχρεώσεις της Τράπεζας σύμφωνα με αυτή τη Συμφωνία καθορίζονται από τις ισχύουσες νομοθεσίες οι οποίες δύναται να τροποποιηθούν από καιρό σε καιρό. Σε περίπτωση αντίφασης οποιουδήποτε όρου με τις προαναφερθείσες νομοθεσίες, η Τράπεζα θα συμμορφώνεται με τις πρόνοιες των εν λόγω νομοθεσιών και θα προβεί σε όλες τις απαραίτητες τροποποιήσεις/διορθώσεις της Συμφωνίας στην επόμενη αναθεώρηση αυτής.
- 1.4 Υπηρεσίες που προσφέρονται σε διαδικτυακούς Λογαριασμούς Πληρωμών μέσω τρίτων προσώπων / οργανισμών, θα παρέχονται μετά από εξουσιοδότηση του Πελάτη μέσω των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης της Τράπεζας, των οποίων οι όροι και κανονισμοί θα είναι εφαρμοστέοι.
- 1.5 Εκτενής κατάλογος των Υπηρεσιών Πληρωμών που προσφέρονται από την Τράπεζα βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy). Αναφέρονται επίσης στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.
- 1.6 Τα Κεντρικά Γραφεία της Τράπεζας βρίσκονται στη Στασίνου 51, 2002 Στρόβολος, Λευκωσία.

## 2. Ορισμοί

Στην παρούσα Συμφωνία, οι ακόλουθοι όροι θα έχουν την πιο κάτω έννοια:

**«Άμεση Χρέωση»** - σημαίνει την Υπηρεσία Πληρωμής με την οποία χρεώνεται ο Λογαριασμός Πληρωμών του Πληρωτή, όταν η έναρξη της Πράξης Πληρωμής διενεργείται από τον Δικαιούχο βάσει της συναίνεσης του Πληρωτή προς τον Δικαιούχο, τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου ή τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του ίδιου του Πληρωτή σε έγχαρτη ή ηλεκτρονική μορφή.

**«Άμεση Μεταφορά Πίστωσης»** σημαίνει την μεταφορά πίστωσης σε Ευρώ που εκτελείται άμεσα, σε 24ωρη βάση και οποιαδήποτε ημερολογιακή ημέρα μέσα στον Ενιαίο Χώρο Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA).

**«Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης»** - σημαίνει τον συνδυασμό γραμμάτων, αριθμών ή συμβόλων που ορίζει στον Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών η Τράπεζα και τον οποίο πρέπει να διαβιβάζει ο Χρήστης Υπηρεσιών

Πληρωμών για τη βέβαιη ταυτοποίηση άλλου Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών και/ή του Λογαριασμού Πληρωμών του άλλου Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών για μια Πράξη Πληρωμής. Στην Τράπεζα Κύπρου, ως Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης ορίζεται ο αριθμός Λογαριασμού/IBAN.

«**ΑΤΜ**» σημαίνει την αυτόματη ταμειακή μηχανή που αποδέχεται την Κάρτα ή άλλο μέσο ταυτοποίησης για πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες και η οποία τυγχάνει χειρισμού από την Τράπεζα ή από τρίτους.

«**Διεθνής Αριθμός Τραπεζικού Λογαριασμού ή IBAN (International Bank Account Number)**» είναι ο διεθνής αριθμός τραπεζικού λογαριασμού ο οποίος δομείται με βάση διεθνή πρότυπα σύμφωνα με το ISO 13616.

«**Δικαιούχος**» σημαίνει το φυσικό, νομικό ή άλλο πρόσωπο ή ομάδα προσώπων, που είναι ο τελικός αποδέκτης των χρηματικών ποσών τα οποία αποτελούν αντικείμενο της Πράξης Πληρωμής.

«**Δυναμικός Μυστικός Κωδικός Μιας Χρήσης**» σημαίνει τον κωδικό που παράγεται από Μέσο Πληρωμής που παρέχεται από την Τράπεζα (περιλαμβανομένης της Συσκευής / Μηχανισμού Παραγωγής Κωδικών Μιας Χρήσης) και χρησιμοποιείται, χωρίς περιορισμό, στην επαλήθευση της αυθεντικότητας οδηγιών / εντολών του Πελάτη μέσω τηλεομοιότυπου (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Υπηρεσίας 1bank.

«**Έμβασμα**» σημαίνει την Υπηρεσία Πληρωμών για την πίστωση Λογαριασμού Πληρωμών Δικαιούχου με Πράξη Πληρωμής ή σειρά Πράξεων Πληρωμής από τον Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή και η οποία/οποιες διενεργείται/ούνται από τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών ο οποίος τηρεί τον Λογαριασμό Πληρωμών του Πληρωτή στη βάση οδηγίας που έχει δώσει ο Πληρωτής.

«**Εντολή Πληρωμής**» σημαίνει κάθε οδηγία του Πληρωτή ή του Δικαιούχου προς τον οικείο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών, με την οποία ζητείται η εκτέλεση μιας Πράξης Πληρωμής. Περιλαμβάνει, επίσης, εντολές πληρωμών των οποίων η έναρξη διενεργείται μέσω Παρόχου Υπηρεσίας Έναρξης Πληρωμής (PISP).

«**Επιτόκιο Αναφοράς**» σημαίνει το επιτόκιο που χρησιμεύει ως βάση για τον υπολογισμό των τόκων και το οποίο προέρχεται από πηγή διαθέσιμη στο κοινό την οποία μπορούν να ελέγξουν αμφότερα τα μέρη της παρούσας Συμφωνίας.

«**Εργάσιμη Μέρα**» σημαίνει Δευτέρα μέχρι Παρασκευή εκτός των τραπεζικών αργιών στην Κυπριακή Δημοκρατία, κατά τον χρόνο λειτουργίας της Τράπεζας ως απαιτείται για την εκτέλεση Πράξης Πληρωμής. Όπου εφαρμόζεται, λαμβάνονται υπόψη και οι επίσημες αργίες του Ευρώ ή άλλων νομισμάτων, όπως αυτές ορίζονται από τους μηχανισμούς εκκαθάρισης πληρωμών.

«**Ημερομηνία Αξίας**» σημαίνει το χρονικό σημείο αναφοράς που χρησιμοποιεί ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών για τον υπολογισμό των τόκων επί των χρηματικών ποσών με τα οποία πιστώνεται ή χρεώνεται ένας Λογαριασμός Πληρωμών.

«**Κάρτα**» σημαίνει το πλαστικό δελτίο που χορηγείται από την Τράπεζα στον Πελάτη και παρέχει σε αυτόν τη δυνατότητα να πραγματοποιεί τις συναλλαγές που καθορίζονται στους Όρους και Προϋποθέσεις Καρτών και στους Όρους και Προϋποθέσεις Προπληρωμένων Καρτών, βάσει των οποίων παρέχεται η κάρτα και περιλαμβάνει τις Visa Card, MasterCard, American Express ή οποιοδήποτε άλλο σχέδιο αποδοχής, ανανέωσης, αντικατάστασης καρτών και επιπρόσθετες κάρτες, συμπεριλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, οποιασδήποτε ανέπαφης κάρτας φορητής μορφής και/ή σε μορφή αυτοκόλλητου, οι οποίες δύνανται να είναι χρεωστικές, πιστωτικές, προπληρωμένες κάρτες ή κάρτες χρέωσης ή διαδικτυακές ή ηλεκτρονικές κάρτες ή κάρτες απόσυρσης μετρητών.

«**Κατάλογος Προμηθειών και Χρεώσεων**» σημαίνει τον κατάλογο που περιλαμβάνει τις προμήθειες, χρεώσεις ή άλλα έξοδα, καθώς επίσης και πληροφορίες σχετικά με τα ισχύοντα χρεωστικά επιτόκια για τα διάφορα είδη λογαριασμών που τηρούνται στην Τράπεζα. Είναι διαθέσιμος στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy) και σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας.

«**Καταναλωτής**» σημαίνει φυσικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Πληρωμών ενεργώντας για σκοπούς άσχετους με την εμπορική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.

«**Κράτη Μέλη**» σημαίνει τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (‘ΕΟΧ’) που σήμερα συμπεριλαμβάνουν το Λιχτενστάιν, την Ισλανδία, τη Νορβηγία και για σκοπούς Σχεδίου SEPA και την Ελβετία.

«**Λογαριασμός Πληρωμών ή Λογαριασμός**» σημαίνει λογαριασμό που τηρείται στο όνομα ενός ή περισσότερων Πελατών που χρησιμοποιείται για την εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής.

«**Μέσο Πληρωμών ή Μέσο**» σημαίνει κάθε εξατομικευμένο μηχανισμό και/ή σειρά διαδικασιών που έχει συμφωνηθεί μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας και τα οποία χρησιμοποιεί ο Πελάτης προκειμένου να κινήσει Εντολή Πληρωμής. Περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τις Κάρτες και το PIN (Personal Identification Number), την Υπηρεσία 1bank και τους κωδικούς ασφαλείας που σχετίζονται με αυτή, τη Συσκευή / Μηχανισμό Παραγωγής Κωδικών Μίας Χρήσης όπως ορίζεται στους Όρους και Προϋποθέσεις της Υπηρεσίας 1bank και στις ειδικότερες συμφωνίες για την παροχή και χρήση της υπηρεσίας, καθώς και στους Δυναμικούς Μυστικούς Κωδικούς Μίας Χρήσης που παράγει, την αποστολή εντολών για Πράξεις Πληρωμής με τηλεομοιότυπο (φαξ), ή όπου αυτό προβλέπεται από ειδικότερες συμφωνίες με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), με τη χρήση κωδικών ασφαλείας και οποιοδήποτε άλλο μέσο παρέχεται από την Τράπεζα από καιρό σε καιρό. Νοείται ότι όπου η Τράπεζα εφοδιάζει τον Πελάτη με Μέσο Πληρωμών, ο κάτοχος του Μέσου θα πρέπει να το χρησιμοποιεί σύμφωνα με τους όρους που έχουν υπογραφεί κατά την παραχώρηση του συγκεκριμένου Μέσου Πληρωμών και να συμμορφώνεται αυστηρά με αυτούς.

«**Νόμος**» σημαίνει τον περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμο του 2018 (Ν. 31(I)/2018) ως ο Νόμος αυτός τροποποιείται ή αντικαθίσταται από καιρό σε καιρό.

«**Οδηγίες Λειτουργίας**» σημαίνει τις οδηγίες τις οποίες η Τράπεζα δύναται να εκδίδει από καιρό σε καιρό, οι οποίες διέπουν τη χρήση και λειτουργία των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης και υπηρεσιών (1bank) της Τράπεζας και οι οποίες είναι διαθέσιμες στα καταστήματα και/ή στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy).

«**Πάροχος Υπηρεσίας Έναρξης Πληρωμής ή PISP (Payment Initiation Service Provider)**» σημαίνει τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών που προσφέρει υπηρεσία έναρξης Εντολής Πληρωμής κατόπιν αιτήματος του Πληρωτή σχετικά με Λογαριασμό Πληρωμών.

«**Πάροχος Υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμού ή AISP (Account Information Service Provider)**» σημαίνει τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών που προσφέρει διαδικτυακή υπηρεσία παροχής συγκεντρωτικών πληροφοριών για ένα ή περισσότερους λογαριασμούς και/ή Λογαριασμούς που κατέχει ο κάτοχος Λογαριασμού Πληρωμών με την Τράπεζα ή με περισσότερους Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμών.

«**Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών**» θα έχει την έννοια που δίδει στον όρο ο περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμος του 2018 και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, αδειοδοτημένα πιστωτικά ιδρύματα κατά την έννοια του άρθρου 2 του περί Εργασιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων Νόμου και άλλους αδειοδοτημένους Οργανισμούς ή πρόσωπα που προσφέρουν Υπηρεσίες Πληρωμών.

«**Πελάτης**» σημαίνει φυσικό, νομικό ή άλλο πρόσωπο ή ομάδα προσώπων που διατηρεί Λογαριασμό Πληρωμών με την Τράπεζα και έχει αποδεχτεί την παρούσα Συμφωνία, και, όπου εφαρμόζεται, δύναται επίσης να περιλαμβάνει συνδικαιούχους Λογαριασμού Πληρωμών ή τους αντιπροσώπους του Πελάτη.

«**Πληρωτής**» σημαίνει το φυσικό, νομικό ή άλλο πρόσωπο ή ομάδα προσώπων που διατηρεί Λογαριασμό Πληρωμών με την Τράπεζα και που επιτρέπει Εντολή Πληρωμής από εκείνο τον Λογαριασμό Πληρωμών.

«**Πολύ Μικρή Επιχείρηση**» σημαίνει επιχείρηση που απασχολεί λιγότερους από δέκα υπαλλήλους και που ο ετήσιος κύκλος εργασιών ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού δεν υπερβαίνει τα 2 εκατομμύρια Ευρώ.

«**Πράξη Πληρωμής**» σημαίνει ενέργεια στην οποία προβαίνει ο Πληρωτής ή εκ μέρους του ή ο Δικαιούχος και που συνίσταται στην καταβολή, μεταφορά ή ανάληψη χρηματικών ποσών, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε υποκείμενη υποχρέωση μεταξύ του Πληρωτή και του Δικαιούχου.

**«Προσωπικά Δεδομένα»:** σημαίνει οποιαδήποτε δεδομένα που σχετίζονται με ταυτοποιημένο ή αναγνωρίσιμο φυσικό πρόσωπο («αντικείμενο δεδομένων»): αναγνωρίσιμο πρόσωπο είναι εκείνο το οποίο δύναται να ταυτοποιηθεί, άμεσα ή έμμεσα, συγκεκριμένα με αναφορά σε κάποιο αναγνωριστικό στοιχείο όπως όνομα, αριθμό ταυτότητας, στοιχεία τοποθεσίας, διαδικτυακό αναγνωριστικό στοιχείο ή σε ένα ή περισσότερους παράγοντες συγκεκριμένα ως προς τη φυσική, φυσιολογική, γενετική, νοητική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα εκείνου του φυσικού προσώπου.

**«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 / Μηχανισμός Παραγωγής Κωδικών Μίας Χρήσης»** σημαίνει τη συσκευή ή μηχανισμό που χορηγείται στον Χρήστη Υπηρεσίας 1bank ανάλογα με τις ανάγκες του μετά από σχετική αίτηση σε κατάσταση της Τράπεζας ή μέσω διαδικτύου, η οποία παράγει Δυναμικούς Μυστικούς Κωδικούς Μίας Χρήσης που δύναται να επιτρέπουν στον Χρήστη Υπηρεσίας 1bank πρόσβαση στην Υπηρεσία 1bank και/ή τη χρήση των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της Υπηρεσίας 1bank, είτε αυτή είναι συσκευή DIGIPASS είτε όχι. Η Τράπεζα δύναται από καιρό σε καιρό και κατά την απόλυτη κρίση της να διαφοροποιεί τις Πράξεις Πληρωμής και/ή υπηρεσίες για τις οποίες απαιτείται η χρήση Συσκευής / Μηχανισμού Παραγωγής Κωδικών Μίας Χρήσης και να αντικαταστήσει τη Συσκευή / Μηχανισμό Παραγωγής Κωδικών Μίας Χρήσης που έχει χορηγηθεί στον Χρήστη Υπηρεσίας 1bank. Οι παρόντες Όροι και Προϋποθέσεις θα διέπουν τη χρήση της Συσκευής / Μηχανισμού Παραγωγής Κωδικών Μίας Χρήσης που έχει παραχωρηθεί για να αντικαταστήσει την υφιστάμενη, εκτός και αν ειδοποίηση έχει δοθεί στον Χρήστη της Υπηρεσίας 1bank για σχετική τροποποίηση των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων.

**«Σχέδιο SEPA»** σημαίνει το σχέδιο που αφορά μεταφορές σε Ευρώ μεταξύ λογαριασμών πελατών που διατηρούνται στον Ενιαίο Χώρο Πληρωμών σε Ευρώ.

**«Τράπεζα»** σημαίνει την Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ που βρίσκεται εγγεγραμμένη στον Έφορο Εταιρειών και Επίσημο Παραλήπτη της Κύπρου (Αρ. Εγγρ. 165) με εγγεγραμμένη διεύθυνση την Στασίνου 51, Στρόβολος 2002 και είναι αδειοδοτημένη από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου. Ο ορισμός περιλαμβάνει επίσης τους διάδοχους, εκδοχείς και οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εκ μέρους της ή των.

**«Τρίτοι Πάροχοι ή TPPs (Third Party Providers)»** σημαίνει Παρόχους Υπηρεσίας Έναρξης Πληρωμών (PISPs) και/ή Παρόχους Υπηρεσίας Πληροφοριών Λογαριασμών (AISPs) και/ή Παρόχους Υπηρεσιών Πληρωμών που εκδίδουν Μέσα Πληρωμών με κάρτα που, σε κάθε περίπτωση, έχουν εξουσιοδοτηθεί ή εγγραφεί από τη σχετική αρμόδια εθνική αρχή στην Ευρωπαϊκή Ένωση δυνάμει του περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμου του 2018, ή οποιασδήποτε άλλης νομοθεσίας εθνικού δικαίου που εναρμονίζει την Οδηγία (ΕΕ) 2015/2366.

**«Υπηρεσία Πληρωμής»** σημαίνει την επιχειρησιακή δραστηριότητα που αναφέρεται στο Παράρτημα Α.

**«Υπηρεσία 1bank»** σημαίνει την 24ωρη ηλεκτρονική υπηρεσία η οποία παρέχεται από την Τράπεζα για να επιτρέπει στους Χρήστες Υπηρεσίας 1bank την πρόσβαση και χρήση των υπηρεσιών της, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών ή της διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών. Επίσης, περιλαμβάνει υπηρεσίες που παρέχει σε άλλα πρόσωπα αναφορικά με γενικές πληροφορίες μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου ή άλλου μέσου επικοινωνίας που δύναται να καθοριστεί από την Τράπεζα από καιρό σε καιρό.

**«Υπηρεσία Alerts System»** είναι η υπηρεσία που παρέχει η Τράπεζα στους Πελάτες της για την αποστολή τηλεφωνικών μηνυμάτων (SMS) στον αριθμό τηλεφώνου του Πελάτη που είναι αποθηκευμένος στα συστήματα της Τράπεζας, τα οποία περιέχουν πληροφορίες, μεταξύ άλλων, σχετικά με την έγκριση/αποστολή των Πράξεων Πληρωμών του από την Τράπεζα. Αυτές οι πληροφορίες δίδονται, μεταξύ άλλων, για σκοπούς ασφάλειας και/ή αποφυγής απάτης. Προκειμένου να παρασχεθεί αυτή η υπηρεσία από την 1bank, αυτή θα πρέπει να ζητείται από τον Χρήστη της Υπηρεσίας 1bank και/ή τον Κάτοχο Λογαριασμού.

«Χρηματικά Ποσά» σημαίνει χαρτονομίσματα και κέρματα, λογιστικό ή ηλεκτρονικό χρήμα, κατά την έννοια του άρθρου 2 του περί Ηλεκτρονικού Χρήματος Νόμου.

«Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών» σημαίνει φυσικό, νομικό ή άλλο πρόσωπο ή ομάδα προσώπων που χρησιμοποιούν Υπηρεσία Πληρωμών υπό την ιδιότητα του Πληρωτή, Δικαιούχου, ή και των δύο.

«Χρήστης Υπηρεσίας 1bank» σημαίνει οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο το οποίο έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία 1bank και συμπεριλαμβάνει οποιοδήποτε Πελάτη ο οποίος είναι φυσικό πρόσωπο και/ή οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο δυνατό να εξουσιοδοτηθεί από καιρό σε καιρό από τον κάτοχο τραπεζικού λογαριασμού να έχει εκ μέρους του πρόσβαση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες της 1bank και συμπεριλαμβάνει οποιοδήποτε πρόσωπο δυνατό να εξουσιοδοτηθεί είτε ως επιπρόσθετος Χρήστης Υπηρεσίας 1bank είτε σε αντικατάσταση υφιστάμενου Χρήστη Υπηρεσίας 1bank.

«Χρόνος Λήξης Εργάσιμης Μέρας ή Cut-off time» είναι το χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της Εργάσιμης Μέρας μετά το οποίο οποιαδήποτε Εντολή Πληρωμής για Πράξη Πληρωμής που έχει ληφθεί σε σχέση με Λογαριασμό θα θεωρείται ότι έχει ληφθεί την επόμενη Εργάσιμη Μέρα.

«Ψηφιακά Κανάλια Εξυπηρέτησης» σημαίνει τα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης της Τράπεζας που τίθενται στη διάθεση του Πελάτη μέσω του διαδικτύου και/ή των τηλεπικοινωνιακών δικτύων.

«PIN» σημαίνει τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (Personal Identification Number) που χορηγείται στον Πελάτη ή καθορίζεται από αυτόν και η χρήση του ισοδυναμεί και έχει ισχύ υπογραφής αυτού.

«SEPA (Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ)» σημαίνει όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα τέσσερα (4) κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελευθέρων Συναλλαγών ([European Free Trade Association](#)) (ήτοι την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν, τη Νορβηγία και την Ελβετία, το Μονακό και τον Άγιο Μαρίνο).

### 3. Τροποποιήσεις

3.1 Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα σε οποιοδήποτε χρόνο να συμπληρώσει ή τροποποιήσει τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας και τους επιπρόσθετους ειδικούς όρους όπως αναφέρονται στην παράγραφο 1.2 πιο πάνω, για να αντικατοπτρίζουν την καλή τραπεζική πρακτική, τα προσφερόμενα προϊόντα, την πολιτική της Τράπεζας σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο, τις δυνατότητες των συστημάτων, να παρέχει σαφήνεια ή/και να απλοποιήσει τη διατύπωση του λεκτικού που χρησιμοποιείται ή / και για έναν ή περισσότερους από τους ακόλουθους λόγους ή αλλαγές που ισχύουν από καιρό σε καιρό, όπου θα ήταν εύλογο για την Τράπεζα να μετακυλήσει τον αντίκτυπο του σχετικού λόγου ή της σχετικής αλλαγής στον Πελάτη:

- το πλαίσιο των νομισματικών και πιστωτικών κανόνων,
- τις συνθήκες της αγοράς,
- το κόστος ρευστότητας που βαρύνει την Τράπεζα,
- αλλαγές στο κόστος χρηματοδότησης,
- τα έξοδα που επιβαρύνουν την Τράπεζα για την παροχή των υπηρεσιών της,
- αλλαγές στις τιμές της αγοράς και στους φορολογικούς συντελεστές,
- αλλαγές στις εργασίες, στα συστήματα, στις υπηρεσίες ή στις εγκαταστάσεις της Τράπεζας,
- αλλαγές στο γενικό δίκαιο ή σε ισχύουσες νομοθεσίες ή κανονισμούς,
- αποφάσεις, κατευθυντήριες γραμμές ή συστάσεις που πρέπει να ακολουθήσει η Τράπεζα, που εκδίδονται για παράδειγμα από τα δικαστήρια, την εποπτική αρχή ή την υπηρεσία του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου,
- αλλαγές στην τεχνολογία ή εισαγωγή νέας τεχνολογίας,
- άλλους λόγους για τους οποίους θα ήταν λογικό η Τράπεζα να προβαίνει σε τέτοιες αλλαγές ή / και τροποποιήσεις όπως περιγράφονται πιο πάνω.

Η Τράπεζα δύναται επίσης να προβαίνει σε τέτοιες αλλαγές ή / και τροποποιήσεις για οποιονδήποτε άλλο λόγο.

3.2 Η Τράπεζα θα κοινοποιήσει στον Πελάτη τέτοιες αλλαγές/τροποποιήσεις με ανάρτησή τους και/ή δημοσίευσή τους στο διαδίκτυο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy) και/ή με δημοσίευση στον τύπο και/ή με τον προσφορότερο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο, σύμφωνα με την παράγραφο 6 πιο κάτω. Οποιοσδήποτε τροποποιήσεις στους Όρους και Προϋποθέσεις Καρτών, στους Όρους και Προϋποθέσεις προπληρωμένων Καρτών και στους Όρους και Προϋποθέσεις της 1bank θα γίνονται και θα κοινοποιούνται σύμφωνα με τους σχετικούς συγκεκριμένους όρους.

3.3 Αν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα θα τον ενημερώνει για κάθε τροποποίηση της παρούσας Συμφωνίας και των επιπρόσθετων ειδικών όρων που αναφέρονται στην παράγραφο 1.2 πιο πάνω, σε έγχαρτη μορφή ή άλλο σταθερό στον χρόνο μέσο, στη βάση της παραγράφου 6 κατωτέρω, δύο (2) μήνες προτού η τροποποίηση τεθεί σε εφαρμογή.

Ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα μέσα στην περίοδο των δύο (2) μηνών να τερματίσει την παρούσα Συμφωνία, τους επιπρόσθετους ειδικούς όρους και να κλείσει τον/τους επηρεαζόμενο/ους Λογαριασμό/ούς Πληρωμής όπου η τροποποίηση αφορά αυτούς τους όρους, τηρουμένων των προνοιών της παραγράφου 19, χωρίς οποιανδήποτε επιβάρυνση. Ο Πελάτης θεωρείται ότι αποδέχεται τις τροποποιήσεις, εκτός αν γνωστοποιήσει στην Τράπεζα, πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, ότι δεν τις αποδέχεται. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η τροποποίηση τίθεται σε εφαρμογή χωρίς προειδοποίηση.

3.4 Οι πρόνοιες της παρούσας παραγράφου δυνατό να αφορούν αλλαγές οποιουδήποτε όρου συμπεριλαμβανομένων των προμηθειών και χρεώσεων ως η παράγραφος 4 που μπορεί να περιλαμβάνει την αύξηση ή εισαγωγή νέων προμηθειών και χρεώσεων. Νοείται ότι, για οποιαδήποτε μεταβολή του Επιτοκίου Αναφοράς και του επιτοκίου, ισχύουν οι πρόνοιες της παραγράφου 5 και για οποιοσδήποτε τροποποιήσεις της Συναλλαγματικής Ισοτιμίας Αναφοράς και της συναλλαγματικής ισοτιμίας, ισχύουν οι πρόνοιες των παραγράφων 10.2. και 10.3.

3.5 Αν η Τράπεζα αφαιρέσει ή μειώσει χρεώσεις, προμήθειες, ή έξοδα, ή προβεί σε άλλες αλλαγές ή/και διαφοροποιήσεις προς όφελος του Πελάτη, μπορεί να το κάνει χωρίς να προβεί σε τέτοια ανακοίνωση ή/και χωρίς να ειδοποιήσει τον Πελάτη.

## 4. Προμήθειες και Χρεώσεις

4.1 Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να χρεώνει τραπεζικά δικαιώματα που προκύπτουν από την τήρηση του Λογαριασμού Πληρωμών, (ακόμα και όταν ο Λογαριασμός είναι αδρανής), και/ή έξοδα και/ή προμήθεια για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής κατά τη στιγμή της εκτέλεσης και για την παροχή οιαδήποτε άλλων υπηρεσιών σύμφωνα με τον ισχύοντα Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας ο οποίος τίθεται στη διάθεση του Πελάτη κατά το άνοιγμα του Λογαριασμού Πληρωμών και βρίσκεται στη διάθεσή του σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας σε έντυπη μορφή καθώς και στο διαδίκτυο στην ιστοσελίδα [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy).

4.2 Η Τράπεζα έχει επίσης το δικαίωμα να χρεώνει τον Πελάτη με το τέλος χαρτοσήμου που είναι πληρωτέο για οποιαδήποτε έγγραφα υπογράφει σε σχέση με το άνοιγμα, λειτουργία, κλείσιμο του Λογαριασμού Πληρωμών και σε σχέση με Πράξη Πληρωμής και οποιοσδήποτε άλλες υπηρεσίες που προσφέρει από καιρό σε καιρό για τις οποίες απαιτείται η καταβολή τελών χαρτοσήμου.

4.3 Ο Πίνακας Προμηθειών και Χρεώσεων μπορεί να τροποποιηθεί σε σχέση με Λογαριασμούς Πληρωμών ή / και Υπηρεσίες Πληρωμών όπως περιγράφεται στην παράγραφο 3 πιο πάνω. Τέτοιες τροποποιήσεις δυνατόν να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, χωρίς περιορισμό, την αύξηση προμηθειών και χρεώσεων ή την εισαγωγή νέων.

## 5. Τροποποιήσεις Επιτοκίου

5.1 Η Τράπεζα θα μπορεί να προβαίνει σε αλλαγές του Επιτοκίου Αναφοράς με άμεση ισχύ και χωρίς προειδοποίηση στον Πελάτη και ο Πελάτης θα λαμβάνει γνώση της αλλαγής με ανακοίνωση στον ημερήσιο



τύπο ή με ανακοίνωση στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy) ή ειδοποίηση προς αυτόν με τον προσφορότερο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο, σύμφωνα με την παράγραφο 6 και θα ισχύει από την ημερομηνία επιβολής της αλλαγής.

- 5.2 Η Τράπεζα μπορεί επίσης να προβαίνει σε αλλαγή στα επιτόκια Λογαριασμών Πληρωμών που δεν είναι Επιτόκια Αναφοράς, οποιαδήποτε στιγμή κατά την κρίση της Τράπεζας για τους λόγους και / ή στις περιπτώσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 3.1 πιο πάνω, ή σύμφωνα με τους όρους του εγγράφου που ο Πελάτης έχει υπογράψει για τον συγκεκριμένο Λογαριασμό και ο Πελάτης θα πρέπει να ειδοποιηθεί εντός δύο (2) μηνών πριν την ημερομηνία έναρξης ισχύος της τροποποίησης με ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο ή με ανακοίνωση στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy) ή ειδοποίηση προς αυτόν με τον προσφορότερο κατά την κρίση της Τράπεζας τρόπο σύμφωνα με την παράγραφο 6. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να τερματίσει την παρούσα Συμφωνία και να κλείσει τους επηρεαζόμενους Λογαριασμούς Πληρωμής εντός της περιόδου των δύο (2) μηνών, χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση. Σε τέτοια περίπτωση, θα ισχύουν επίσης οι πρόνοιες της παραγράφου 19 σε σχέση με την εξόφληση οποιουδήποτε υπολοίπου οφείλεται από τον Πελάτη στην Τράπεζα. Ο Πελάτης θα θεωρείται ότι έχει αποδεχτεί τις αλλαγές αν δεν ειδοποιήσει την Τράπεζα ότι δεν τις αποδέχεται πριν από την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση δεν απαιτείται δίμηνη προειδοποίηση εκ μέρους της Τράπεζας.

Αν η Τράπεζα προβεί σε μείωση των χρεωστικών επιτοκίων ή αύξηση των πιστωτικών επιτοκίων, μπορεί να το κάνει χωρίς να προβεί σε τέτοια ανακοίνωση ή/και χωρίς να δώσει ειδοποίηση στον Πελάτη.

## 6. Επικοινωνία

- 6.1 Τηρουμένων των προνοιών οποιουδήποτε συγκεκριμένου όρου της παρούσας Συμφωνίας, οποιασδήποτε ειδοποίησης, επικοινωνίας, ή άλλου εγγράφου που απαιτείται να αποστέλλεται ή να καθίσταται διαθέσιμο στον Πελάτη από την Τράπεζα, δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας και του Νόμου, κατά την κρίση της Τράπεζας και αναλόγως της περίπτωσης, αποστέλλεται ή καθίσταται διαθέσιμο μεταξύ άλλων:

- i) ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δοθεί από τον Πελάτη, ή
- ii) με μηνύματα μέσω της ηλεκτρονικής Υπηρεσίας 1bank όταν ο Πελάτης είναι συνδρομητής της Υπηρεσίας 1bank και έχει ενώσει τον Λογαριασμό Πληρωμών του με την εν λόγω Υπηρεσία (για τις τεχνικές απαιτήσεις ως προς τον εξοπλισμό του Πελάτη/Χρήστη γίνεται αναφορά στους Όρους και Προϋποθέσεις της Υπηρεσίας 1bank και στις Οδηγίες Λειτουργίας), ή
- iii) τηλεφωνικώς, ή
- iv) με ηλεκτρονικά μηνύματα (SMS) σε κινητά τηλέφωνα ή άλλες ηλεκτρονικές συσκευές, ή
- v) με τηλεμοιότυπο (φαξ), ή
- vi) με ανακοινώσεις μέσω της Υπηρεσίας 1bank, ή
- vii) με ανακοινώσεις στον τύπο, ή
- viii) μέσω εγγράφων/εντύπων που είναι διαθέσιμα στα καταστήματα της Τράπεζας ή στην ιστοσελίδα [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy), ή
- ix) ταχυδρομικώς με απλό ή συστημένο ταχυδρομείο στην τελευταία διεύθυνση που έχει δοθεί από τον Πελάτη.

Ως ημερομηνία επικοινωνίας θα θεωρείται:

- i) όπου η επικοινωνία γίνεται ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δοθεί από τον Πελάτη ή με τηλεμοιότυπο, η ίδια ημερομηνία της γραπτής επικοινωνίας (αν όμως η ημέρα αυτή είναι μη Εργάσιμη Μέρα, τότε η ημερομηνία επικοινωνίας θα θεωρείται η επόμενη Εργάσιμη Μέρα),
- ii) όπου η επικοινωνία γίνεται με μηνύματα μέσω της ηλεκτρονικής Υπηρεσίας 1bank, η ίδια ημερομηνία της γραπτής επικοινωνίας,
- iii) όπου η επικοινωνία γίνεται τηλεφωνικώς, η ίδια ημερομηνία της τηλεφωνικής επικοινωνίας,
- iv) όπου η επικοινωνία γίνεται με ηλεκτρονικά μηνύματα σε κινητά τηλέφωνα ή άλλες ηλεκτρονικές συσκευές, η ημερομηνία αποστολής του μηνύματος,
- v) όπου η επικοινωνία γίνεται με ανακοινώσεις μέσω της Υπηρεσίας 1bank, η ημερομηνία δημοσίευσης στην Υπηρεσία 1bank,
- vi) όπου η επικοινωνία γίνεται με ανακοινώσεις στον τύπο, η ημερομηνία δημοσίευσης στον τύπο,

vii) αν ειδοποίηση/επικοινωνία/ έγγραφο παραδόθηκε με το χέρι, η ημερομηνία παραλαβής,  
viii) όπου η επικοινωνία γίνεται μέσω εγγράφων/εντύπων που είναι διαθέσιμα στα καταστήματα της Τράπεζας ή στην ιστοσελίδα [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy), η ημερομηνία παραλαβής  
ix) όπου η επικοινωνία γίνεται ταχυδρομικώς, τέσσερις (4) ημέρες μετά την ημερομηνία αποστολής της γραπτής επικοινωνίας.

- 6.2 Η Τράπεζα δεν θα έχει ευθύνη ή υποχρέωση για οποιαδήποτε ζημιά ή απώλεια υποστεί ο Πελάτης ως αποτέλεσμα οποιασδήποτε καθυστέρησης, παρεξήγησης, καταστροφής, ή άλλης παρατυπίας στην αποστολή οποιασδήποτε ειδοποίησης μέσω οποιωνδήποτε εκ των προαναφερθέντων μέσων επικοινωνίας είτε από είτε προς τον Πελάτη, ή προς οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, για λόγους που δεν εμπίπτουν στον έλεγχο της Τράπεζας.
- 6.3 Η Τράπεζα απαλλάσσεται οποιασδήποτε ευθύνης η οποία δημιουργείται από απώλεια ή μη παραλαβή οποιουδήποτε εγγράφου, απόδειξης ή ταχυδρομικής ειδοποίησης, για αίτια πέραν του ελέγχου της Τράπεζας.
- 6.4 Η Τράπεζα θα δικαιούται να αρνείται να ακολουθεί οποιεσδήποτε ειδοποιήσεις/γνωστοποιήσεις που δίδονται από τον Πελάτη σε σχέση με τα υφιστάμενα δεδομένα του αν η Τράπεζα δεν ικανοποιείται εύλογα σε σχέση με το περιεχόμενο ή την γνησιότητα των ειδοποιήσεων/γνωστοποιήσεων.
- 6.5 Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να γνωστοποιεί στην Τράπεζα τα στοιχεία επικοινωνίας του, όπως τη διεύθυνση της κατοικίας του, την ηλεκτρονική του διεύθυνση (e-mail) και/ή τον αριθμό κινητού τηλεφώνου του. Σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων επικοινωνίας του, ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα περί τούτου, με την προσκόμιση εγγράφου ή άλλου μέσου αποδεκτού από την Τράπεζα. Παράλειψη του Πελάτη να το πράξει θα θεωρείται βαριά αμέλεια.
- 6.6 Η Τράπεζα θα θεωρεί ως ορθώς παραδοθείσα την αλληλογραφία και επικοινωνία από πλευράς της Τράπεζας προς τον Πελάτη, εάν έχει αποσταλεί στην τελευταία διεύθυνση αλληλογραφίας που ο Πελάτης έχει γνωστοποιήσει γραπτώς στην Τράπεζα.
- 6.7 Η Τράπεζα δύναται, κατά την κρίση της και χωρίς να επηρεάζονται τα δικαιώματα της που αναφέρονται στην παράγραφο 8.5. πιο κάτω, να αρνηθεί την εκτέλεση οποιασδήποτε Εντολής Πληρωμής στον Λογαριασμό του Πελάτη ή να διακόπτει την αποστολή αλληλογραφίας, εάν η αλληλογραφία που η Τράπεζα αποστέλλει στον Πελάτη επιστρέφεται στην Τράπεζα λόγω λανθασμένης διεύθυνσης, και αν η Τράπεζα έχει προβεί σε ενέργειες και/ή προσπάθειες για εντοπισμό του Πελάτη με σκοπό τη διόρθωση των στοιχείων αλληλογραφίας του και δεν μπορεί να τον εντοπίσει.
- 6.8 Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να καταστήσει διαθέσιμες τις πληροφορίες που έχει υποχρέωση να παρέχει σε Καταναλωτές σύμφωνα με τον περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμο του 2018 .
- 6.9 Σε περίπτωση που ο Πελάτης υποβάλει αίτηση για να συνδεθεί με την Υπηρεσία Alerts System, ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι:
- i) η Τράπεζα δεν θα έχει ευθύνη για τη διαγραφή ή μερική διαγραφή ή αδυναμία στη μετάδοση οποιωνδήποτε μηνυμάτων.
  - ii) η Τράπεζα δεν εγγυάται ότι η Υπηρεσία Alerts System θα είναι συνεχής, χρονικά τυπική, ασφαλής ή αλάνθαστη ή ότι θα είναι διαθέσιμη σε οποιονδήποτε χρόνο ή τόπο.
  - iii) η Τράπεζα δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημιά οποιασδήποτε μορφής που θα υποστεί ο Πελάτης συνεπεία του περιεχομένου που έχει μεταδοθεί μέσω της Υπηρεσίας Alerts System.
  - iv) το τηλεφωνικό μήνυμα (SMS) θα αποστέλλεται στον αριθμό τηλεφώνου του Πελάτη που είναι αποθηκευμένος στο σύστημα της Τράπεζας. Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού τηλεφώνου, ο Πελάτης θα ειδοποιήσει την Τράπεζα αναλόγως. Σε περίπτωση που ο Πελάτης καθορίσει λανθασμένο αριθμό τηλεφώνου, η Τράπεζα δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά, ταλαιπωρία ή αποκάλυψη πληροφοριών σε τρίτους που τυχόν υποστεί ο Πελάτης ή οποιοσδήποτε τρίτος.

- 6.10 Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα όπως αποστέλλει τηλεφωνικά μηνύματα (SMS) ή άλλου είδους μηνύματα προς τον Πελάτη για σκοπούς ενημέρωσής του σχετικά με εκτέλεση ή μη εκτέλεση Εντολών Πληρωμών, καθώς και για προστασία του από κακόβουλες ενέργειες τρίτων.
- 6.11 Η Τράπεζα και/ή η JCC Payment Systems Ltd, όντας εξουσιοδοτημένη από την Τράπεζα, (ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο τυχόν ανακοινωθεί από την Τράπεζα από καιρό σε καιρό) δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να επαληθεύει την αυθεντικότητα των Εντολών Πληρωμών που λαμβάνει μέσω τηλεμοιότυπου (φαξ) ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιοδήποτε άλλο μέσο, με επικοινωνία με τον Πελάτη ή με εξουσιοδοτημένα από τον Πελάτη πρόσωπα να ενεργούν για το όνομα και/ή για λογαριασμό του, τηλεφωνικώς χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που τηρούνται στο σύστημα της Τράπεζας. Αυτό ισχύει γενικά σε περιπτώσεις όπου υπάρχει υποψία απάτης ή απειλής της ασφάλειας και/ή για λόγους λειτουργίας και/ή για την αποφυγή της κατάχρησης των προσωπικών χαρακτηριστικών ασφάλειας του Πελάτη.
- 6.12 Η Τράπεζα ουδέποτε θα ζητήσει από τον Πελάτη να αποκαλύψει στοιχεία σχετικά με οποιαδήποτε προσωπικά χαρακτηριστικά ασφάλειας. Εντούτοις, σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας 1bank, η Ταυτότητα Χρήστη και ο Κωδικός Πρόσβασης Μιας Χρήσης (One Time Password («ΟΤΡ»)) δυνατόν να απαιτηθούν για Συναλλαγές Τηλεφωνικού Κέντρου.
- 6.13 Ο Πελάτης θα μπορεί να επικοινωνεί με την Τράπεζα:
- i) με προσωπική επίσκεψη του σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας κατά τις εργάσιμες ώρες.
  - ii) τηλεφωνώντας στην Υπηρεσία 1bank στο τηλέφωνο 800-00-800 (+357 -22128000 για κλήσεις από το εξωτερικό) \* ή
  - iii) γραπτώς μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση:  
Στασίνου 51, 2002 Στρόβολος, Λευκωσία  
Τ.Θ. 21472, 1599 Λευκωσία, Κύπρος, ή
  - iv) μέσω τηλεμοιότυπου, σύμφωνα με ειδικότερες συμφωνίες, στον αριθμό του καταστήματος / μονάδας που τηρούνται οι λογαριασμοί του Πελάτη, ή
  - v) μέσω της Υπηρεσίας 1bank αν είναι συνδρομητής, ή
  - vi) μέσω άλλου ηλεκτρονικού μέσου για το οποίο η Τράπεζα δυνατόν να ενημερώσει τον Πελάτη από καιρό σε καιρό,
- ή σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων αυτών, σε οποιαδήποτε διεύθυνση ή τηλέφωνο κοινοποιηθεί από την Τράπεζα από καιρό σε καιρό ή χρησιμοποιώντας τα στοιχεία που του δίδονται από την Τράπεζα.
- \*Οι εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της 1bank είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact us/](https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact-us/), και δυνατόν να αλλάζουν από καιρό σε καιρό.
- 6.14 Η επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας θα γίνεται στα Ελληνικά ή στα Αγγλικά ή σε άλλη γλώσσα που θα συμφωνηθεί εκ των προτέρων με τον Πελάτη.

## 7. Λογαριασμοί Πληρωμών

Η Τράπεζα έχει καθορίσει ως Λογαριασμούς Πληρωμών τους εξής λογαριασμούς:

- i) Τρεχούμενους λογαριασμούς με ή χωρίς όριο.
- ii) Λογαριασμούς ταμιευτηρίου.
- iii) Λογαριασμούς Πιστωτικής Κάρτας.
- iv) Λογαριασμούς προειδοποίησης για τους οποίους επιτρέπονται Πράξεις Πληρωμής χωρίς οποιοδήποτε περιορισμό βάσει των ειδικότερων όρων λειτουργίας τους (εκτός από την υποχρέωση του πελάτη να παρέχει προειδοποίηση).

## 8. Υπηρεσίες Πληρωμών

Οι Υπηρεσίες Πληρωμών οι οποίες καλύπτονται από το Νόμο περιγράφονται στο Παράρτημα Α:

### 8.1. Υποβολή και Εξουσιοδότηση Εντολών Πληρωμής

8.1.1 Η Τράπεζα συμφωνεί να ενεργεί σύμφωνα με τις Εντολές Πληρωμής του Πελάτη (συμπεριλαμβανομένων αυτών που διενεργούνται μέσω PISP) νοουμένου ότι, ανάλογα με την περίπτωση, υπάρχει συμμόρφωση με τα ακόλουθα:

#### i) Γραπτές Οδηγίες

Σε περίπτωση που οι οδηγίες είναι γραπτές, αυτές μπορούν να δίδονται ή να αποστέλλονται σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας, και να φέρουν πρωτότυπη υπογραφή του Πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου από αυτόν προσώπου που να είναι σύμφωνη με το δείγμα υπογραφής που έχει δοθεί στην Τράπεζα. Η Τράπεζα θα προβαίνει σε εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής αμέσως μόλις ελέγξει τις οδηγίες του Πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου από αυτόν προσώπου.

Η Τράπεζα δύναται να ζητά επιπρόσθετα τη χρήση Δυναμικού Μυστικού Κωδικού Μιας Χρήσης στις περιπτώσεις όπου δίνονται γραπτές οδηγίες.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης παρουσιαστεί σε κατάστημα της Τράπεζας και δώσει προσωπικά Εντολές Πληρωμής στο ταμείο για τη διενέργεια Πράξης Πληρωμής, όπως αναλήψεις και καταθέσεις μετρητών, πληρωμές σε Λογαριασμό δικό του ή σε Λογαριασμό τρίτου που διατηρείται στην Τράπεζα, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η εξουσιοδότηση θα δίδεται μετά την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής.

#### ii) Οδηγίες μέσω της Υπηρεσίας 1bank

Σε περίπτωση που οι οδηγίες δίδονται μέσω της Υπηρεσίας 1bank (τηλεφωνικώς ή μέσω διαδικτύου ή μέσω οποιουδήποτε ηλεκτρονικού μέσου πρόσβασης προσφέρει η Τράπεζα) θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση και να έχουν εξουσιοδοτηθεί σύμφωνα με τους Όρους και Προϋποθέσεις της Υπηρεσίας 1bank και των τυχόν επιπρόσθετων όρων και κανονισμών.

#### iii) Πράξεις Πληρωμών με Κάρτα

Σε περίπτωση Πράξης Πληρωμής με Κάρτα, η εξουσιοδότηση της Εντολής Πληρωμής θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τους Όρους και Προϋποθέσεις Καρτών και τους Όρους και Προϋποθέσεις Προπληρωμένων Καρτών.

#### iv) Οδηγίες μέσω τηλεομοιότυπου (φαξ) και/ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Σε περίπτωση που τυχόν συμφωνηθεί με την Τράπεζα ότι εντολή για εκτέλεση Πράξης Πληρωμής θα μπορεί να δίδεται μέσω τηλεομοιότυπου (φαξ), και/ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σύμφωνα με τυχόν ειδικότερη συμφωνία, η εξουσιοδότηση θα δίδεται με υπογραφή του Πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου από αυτόν προσώπου, που να είναι σύμφωνη με το δείγμα της υπογραφής που έχει δοθεί στην Τράπεζα και με τη χρήση Δυναμικών Μυστικών Κωδικών μιας Χρήσης που παράγονται με Μέσο που παρέχεται από την Τράπεζα (περιλαμβανομένης της Συσκευής / Μηχανισμού Παραγωγής Κωδικών Μίας Χρήσης).

#### v) Οδηγίες που κινούνται μέσω PISP

Σε περίπτωση που ο Πελάτης κινήσει Εντολή Πληρωμής μέσω PISP, ο Πελάτης θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διαδικασίες εξουσιοδότησης που έχουν συμφωνηθεί με το συγκεκριμένο PISP.

8.1.2 Τηρουμένων των προνοιών της παραγράφου 8.1.1 πιο πάνω, η εκτέλεση των εξερχόμενων Πράξεων Πληρωμής θα διενεργείται νοουμένου ότι ο Πελάτης, ανάλογα με την περίπτωση, θα προμηθεύσει την Τράπεζα με τα ακόλουθα στοιχεία:

- i) Το όνομα, τη φυσική διεύθυνση κατοικίας/εγγραφής και τον αριθμό του Λογαριασμού του.
- ii) Το όνομα, τη φυσική διεύθυνση κατοικίας/εγγραφής και τον αριθμό του λογαριασμού ή το International Bank Account Number (IBAN) του Δικαιούχου, αναλόγως της χώρας προορισμού των Χρηματικών Ποσών.

- iii) Τα ορθά στοιχεία της τράπεζας του Δικαιούχου, συμπεριλαμβανομένου του SWIFT Bank Identifier Code (BIC).
- iv) Περιγραφή του λόγου της Πράξης Πληρωμής.
- v) Το ποσό και το νόμισμα της Πράξης Πληρωμής, την Ημερομηνία Αξίας και την ημερομηνία εκτέλεσης.
- vi) Οποιαδήποτε άλλα στοιχεία μπορεί να απαιτηθούν από καιρό σε καιρό από την Τράπεζα ή τον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου, ή την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου σύμφωνα με οποιοδήποτε νόμο ή Κανονισμό.

8.1.3 Στις περιπτώσεις που ο Πελάτης είναι Δικαιούχος εισερχόμενου Εμβάσματος, θα πρέπει να εφοδιάσει τον Πληρωτή με το BIC της Τράπεζας και το IBAN ή αριθμό του Λογαριασμού του. Η Τράπεζα θα θεωρεί το IBAN ή τον αριθμό Λογαριασμού του ως το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης και θα πιστώνει τον σχετικό Λογαριασμό χωρίς πρόσθετη ευθύνη για ορθή ταυτοποίηση των αριθμών με το όνομα του Δικαιούχου. Ο Πελάτης θα δεσμεύεται να απαιτεί να διαβιβάζεται στην Τράπεζα περιγραφή της συναλλαγής.

8.1.4 Σε περιπτώσεις Πάγιων Εντολών, ο Πελάτης θα δεσμεύεται να εφοδιάσει την Τράπεζα με τα ακόλουθα:

- i) Το όνομα, τη φυσική διεύθυνση κατοικίας/εγγραφής και τον αριθμό του λογαριασμού ή IBAN του Δικαιούχου.
- ii) Την ημερομηνία που θα τεθεί σε ισχύ η Εντολή Πληρωμής.
- iii) Τη συχνότητα εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής.
- iv) Τη χρονική περίοδο που θα ισχύει η Εντολή Πληρωμής.
- v) Τον αριθμό Λογαριασμού που θα χρεώνεται κατά την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής.
- vi) Το ποσό της Πάγιας Εντολής.

## 8.2. Χρόνος Λήψης Εντολών Πληρωμής και Χρόνος Λήξης Εργάσιμης Μέρας

8.2.1. Ο χρόνος λήψης Εντολής Πληρωμής, η οποία λαμβάνεται πριν από τον Χρόνο Λήξης Εργάσιμης Μέρας (Cut-off Time), θα είναι ο χρόνος λήψης της Εντολής Πληρωμής από την Τράπεζα.

8.2.2 Ο Χρόνος Λήξης Εργάσιμης Μέρας διαφέρει ανάλογα με την Πράξη Πληρωμής και το νόμισμα στο οποίο θα διενεργηθεί.

8.2.3 Ο Χρόνος Λήξης Εργάσιμης Μέρας είναι, κατά περίπτωση, ο ακόλουθος:

(α) Για εξερχόμενες Πράξεις Πληρωμών / μεταφορές:

- i) Για Εντολές Πληρωμής που δίδονται μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας, θα είναι η 14.30.
- ii) Για Εντολές Πληρωμής που δίδονται μέσω των Κέντρων Διεθνών Εργασιών (International Business Units) θα είναι το πέρας του ωραρίου εξυπηρέτησης του κοινού από τη συγκεκριμένη υπηρεσία/μονάδα ως αυτό κοινοποιείται στον Πελάτη από καιρό σε καιρό.
- iii) Για Εντολές Πληρωμής που δίδονται απευθείας στο Τμήμα Πληρωμών, θα είναι ως ακολούθως: Δευτέρα-Πέμπτη, 16.00 – Παρασκευή, 14.30.
- iv) Για Εντολές Πληρωμής άμεσης πίστωσης (direct credit), θα είναι η 13.30. Στις περιπτώσεις αυτές, ο χρόνος λήψης της Εντολής Πληρωμής θα θεωρείται ο χρόνος που λαμβάνεται το ηλεκτρονικό αρχείο από την Τράπεζα.
- v) Για Εντολές Πληρωμής πάγιων εντολών (standing orders), θα είναι η 14.30.
- vi) Για Εντολές Πληρωμής μέσω της Υπηρεσίας 1bank, θα είναι αναλόγως της Πράξης Πληρωμής και του νομίσματος της πράξης.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να παρατείνει τον Χρόνο Λήξης Εργάσιμης Μέρας, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση στον Πελάτη και να εκτελέσει Εντολές Πληρωμών παρόλο ότι λήφθηκαν μετά τον χρόνο αυτό.

Νοείται ότι ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει όπως η Πράξη Πληρωμής/μεταφορά εκτελεστεί με Ημερομηνία Αξίας την ίδια μέρα με τη λήψη της Εντολής Πληρωμής, μόνο αν κατά το χρόνο λήψης της Εντολής Πληρωμής δεν έχει παρέλθει ο Χρόνος Λήξης Εργάσιμης Μέρας σε σχέση με το νόμισμα της οδηγίας / Εντολής Πληρωμής. Πληροφορίες για το ωράριο εξυπηρέτησης και τον Χρόνο Λήξης Εργάσιμης Μέρας σε

σχέση με κάθε νόμισμα θα είναι διαθέσιμες στο κατάστημα της Τράπεζας που εξυπηρετεί τον Πελάτη για την εκτέλεση των Εντολών Πληρωμής του.

(β) Για εισερχόμενες Πράξεις Πληρωμών/μεταφορές, θα είναι η 14.30.

(γ) Για Εντολές Πληρωμών που δίδονται μέσω της Υπηρεσίας 1bank για Πράξεις Πληρωμής άλλες από Εμβάσματα θα ισχύει ο Χρόνος Λήξης εργασιών που αναφέρεται στις Οδηγίες Λειτουργίας της Υπηρεσίας 1bank.

(δ) Για αναλήψεις και καταθέσεις μετρητών μέσω ATM της Τράπεζας με αυτόματο καταμετρητή θα είναι η 17.30. Μετά τον χρόνο αυτό, θα θεωρείται ότι οι Πράξεις Πληρωμών διενεργήθηκαν την επόμενη Εργάσιμη Μέρα.

(ε) Για καταθέσεις μετρητών σε ATM χωρίς αυτόματη καταμέτρηση, καταθέσεις επιταγών μέσω ATM και Πράξεις Πληρωμής εκτός του δικτύου της Τράπεζας, θα είναι η 13.30.

(ζ) Για Άμεσες Χρεώσεις SEPA είναι η 17:00 της μέρας που επιλέχτηκε από τον Πληρωτή ως η ημερομηνία εκτέλεσης.

8.2.4 Αν ο Πελάτης ζητήσει και η Τράπεζα συμφωνήσει όπως η Εντολή Πληρωμής εκτελεστεί σε συγκεκριμένη μέρα στο μέλλον ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, τότε, ως Χρόνος Λήξης Εργάσιμης Μέρας για τη λήψη της Εντολής Πληρωμής θα θεωρείται ο χρόνος που έχει συμφωνηθεί, εκτός αν ο χρόνος αυτός είναι μη Εργάσιμη Μέρα, οπότε η Εντολή Πληρωμής θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Μέρα.

8.2.5 Νοείται ότι αν ο Πελάτης δεν καθορίσει ημερομηνία κατά την οποία επιθυμεί να εκτελεστεί Εντολή Πληρωμής του, θα θεωρείται ότι επιθυμεί να εκτελεστεί αμέσως. Το παρόν ισχύει άσχετα με οποιαδήποτε Ημερομηνία Αξίας τυχόν καθορίσει ο Πελάτης.

### 8.3. Εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής

8.3.1. Όπου η Τράπεζα ενεργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή:

ΕΙΔΟΣ ΠΡΑΞΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ
Πράξη Πληρωμής σε ευρώ σε λογαριασμό Δικαιούχου που τηρείται εντός της Κυπριακής Δημοκρατίας.	Το αργότερο εντός της επόμενης Εργάσιμης Μέρας από την ημερομηνία λήψης της Εντολής Πληρωμής από την Τράπεζα, ή αν η εντολή δόθηκε γραπτώς, εντός δύο (2) Εργάσιμων Μερών από τη λήψη της.
Πράξη Πληρωμής σε ευρώ σε λογαριασμό Δικαιούχου που τηρείται σε Κράτος Μέλος.	
Πράξη Πληρωμής σε ευρώ με χρέωση Λογαριασμού Πληρωμών που τηρείται σε άλλο νόμισμα, σε λογαριασμό Δικαιούχου που τηρείται σε Κράτος Μέλος.	Εντός τεσσάρων (4) Εργάσιμων Μερών από την ημερομηνία λήψης της Εντολής Πληρωμής.
Πράξη Πληρωμής σε νόμισμα, εκτός του ευρώ, με χρέωση Λογαριασμού Πληρωμών.	
Πράξη Πληρωμής σε οποιοδήποτε νόμισμα σε λογαριασμό Δικαιούχου που τηρείται σε χώρα άλλη από Κράτος Μέλος.	

8.3.2. Αναλόγως νομίσματος και προορισμού του Εμβάσματος, ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν ενδιάμεσες ανταποκρίτριες τράπεζες, και οι οποίες πιθανόν να αποκόψουν μέρος του ποσού του Εμβάσματος ως προμήθεια, την οποία η Τράπεζα δεν μπορεί να υπολογίσει εκ των προτέρων.

8.3.3. Όπου η Τράπεζα ενεργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών του Δικαιούχου:

- i) Η πίστωση του Λογαριασμού του Δικαιούχου θα γίνει την ημερομηνία πίστωσης του λογαριασμού της Τράπεζας με το ποσό της Πράξης Πληρωμής, νοουμένου ότι η ειδοποίηση για την Πράξη Πληρωμής και την πίστωση του λογαριασμού της Τράπεζας ληφθούν κατά τις εργάσιμες ώρες που η Τράπεζα είναι ανοικτή για το κοινό, ως αυτές δύναται να τροποποιηθούν από καιρό σε καιρό.
- ii) Τα χρονοδιαγράμματα δεν θα έχουν οποιαδήποτε ισχύ σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν έχει συμμορφωθεί και/ή τα στοιχεία που δόθηκαν στην Τράπεζα δεν είναι σύμφωνα με την παράγραφο 8.1.
- iii) Κατά την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής, η Τράπεζα θα αφαιρεί τυχόν επιβαρύνσεις και έξοδα από το ποσό της Πράξης Πληρωμής προτού το ποσό τεθεί στη διάθεση του Δικαιούχου ή θα πιστώνει τον Λογαριασμό του Δικαιούχου με ολόκληρο το ποσό της Πράξης Πληρωμής και ακολούθως θα τον χρεώνει με τυχόν επιβαρύνσεις και έξοδα σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.
- iv) Η Τράπεζα δεν υποχρεούται να εξασφαλίσει τη συγκατάθεση του Δικαιούχου πριν την πίστωση του Λογαριασμού με το ποσό της Πράξης Πληρωμής, εκτός και αν ο Δικαιούχος ενημερώσει για το αντίθετο.
- v) Σε περιπτώσεις εισερχόμενων Εμβασμάτων σε χρόνο μεταγενέστερο από τον Χρόνο Λήξης Εργάσιμης Μέρας, ο πιστωτικός κίνδυνος που συνδέεται με την ανταποκρίτρια τράπεζα βαρύνει τον Δικαιούχο, αφού η Τράπεζα δεν υποχρεούται να καταβάλει τα κεφάλαια αυτά, εκτός αν τα λάβει από την ανταποκρίτρια τράπεζα.

8.3.4. Στην περίπτωση Άμεσων Χρεώσεων:

- i) Για Άμεσες Χρεώσεις SEPA, η Τράπεζα εξουσιοδοτείται και δικαιούται πριν τον ημερήσιο διακανονισμό να απορρίψει είσπραξη (Reject), χωρίς να συμβουλευτεί προηγουμένως τον Πληρωτή:
  - (α) Για τεχνικούς λόγους.
  - (β) Για μη τεχνικούς λόγους που συνδέονται με την κατάσταση του Λογαριασμού ή τον Πελάτη, μη διαθεσιμότητα κεφαλαίων, κτλ.
  - (γ) Κατόπιν εντολής Αρμοδίων Αρχών, Δικαστηρίου, κτλ.
- ii) Οι Άμεσες Χρεώσεις εκτελούνται κατά την έναρξη της ημέρας που δηλώθηκε από τον Δικαιούχο ως ημερομηνία εκτέλεσης.
- iii) Αν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, μπορεί να ζητά από την Τράπεζα να μην εκτελεί οποιοσδήποτε Άμεσες Χρεώσεις στον Λογαριασμό, ή να μην εκτελεί οποιοσδήποτε Άμεσες Χρεώσεις που προέρχονται από έναν ή περισσότερους καθορισμένους Δικαιούχους ή να εκτελεί μόνο Άμεσες Χρεώσεις που προέρχονται από ένα ή περισσότερους καθορισμένους Δικαιούχους.
  - iv) Όταν η Τράπεζα απορρίψει και/ή επιστρέψει είσπραξη, η Τράπεζα εξουσιοδοτείται από τον Πελάτη να ενημερώσει σχετικά και να αναφέρει τον λόγο της απόρριψης και/ή επιστροφής στην τράπεζα Δικαιούχου και/ή στον Δικαιούχο, εκτός εάν αυτό απαγορεύεται από οποιοδήποτε ισχύοντα νόμο.
- v) Στην περίπτωση που Δικαιούχος ή τράπεζα Δικαιούχου ζητήσει αντιστροφή είσπραξης (reversal), η Τράπεζα έχει υποχρέωση να το πράξει εντός πέντε (5) Εργάσιμων Μερών από τη χρέωση χωρίς τη λήψη της συγκατάθεσης του Πελάτη και δεν έχει υποχρέωση να εξετάσει αν το ποσό της είσπραξης χρεώθηκε στον Λογαριασμό του Πελάτη ή αν απορρίφθηκε ή επιστράφηκε.
- vi) Άμεσες Χρεώσεις SEPA μπορούν να διενεργηθούν μόνο σε Ευρώ και εντός του SEPA, μέσω του Σχεδίου.

8.3.5. Στην περίπτωση Άμεσων Μεταφορών Πίστωσης:

- I. Ο Πελάτης μπορεί να δώσει Εντολή Πληρωμής στην Τράπεζα να μεταφέρει εντός 10 δευτερολέπτων, Άμεση Μεταφορά Πίστωσης στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου, υπό την προϋπόθεση ότι αυτός ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών αποδέχεται τέτοιες Άμεσες Μεταφορές Πίστωσης. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου υποχρεούται να καταστήσει αμέσως διαθέσιμο το ποσό στον Δικαιούχο. Εάν ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου δεν καταστήσει διαθέσιμα τα κεφάλαια στον Δικαιούχο για οποιονδήποτε λόγο, η Τράπεζα θα ενημερώσει αμέσως τον Πελάτη σύμφωνα με την παράγραφο 6.
- II. Μόλις ληφθεί από την Τράπεζα η Εντολή Πληρωμής για Άμεση Μεταφορά Πίστωσης, ο Πελάτης δεν μπορεί πλέον να την ανακαλέσει.
- III. Ενδέχεται να ισχύει ένα ημερήσιο όριο ποσού συναλλαγής και/ή ένα όριο ποσού ανά συναλλαγή, το οποίο καθορίζεται από την Τράπεζα με βάση την Πολιτική Αποδοχής Κινδύνων της και/ή για αποτροπή δόλιων συναλλαγών.
- IV. Εάν η Τράπεζα λάβει Άμεση Μεταφορά Πίστωσης σε Λογαριασμό Πληρωμών σε Ευρώ, θα αποδεχθεί το μεταφερόμενο ποσό νοουμένου ότι: (α) η Άμεση Μεταφορά Πίστωσης δεν έχει ξεπεράσει το εσωτερικό όριο ασφάλειας, (β) δεν υπάρχουν κυρώσεις και/ή περιοριστικά μέτρα και/ή απαγορεύσεις που επιβάλλονται από τις Αρχές της Κυπριακής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής (ΗΠΑ), του Ηνωμένου Βασιλείου (ΗΒ), των Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) και οποιασδήποτε άλλης τρίτης χώρας και/ή (γ) δεν υπάρχει κανένας άλλος αντικειμενικά αιτιολογημένος λόγος για την απόρριψη του μεταφερόμενου ποσού που να σχετίζεται με την ασφάλεια των συναλλαγών ή για άλλο λόγο.
- V. Ενδέχεται να υπάρξουν περίοδοι μη διαθεσιμότητας λόγω προγραμματισμένου χρόνου διακοπής λειτουργίας ή προγραμματισμένης συντήρησης η οποία είναι προβλέψιμη και σύντομη και ο Πελάτης θα πρέπει να έχει ενημερωθεί εκ των προτέρων για τις εν λόγω περιόδους προγραμματισμένου χρόνου διακοπής λειτουργίας ή προγραμματισμένης συντήρησης.

#### 8.4. Ανάκληση Εντολών Πληρωμής

- 8.4.1. Τηρουμένων των προνοιών της παρούσας παραγράφου, οι Εντολές Πληρωμής Πελάτη για εκτέλεση Πράξης Πληρωμής καθίστανται ανέκκλητες μόλις ληφθούν από την Τράπεζα. Σε περίπτωση οδηγίας που κινείται μέσω TPP, ο Πελάτης γενικά δεν δύναται να την ανακαλέσει αφότου έχει δώσει τη συναίνεσή του στο TPP να κινήσει την Πράξη Πληρωμής.
- 8.4.2. Τηρουμένων των προνοιών της παραγράφου 8.4.6 πιο κάτω, όπου ο Πελάτης δίδει Εντολή Πληρωμής για εκτέλεση Πράξης Πληρωμής σε συγκεκριμένη μέρα στο μέλλον ή στο τέλος συγκεκριμένης περιόδου ή την ημέρα που ο Πελάτης θα έχει θέσει χρηματικά ποσά στη διάθεση της Τράπεζας, η οδηγία δύναται να ανακληθεί από τον Πελάτη μέχρι το τέλος του Χρόνου Λήξης της Εργάσιμης Μέρας που προηγείται του συμφωνηθέντος χρόνου, ενημερώνοντας την Τράπεζα σύμφωνα με την παράγραφο 6. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται, αλλά δεν υποχρεούται να αποδεχτεί ανάκληση εξουσιοδότησης ως η παρούσα παράγραφος.
- 8.4.3. Εντολές Πληρωμής που κινούνται από τον Δικαιούχο ή μέσω αυτού καθίστανται ανέκκλητες για τον Πληρωτή μόλις αυτός διαβιβάσει στον Δικαιούχο τις οδηγίες πληρωμής ή την εξουσιοδότησή του για εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής. Η εξουσιοδότηση του Πληρωτή για την εκτέλεση σειράς Πράξεων Πληρωμής μπορεί να ανακληθεί οποιαδήποτε στιγμή ως προς τις μελλοντικές Πράξεις Πληρωμής. Όπου ο Πληρωτής δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να αποδεχτεί ανάκληση εξουσιοδότησης ως η παρούσα παράγραφος.
- 8.4.4. Στην περίπτωση που η Πράξη Πληρωμής διενεργείται με άμεση χρέωση (direct debit), ο Πληρωτής μπορεί να ανακαλέσει την οδηγία του για συγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής το αργότερο ως το τέλος του Χρόνου Λήξης της Εργάσιμης Μέρας που προηγείται της ημέρας χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμών του. Η ημερομηνία χρέωσης του Λογαριασμού Πληρωμών θα είναι η ημερομηνία που συμφωνήθηκε μεταξύ Πληρωτή και Δικαιούχου μέχρι την οποία το οφειλόμενο ποσό είναι πληρωτέο από τον



Πληρωτή στον Δικαιούχο. Η ημερομηνία πληρωμής κοινοποιείται στην Τράπεζα και στον Πληρωτή από τον Δικαιούχο μέσω της οδηγίας πληρωμής και του λογαριασμού συνδρομητή αντίστοιχα. Όπου ο Πληρωτής δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να αποδεχτεί ανάκληση εξουσιοδότησης ως η παρούσα παράγραφος.

- 8.4.5. Μετά τα χρονικά όρια που καθορίζονται στις παραγράφους 8.4.2 – 8.4.4 πιο πάνω, η Εντολή Πληρωμής μπορεί να ανακληθεί μόνο με συμφωνία μεταξύ του Πληρωτή και της Τράπεζας, ενώ στην περίπτωση των παραγράφων 8.4.3 και 8.4.4 πιο πάνω, απαιτείται επιπρόσθετα και η συμφωνία του Δικαιούχου της Πράξης Πληρωμής. Για σκοπούς ανάκλησης σύμφωνα με την παράγραφο αυτή, η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρέωση σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.
- 8.4.6. Όπου, ως ανωτέρω προνοείται, είναι δυνατό να ανακληθεί Εντολή Πληρωμής, η ανάκληση αυτή θα γίνεται γραπτώς και θεωρείται ότι λήφθηκε από την Τράπεζα κατά την ώρα παραλαβής, νοουμένου ότι ο χρόνος παραλαβής είναι πριν την 14.30 σε Εργάσιμη Μέρα. Αν η ειδοποίηση για ανάκληση παραληφθεί από την Τράπεζα μετά την 14.30, θα θεωρείται ως ληφθείσα την επόμενη Εργάσιμη Μέρα.
- 8.4.7. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να επιβάλλει χρέωση για την ανάκληση οδηγίας για εκτέλεση Πράξης Πληρωμής, σύμφωνα με τον ισχύοντα Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.

## 8.5. Άρνηση Εκτέλεσης Εντολών Πληρωμής / Άμεσων Μεταφορών Πίστωσης

- 8.5.1. Η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί να εκτελέσει Πράξη Πληρωμής και δεν θα έχει οποιαδήποτε ευθύνη για ζημιά στον Πελάτη, στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- i) όταν δεν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στον Λογαριασμό του Πληρωτή κατά την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής,
  - ii) όταν υπάρχει υπόνοια ή υποψία για απάτη,
  - iii) όταν υπάρχει υπόνοια ή υποψία για παράνομη Πράξη Πληρωμής,
  - iv) όταν υπάρχει υπόνοια ή υποψία ότι γίνεται κακή χρήση του Λογαριασμού του Πελάτη,
  - v) όταν η Εντολή Πληρωμής που έχει δώσει ο Πελάτης είναι ελλιπής ή ψευδής ή πιστεύεται ότι δεν προέρχεται από τον Πελάτη,
  - vi) αν ο Πελάτης αποβιώσει, σε περίπτωση που είναι φυσικό πρόσωπο,
  - vii) όταν το Μέσο Πληρωμής έχει ξεπεράσει το εσωτερικό όριο ασφάλειας,
  - viii) για οποιουσδήποτε άλλους αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους σχετικά με την ασφάλεια του Μέσου Πληρωμής.
  - ix) όταν πρέπει να λάβει μέτρα για να συμμορφωθεί και/ή να διαχειριστεί τον κίνδυνο που σχετίζεται με κυρώσεις και/ή περιοριστικά μέτρα και/ή απαγορεύσεις που επιβάλλονται στον Πελάτη από τις Αρχές της Κυπριακής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής (ΗΠΑ), του Ηνωμένου Βασιλείου (ΗΒ), των Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) και οποιασδήποτε άλλης τρίτης χώρας.
- 8.5.2. Σε περίπτωση άρνησης της Τράπεζας να εκτελέσει οδηγίες για Πράξη Πληρωμής, η Τράπεζα θα γνωστοποιεί στον Πελάτη, το συντομότερο δυνατόν, τους λόγους (εκεί όπου είναι δυνατό και νοουμένου ότι αυτό δεν απαγορεύεται από διατάξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Εθνικού Δικαίου) της άρνησης και τη διαδικασία διόρθωσης οποιωνδήποτε λαθών ως προς τα γεγονότα που οδήγησαν στην άρνηση, σύμφωνα με την παράγραφο 6.
- 8.5.3. Η Τράπεζα μπορεί να επιβάλλει κάθε φορά χρέωση για τη γνωστοποίηση αντικειμενικά αιτιολογημένης άρνησης εκτέλεσης Πράξης Πληρωμής.

## 8.6. Επιστροφή Ποσού στον Πελάτη

- 8.6.1. Πράξεις Πληρωμής με Άμεσες Χρεώσεις SEPA

8.6.1.1. Τηρουμένων των ακόλουθων προνοιών, αν ο Πληρωτής έχει εξουσιοδοτήσει Πράξεις Πληρωμών με Άμεσες Χρεώσεις επί Λογαριασμών Πληρωμών, η Τράπεζα θα επιστρέψει στον Λογαριασμό του Πληρωτή ολόκληρο το ποσό της Πράξης Πληρωμής που χρεώθηκε στον Λογαριασμό του Πληρωτή, νοουμένου ότι:

- i) η Πράξη Πληρωμής κινήθηκε από Δικαιούχο ή μέσω Δικαιούχου και έχει εκτελεστεί,
- ii) η Πράξη Πληρωμής διενεργήθηκε προς Δικαιούχο εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου,
- iii) ο Πληρωτής υποβάλλει αίτημα για επιστροφή του ποσού της Πράξης Πληρωμής εντός οκτώ (8) εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του Λογαριασμού του,
- iv) κατά την εξουσιοδότηση της Πράξης Πληρωμής δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της Πράξης Πληρωμής και το ποσό της Πράξης Πληρωμής υπερβαίνει το ποσό που θα ανέμενε εύλογα ο Πληρωτής, λαμβάνοντας υπόψη τα συνήθη έξοδά του, τους όρους της παρούσας Συμφωνίας και τις περιστάσεις της συγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής, όχι όμως αυξομειώσεις που συνδέονται με μετατροπή συναλλάγματος, νοουμένου ότι είναι σύμφωνα με την παρούσα Συμφωνία.

8.6.1.2. Η Τράπεζα δεν θα επιστρέψει το ποσό της Πράξης Πληρωμής αν ο Πληρωτής έχει εξουσιοδοτήσει την εκτέλεση της συγκεκριμένης Πράξης Πληρωμής ή οι λεπτομέρειες της Πράξης Πληρωμής τέθηκαν στη διάθεση του Πληρωτή από την Τράπεζα ή τον Δικαιούχο, με τρόπο που συμφωνήθηκε τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν τη χρέωση στο λογαριασμό του Πληρωτή.

8.6.1.3. Ο Πληρωτής δεν δικαιούται επιστροφή χρημάτων αν έχει δώσει την εντολή πληρωμής απ' ευθείας στην Τράπεζα.

8.6.1.4. Σε περίπτωση που η Τράπεζα το ζητήσει, ο Πληρωτής υποχρεούται να δώσει στην Τράπεζα όλα τα στοιχεία ως η παράγραφος 8.6.1.1 που τεκμηριώνουν το αίτημά του για επιστροφή.

8.6.1.5. Εντός δέκα (10) Εργάσιμων Μερών από την υποβολή του αιτήματος για επιστροφή, η Τράπεζα επιστρέφει το ποσό της Πράξης Πληρωμής ή αιτιολογεί την άρνηση για επιστροφή και πληροφορεί τον Πληρωτή ότι μπορεί να ενεργήσει σύμφωνα με τις πρόνοιες της παραγράφου 21 της παρούσας Συμφωνίας.

## 8.7. Ευθύνη Τράπεζας για Μη Εξουσιοδοτημένες ή Λανθασμένα Εκτελεσθείσες ή Μη Εκτελεσθείσες Πράξεις

8.7.1. Ο Πελάτης πρέπει να ελέγχει προσεκτικά τα υπόλοιπα και τις καταστάσεις των Λογαριασμών του όταν του παρέχονται αυτές οι πληροφορίες σε ηλεκτρονική ή άλλη μορφή. Αν αντιληφθεί ότι Πράξη Πληρωμής δεν έχει εκτελεστεί ή έχει εκτελεστεί λανθασμένα ή χωρίς εξουσιοδότηση, παρά το γεγονός ότι τα στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής σύμφωνα με την παράγραφο 8.1 πιο πάνω είναι ορθά, ο Πελάτης δικαιούται επανόρθωσης ως περιγράφεται πιο κάτω, νοουμένου ότι έχει ειδοποιήσει την Τράπεζα με ένα από τους τρόπους που αναφέρονται στην παράγραφο 6, αμέσως και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, που δεν υπερβαίνει τους δεκατρείς (13) μήνες από την ημερομηνία χρέωσης ή πίστωσης του Λογαριασμού του, ανάλογα με την περίπτωση.

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

8.7.2. Όταν ο Πελάτης είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, σε περίπτωση που αρνείται ότι έχει εξουσιοδοτήσει την Πράξη Πληρωμής ή αμφισβητεί την ορθή εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής, η Τράπεζα θα φέρει το βάρος της απόδειξης ότι εξακριβώθηκε η γνησιότητα της Πράξης Πληρωμής, ότι καταγράφηκε με ακρίβεια, καταχωρήθηκε στον Λογαριασμό του Πελάτη και δεν επηρεάστηκε από τεχνική βλάβη ή άλλη δυσλειτουργία. Όταν ο Πελάτης δεν είναι ούτε Καταναλωτής, ούτε Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δεν θα φέρει αυτό το βάρος απόδειξης.

8.7.3. Τηρουμένων των προνοιών της παραγράφου 8.7.1 πιο πάνω, αν η Πράξη Πληρωμής πραγματοποιήθηκε χωρίς την εξουσιοδότηση του Πελάτη, ρητή ή εξυπακουόμενη, και το ποσό

χρεώθηκε στον Λογαριασμό Πληρωμών, η Τράπεζα υποχρεούται να επιστρέψει αμέσως στον Πελάτη και όχι αργότερα από το τέλος της ακόλουθης Εργάσιμης Μέρας, μετά από ειδοποίηση σχετικά με την Πράξη Πληρωμής, το ποσό της μη εξουσιοδοτημένης Πράξης Πληρωμής και, ανάλογα με την περίπτωση, να επαναφέρει τον χρεωθέντα Λογαριασμό Πληρωμών στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η μη εξουσιοδοτημένη Πράξη Πληρωμής. Η Τράπεζα διατηρεί τα δικαιώματά να μην επιστρέψει αμέσως χρηματικό ποσό αν υπάρχει εύλογη βάση για υποψία απάτης.

- 8.7.4. Κατά παρέκκλιση από την παράγραφο 8.7.3 πιο πάνω, ο Πελάτης δυνατόν να επιβαρυνθεί με ζημιά που σχετίζεται με μη εξουσιοδοτημένη Πράξη Πληρωμής μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ 50 ή του ισόποσου σε οποιοδήποτε νόμισμα (ή άλλο ποσό που πιθανόν καθορισθεί από τον περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμο του 2018 από καιρό σε καιρό) για ζημιά που προκύπτει μέχρι να ειδοποιηθεί η Τράπεζα σύμφωνα με την παράγραφο 6.13 και την παράγραφο 14 εφόσον η ζημιά προέρχεται από τη χρήση απολεσθέντος, κλαπέντος, ή εκτεθειμένου σε κατάχρηση από τρίτους Μέσου Πληρωμών. Η παρούσα παράγραφος 8.7.4. δεν θα ισχύει εάν:
- (i) η απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του Μέσου Πληρωμών δεν ήταν ανιχνεύσιμη στον Πελάτη πριν από Πράξη Πληρωμής, εκτός όπου ο Πελάτης ενήργησε με δόλο· ή
  - (ii) η απώλεια προκλήθηκε από ενέργειες ή παράλειψη υπαλλήλου, αντιπροσώπου ή καταστήματος της Τράπεζας ή οντότητας της οποίας οι δραστηριότητες ανατέθηκαν σε τρίτους.
- 8.7.5. Με την επιφύλαξη των παραγράφων 8.7.3., 8.7.4. και τηρουμένης της παραγράφου 8.7.6., ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επανόρθωσης, όταν η ζημιά προέρχεται από Πράξεις Πληρωμής που πραγματοποιήθηκαν από τον Πελάτη και/ή οποιοδήποτε πρόσωπο κατείχε το Μέσο Πληρωμών με τη συγκατάθεση του Πελάτη και/ή ενεργούσε με τη ρητή ή εξυπακουόμενη εξουσιοδότηση του Πελάτη ή εάν:
- i) Η ζημιά οφείλεται στο γεγονός ότι ο Πελάτης ενήργησε με δόλο, ή
  - ii) Η ζημιά επέρχεται κατόπιν παράλειψης από τον Πελάτη να χρησιμοποιεί το Μέσο Πληρωμών σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που διέπουν τη χρήση του από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια, ή
  - iii) Η ζημιά οφείλεται στο γεγονός ότι ο Πελάτης δεν συμμορφώθηκε με τις υποχρεώσεις του για ασφαλή φύλαξη του Μέσου Πληρωμών ως οι πρόνοιες της παραγράφου 14, από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια, π.χ. μη ειδοποίηση της Τράπεζας για αλλαγή διεύθυνσης, ή
  - iv) Η ζημιά επέρχεται κατόπιν παραβίασης από τον Πελάτη μίας ή περισσότερων από τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στους όρους και προϋποθέσεις που διέπουν τη χρήση του Μέσου Πληρωμών από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια, ή
  - v) Η Τράπεζα δεν ενημερώθηκε για την απώλεια ή κλοπή κτλ του Μέσου Πληρωμών, ως οι πρόνοιες της παραγράφου 6.13 και της παραγράφου 14, από πρόθεση ή βαρεία αμέλεια.
- 8.7.6. Ο Λογαριασμός δεν θα επιβαρυνθεί με οποιαδήποτε ζημιά που προκύπτει από μη εξουσιοδοτημένες Πράξεις Πληρωμών, στις περιπτώσεις όπου:
- i) η ζημιά επέρχεται από χρήση Μέσου Πληρωμών πριν αυτό να παραληφθεί και/ή ενεργοποιηθεί από τον Πελάτη, εκτός αν η μη παραλαβή και/ή η μη ενεργοποίηση οφείλεται στη μη ειδοποίηση της Τράπεζας από τον Πελάτη για την αλλαγή της διεύθυνσής του,
  - ii) ο Πελάτης έχει ειδοποιήσει την Τράπεζα για απώλεια ή κλοπή Μέσου Πληρωμών, σύμφωνα με την παράγραφο 6.13. και την παράγραφο 14 της παρούσας Συμφωνίας, εκτός αν έχει ενεργήσει με δόλο ή
  - iii) η Τράπεζα δεν παρείχε τα κατάλληλα μέσα που περιγράφονται στην παράγραφο 6.13 και στην παράγραφο 14 προκειμένου ο Πελάτης να ειδοποιήσει την Τράπεζα ότι Μέσο Πληρωμής έχει κλαπεί ή απολεσθεί, εκτός αν έχει ενεργήσει με δόλο.
- 8.7.7. Εάν, μετά την επιστροφή από την Τράπεζα του ποσού της Συναλλαγής, διαφανεί από σχετική έρευνα ότι ο Πελάτης δεν δικαιούταν επανόρθωσης και/ή επιστροφής του ποσού, η Τράπεζα θα προβεί σε αντιλογισμό της πίστωσης και/ή σε χρέωση του Λογαριασμού Πληρωμών με το εν λόγω ποσό. Η

Τράπεζα θα δώσει εύλογη ειδοποίηση στον Πελάτη προτού προβεί σε τέτοιο αντιλογισμό και/ή χρέωση.

8.7.8. Τηρουμένων των προνοιών της παραγράφου 8.7.1 πιο πάνω:

- (i) η Τράπεζα φέρει ευθύνη για την ορθή εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής έναντι του Πληρωτή όταν η Πράξη Πληρωμής διενεργείται απευθείας από τον Πληρωτή, εκτός εάν μπορεί να αποδείξει στον Πληρωτή και, ανάλογα με την περίπτωση, στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου, ότι ο Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου έλαβε το ποσό της Πράξης Πληρωμής ή μέρος αυτού σύμφωνα με την προθεσμία εκτέλεσης. Η Τράπεζα υποχρεούται να επιστρέψει αμέσως στον Πληρωτή το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένα εκτελεσθείσας Πράξης Πληρωμής και, ανάλογα με την περίπτωση, να επαναφέρει τον χρεωθέντα Λογαριασμό Πληρωμών στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη Πράξη Πληρωμής.
- (ii) η Τράπεζα φέρει ευθύνη για την ορθή εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής έναντι του Πληρωτή όταν η Πράξη Πληρωμής διενεργείται από τον Πληρωτή μέσω PISP και υποχρεούται να επιστρέψει αμέσως στον Πληρωτή το ποσό της ανεκτέλεστης ή εσφαλμένα εκτελεσθείσας Πράξης Πληρωμής και, ανάλογα με την περίπτωση, να επαναφέρει τον χρεωθέντα Λογαριασμό Πληρωμών στην κατάσταση που θα βρισκόταν αν δεν είχε πραγματοποιηθεί η εσφαλμένη Πράξη Πληρωμής.
- (iii) όταν η Πράξη Πληρωμής διενεργείται απευθείας από ή μέσω του Δικαιούχου, η Τράπεζα φέρει ευθύνη έναντι του Δικαιούχου όταν λειτουργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών του Δικαιούχου, για την ορθή διαβίβαση της Εντολής Πληρωμής στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Πληρωτή σύμφωνα με την προθεσμία εκτέλεσης και εάν δεν έχει διαβιβαστεί ορθά, διαβιβάζει εκ νέου αμέσως την Εντολή Πληρωμής. Σε περίπτωση καθυστερημένης διαβίβασης της Εντολής Πληρωμής, το ποσό θα έχει Ημερομηνία Αξίας στον Λογαριασμό Πληρωμών του Δικαιούχου που δεν είναι μεταγενέστερη της Ημερομηνίας Αξίας που θα είχε το ποσό στην περίπτωση ορθής εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής.
- (iv) η Τράπεζα φέρει ευθύνη έναντι του Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών για τον οποίο λειτουργεί ως Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών για συγκεκριμένη Πράξη Πληρωμής για τυχόν χρεώσεις για τις οποίες φέρει ευθύνη ο Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών και για τόκους που τον επιβαρύνουν ως συνέπεια της μη εκτέλεσης ή της εσφαλμένης εκτέλεσης, συμπεριλαμβανομένης της καθυστερημένης εκτέλεσης Πράξης Πληρωμής.  
Ανεξαρτήτως ευθύνης με βάση τα πιο πάνω, η Τράπεζα, θα προσπαθήσει, αν της ζητηθεί, να ανιχνεύσει την Πράξη Πληρωμής και να ειδοποιήσει τον Πληρωτή για το αποτέλεσμα.

Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη ή υποχρέωση δυνάμει της παρούσας παραγράφου, εξαιρουμένου του εδαφίου (ii), όταν ο άλλος Πάροχος Υπηρεσιών Πληρωμών που εμπλέκεται στην Πράξη Πληρωμής βρίσκεται σε χώρα εκτός του ΕΟΧ.

Η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη ή υποχρέωση δυνάμει της παρούσας παραγράφου όπου ο Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση.

8.7.9. Νοείται ότι, αν η Εντολή Πληρωμής δεν εκτελέστηκε ή εκτελέστηκε ελαττωματικά λόγω εσφαλμένων/ανεπαρκών στοιχείων που έχουν δοθεί στην Τράπεζα και/ή το Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης που απαιτείται για την ορθή εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής (ως οι παράγραφοι 8.1.1. – 8.1.4. πιο πάνω) ήταν εσφαλμένο, η Τράπεζα δεν θα φέρει ευθύνη δυνάμει της παραγράφου 8.7.8. να επιστρέψει χρηματικό ποσό στον Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών. Είναι πολύ σημαντικό ο Χρήστης Υπηρεσιών Πληρωμών να παρέχει το ορθό Αποκλειστικό Μέσο Ταυτοποίησης για ορθή εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής του.

Εντούτοις, σε περίπτωση λανθασμένης εκτέλεσης, η Τράπεζα θα λάβει εύλογα διαβήματα να ανακτήσει τα Χρηματικά Ποσά που αφορούν την Πράξη Πληρωμής. Όπου η ανάκτηση των Χρηματικών Ποσών δεν είναι δυνατή, η Τράπεζα θα παράσχει στον Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών, κατόπιν γραπτού αιτήματος, όλες τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες σε αυτή, οι οποίες είναι σημαντικές για τον Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών, προκειμένου να εγείρει νομική αξίωση για να ανακτήσει τα Χρηματικά Ποσά. Η Τράπεζα δύναται να χρεώσει τα διαβήματα ανάκτησης των Χρηματικών Ποσών.

Νοείται ότι η Τράπεζα δεν θα φέρει υποχρέωση να επιστρέψει οποιοδήποτε ποσό προτού λάβει επιβεβαίωση της ακύρωσης της εντολής από συνεργάτη και/ή μεσάζοντα τον οποίο η Τράπεζα χρησιμοποιεί για σκοπούς εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής. Νοείται ότι αν το ποσό της Εντολής Πληρωμής έχει μετατραπεί σε άλλο νόμισμα, η Τράπεζα θα υποχρεούται να επιστρέψει το ποσό της Πράξης Πληρωμής αφού το μετατρέψει πίσω στο αρχικό νόμισμα στην τρέχουσα τιμή αγοράς κατά την ημερομηνία πίστωσης του Λογαριασμού του Πληρωτή και η οποία βασίζεται στη Συναλλαγματική Ισοτιμία Αναφοράς.

## 9. Αλλαγή Στοιχείων Πελάτη / Λογαριασμού Πληρωμών

- 9.1 Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού του Λογαριασμού Πληρωμών ή μεταφοράς του σε άλλο κατάστημα της Τράπεζας ή αλλαγής / πρόσθεσης ιδιοκτητών στον Λογαριασμό, η Εντολή Πληρωμής του Πληρωτή για εκτέλεση Πράξης Πληρωμής με Άμεση Χρέωση ή πάγια εντολή θα εξακολουθούν να ισχύουν, ωσάν να έχουν εξουσιοδοτηθεί από όλους τους νέους ιδιοκτήτες του Λογαριασμού. Όπου η εντολή αφορά Άμεση Χρέωση, η Τράπεζα θα κοινοποιεί το νέο αριθμό του Λογαριασμού Πληρωμών στον Δικαιούχο.
- 9.2 Σε περίπτωση αλλαγής οποιουδήποτε από τα στοιχεία που έχουν δοθεί από τον Πληρωτή σε σχέση με εντολή Άμεσης Χρέωσης, αυτός θα ειδοποιεί αμέσως τον Δικαιούχο ή την Τράπεζα, ανάλογα με την περίπτωση, και η Τράπεζα δε θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη αν ο Δικαιούχος παραλείψει να θέσει σε εφαρμογή οποιαδήποτε τέτοια αλλαγή.

## 10. Μετατροπή Νομίσματος

- 10.1 Σε περίπτωση που προκειμένου να εκτελεστεί μια Πράξης Πληρωμής απαιτείται μετατροπή νομίσματος, εκτός αν η Τράπεζα έχει συμφωνήσει διαφορετικά με τον Πελάτη, αυτή θα γίνεται με τιμή μετατροπής στην τρέχουσα τιμή πώλησης (selling rate) ή ανάλογα την τρέχουσα τιμή αγοράς (buying rate) της Τράπεζας, η οποία ισχύει κατά τη στιγμή εκτέλεσης της Πράξης Πληρωμής, και η οποία υπολογίζεται με βάση τη Συναλλαγματική Ισοτιμία Αναφοράς που λαμβάνεται από συνήθεις πηγές πληροφοριών (όπως την Thomson Reuters ή το Bloomberg) την ημερομηνία εκτέλεσης της Εντολής Πληρωμής (ή, σε περίπτωση που για οποιοδήποτε λόγο δεν είναι διαθέσιμη, από οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία η Τράπεζα επιλέξει) πλέον ή μείον περιθώριο το οποίο αντιπροσωπεύει το κόστος και τον κίνδυνο που αναλαμβάνει η Τράπεζα και μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με την περίπτωση. Για ποσά που υπερβαίνουν συγκεκριμένα όρια, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να εφαρμόσει τιμή συναλλάγματος διαφορετική από την αναρτημένη στους καταλόγους της Τράπεζας, ώστε να συνάδει με τις πραγματικές διακυμάνσεις τιμών συναλλάγματος της αγοράς.
- 10.2 Αλλαγές στις Συναλλαγματικές Ισοτιμίες Αναφοράς θα εφαρμόζονται από την Τράπεζα αμέσως και χωρίς προειδοποίηση στον Πελάτη. Όπου ισχύει, ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τη συναλλαγματική ισοτιμία που θα χρησιμοποιείται πριν την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής αν είναι παρών ή μετά την εκτέλεση της Εντολής Πληρωμής αν δεν είναι παρών.
- 10.3 Αλλαγές στις συναλλαγματικές ισοτιμίες που δεν είναι Συναλλαγματικές Ισοτιμίες Αναφοράς θα εφαρμόζονται από την Τράπεζα αμέσως και χωρίς προειδοποίηση στον Πελάτη και ο Πελάτης θα ενημερώνεται σχετικά με τις δημοσιευμένες ισοτιμίες σύμφωνα με την παράγραφο 10.6. πιο κάτω.
- 10.4 Σε περίπτωση που η Τράπεζα έχει διενεργήσει Πράξη Πληρωμής που περιλαμβάνει μετατροπή σε ξένο νόμισμα και η πληρωμή αυτή επιστραφεί πίσω στην Τράπεζα, η Τράπεζα θα μετατρέψει την επιστραφείσα πληρωμή πίσω στο αρχικό νόμισμα στην τιμή πώλησης (selling rate) της Τράπεζας που ισχύει κατά την ημερομηνία της επιστροφής.
- 10.5 Για τη μετατροπή νομίσματος η Τράπεζα δικαιούται να επιβάλλει χρέωση σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.

10.6 Πληροφορίες αναφορικά με τις συναλλαγματικές ισοτιμίες βρίσκονται στη διάθεση του Πελάτη κατά τις Εργάσιμες Μέρες σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας, στην Υπηρεσία 1bank, τηλεφωνικώς στο 800-00-800 (ή +357-22128000 για διεθνείς κλήσεις)\*, καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy).

\*Οι εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της 1bank είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact us/](https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact-us/), και δυνατόν να αλλάζουν από καιρό σε καιρό.

## 11. Εσωτερικά Όρια Ασφάλειας

11.1 Για λόγους ασφάλειας, η Τράπεζα δύναται να καθορίζει εσωτερικά όρια ασφάλειας με ανώτατο όριο και/ή σε σχέση με Πράξεις Πληρωμών (αυτό μπορεί να αφορά ανώτατο όριο μιας Πράξης Πληρωμής ή/και σωρευτικά το ανώτατο όριο ή/και ημερήσιο αριθμό Πράξεων Πληρωμών). Σε τέτοιες περιπτώσεις η Τράπεζα δυνατόν να αρνηθεί να εκτελέσει συγκεκριμένη Εντολή Πληρωμής που υπερβαίνει τέτοια όρια. Σε τέτοιες περιπτώσεις ή sporadικά, προς αποφυγή απάτης, πιθανόν να ζητηθεί από τον Πελάτη να παρουσιάσει περαιτέρω εύλογα στοιχεία. Η Τράπεζα δεν θα έχει ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά υποστεί ο Πελάτης ως αποτέλεσμα της καθυστέρησης ή άρνησης εκτέλεσης της συγκεκριμένης Εντολής Πληρωμής για τους λόγους που αναφέρονται πιο πάνω όπου η Τράπεζα ενήργησε με εύλογο τρόπο. Πληροφορίες για τα όρια που ισχύουν από καιρό σε καιρό για την κάθε Υπηρεσία Πληρωμών είναι διαθέσιμες στα καταστήματα της Τράπεζας και μέσω τηλεφώνου στο 800-00-800 (ή στο +357-22128000 για διεθνείς κλήσεις). Οι εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της 1bank είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact us/](https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact-us/), και δυνατόν να αλλάζουν από καιρό σε καιρό.

11.2 Σε περίπτωση που ο Πελάτης προτίθεται να προβεί σε Πράξεις Πληρωμών που ξεπερνούν τα εσωτερικά όρια ασφάλειας, θα πρέπει να επικοινωνήσει με το κατάστημα της Τράπεζας που τηρούνται οι Λογαριασμοί του κατά τις εργάσιμες ώρες και να ενημερώσει σχετικά, και νοουμένου ότι υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στον λογαριασμό του Πελάτη, δυνατόν να αυξηθούν/διαφοροποιηθούν τα εσωτερικά όρια ασφάλειας.

## 12. Καταθέσεις Μετρητών

12.1 Όπου κατάθεση μετρητών γίνεται σε Ευρώ σε Λογαριασμό Πληρωμών Καταναλωτή που τηρείται σε ευρώ, τότε η Τράπεζα θα καθιστά το ποσό διαθέσιμο αμέσως μετά από τη λήψη του, με αντίστοιχη Ημερομηνία Αξίας. Αν η κατάθεση μετρητών σε ευρώ γίνεται σε Λογαριασμό Πληρωμών μη Καταναλωτή που τηρείται σε ευρώ, τότε η Τράπεζα θα καθιστά το ποσό διαθέσιμο αμέσως και με Ημερομηνία Αξίας την επόμενη Εργάσιμη Μέρα μετά την παραλαβή.

12.2 Όπου κατάθεση μετρητών γίνεται σε ευρώ σε Λογαριασμό Πληρωμών που τηρείται σε νόμισμα άλλο από ευρώ, το ποσό θα καθίσταται διαθέσιμο αμέσως και με Ημερομηνία Αξίας δύο Εργάσιμες Μέρες μετά την ημέρα παραλαβής.

12.3 Όπου κατάθεση μετρητών διενεργείται από τον Πελάτη στον Λογαριασμό του μέσω ATM, οι παράγραφοι 12.1. και 12.2. θα εφαρμόζονται τηρουμένων των προνοιών των παραγράφων 8.2.3.(δ) και 8.2.3.(ε) αναφορικά με τον Χρόνο Λήξης Εργάσιμης Μέρας της Τράπεζας.

12.4 Όπου κατάθεση μετρητών διενεργείται από τον Πελάτη στον Λογαριασμό του μέσω ATM, σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο από την Τράπεζα της κατάθεσης διαπιστωθεί ότι το ποσό της κατάθεσης διαφέρει από το ποσό που έχει δηλωθεί από τον Πελάτη, ο Πελάτης δεν μπορεί να αμφισβητήσει τον έλεγχο / καταμέτρηση του ποσού όπως αυτός έχει διενεργηθεί από τα εντεταλμένα μέλη του προσωπικού της Τράπεζας και θα είναι υποχρεωμένος να καλύψει τη διαφορά ή να αναγνωρίσει τη συναλλαγή.

12.5 Η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί καταθέσεις μετρητών από τους Πελάτες αν έχει υποψίες για τη νομιμότητα της προέλευσης των χρημάτων που θα κατατεθούν από τον Πελάτη σε συμμόρφωση με τις πρόνοιες του περί Παρεμπόδισης και Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες Νόμου.

- 12.6 Αν κατά την κατάθεση μετρητών εντοπιστούν πλαστά ή πιθανώς πλαστά χαρτονομίσματα, αυτά θα κατακρατηθούν από την Τράπεζα για σκοπούς συμμόρφωσης με τις νομικές της υποχρεώσεις, και δεν θα επιστραφούν στον καταθέτη και η Τράπεζα δεν θα αποζημιώσει τον Πελάτη με οποιονδήποτε τρόπο.

### 13. Διορθωτικές Πράξεις σε Λογαριασμούς Πελατών

Αν διενεργηθεί εσφαλμένη καταχώρηση σε Λογαριασμό Πελάτη από λάθος της Τράπεζας ή ως αποτέλεσμα σφάλματος του συστήματος της Τράπεζας, η Τράπεζα θα διενεργήσει διορθωτικές εγγραφές στον Λογαριασμό του Πελάτη.

Αν Πληρωμή που προέρχεται από χώρα εντός του ΕΟΧ έγινε στον Λογαριασμό του Πελάτη εσφαλμένα (εξαιρουμένου σφάλματος της Τράπεζας), αλλά ο Πελάτης ισχυρίζεται ότι η Πληρωμή προοριζόταν για αυτόν, η Τράπεζα δύναται να μοιραστεί όλες τις σχετικές πληροφορίες με την Τράπεζα του Πληρωτή προκειμένου να επικοινωνήσει ο Πληρωτής με τον Πελάτη.

### 14. Ασφαλής Φύλαξη Μέσων Πληρωμής

Ο Πελάτης θα πρέπει να χρησιμοποιεί το Μέσο Πληρωμών σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του. Συγκεκριμένα, ο Πελάτης φέρει ευθύνη για την ασφαλή φύλαξη του Μέσου Πληρωμής και οποιωνδήποτε προσωπικών χαρακτηριστικών ασφάλειας και για παρεμπόδιση δόλιας χρήσης του Μέσου Πληρωμής, προβαίνοντας σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες για την ασφάλειά του, συμπεριλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, της ειδοποίησης της Τράπεζας σε περιπτώσεις απώλειας, κλοπής ή κατάχρησης των Μέσων Πληρωμής από τρίτους.

### 15. Αναστολή Μέσων Πληρωμής

- 15.1 Η Τράπεζα δύναται να αναστείλει τη χρήση Μέσου Πληρωμής για αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους που περιλαμβάνουν:
- i) την ασφάλεια του Μέσου Πληρωμής,
  - ii) την υπόνοια χρήσης χωρίς εξουσιοδότηση ή δόλιας χρήσης του Μέσου Πληρωμής,
  - iii) σημαντικά αυξημένο κίνδυνο να μην αποπληρώσει ο Πελάτης το χρέος του.
- 15.2 Σε περίπτωση άσκησης του εν λόγω δικαιώματος, η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει τον Πελάτη σύμφωνα με την παράγραφο 6.1 πριν την αναστολή του Μέσου Πληρωμών ή αμέσως μετά, εκτός όπου η παροχή αυτής της ενημέρωσης θα αντέβαινε σε αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους ασφάλειας ή απαγορεύεται από οποιαδήποτε πρόνοια του Δικαίου της Κυπριακής Δημοκρατίας ή του Ευρωπαϊκού Δικαίου.
- 15.3 Η Τράπεζα δύναται να άρει την αναστολή της χρήσης Μέσου Πληρωμής ή να το αντικαταστήσει μόλις παύσουν να υφίστανται οι λόγοι της αναστολής.

### 16. Καταστάσεις Λογαριασμών

- 16.1 Οι καταστάσεις Λογαριασμών, οι οποίες δείχνουν τις εκτελεσθείσες Πράξεις Πληρωμών και/ή την πίστωση και/ή χρέωση του Λογαριασμού Πληρωμών, θα καθίστανται διαθέσιμες στον Πελάτη, χωρίς χρέωση, μία φορά τον μήνα ή σε άλλη πιο εκτεταμένη συχνότητα που τυχόν να ζητηθεί από τον Πελάτη είτε:
- i) Ηλεκτρονικά, μέσω των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης της Τράπεζας, όπου ο Πελάτης είναι χρήστης τέτοιων Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης (χρήστης της 1bank) ή είχε εξουσιοδοτήσει τρίτο πρόσωπο να ενεργεί ως χρήστης εκ μέρους του. Η κατάσταση Λογαριασμού θα παραμένει διαθέσιμη ηλεκτρονικά για

περίοδο πέντε (5) χρόνων και ο Πελάτης ενθαρρύνεται να τυπώσει και/ή να αποθηκεύσει την κατάσταση Λογαριασμού για μελλοντική χρήση.

- ii) Σε έγγραφη μορφή, σε οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας. Ο Πελάτης δύναται να επισκεφτεί οποιοδήποτε κατάσταση της Τράπεζας και να λάβει την κατάσταση Λογαριασμού του.

Η Τράπεζα δυνατόν να μην παρέχει κατάσταση Λογαριασμού αν δεν υπήρξαν οποιεσδήποτε Πράξεις Πληρωμών μετά την τελευταία κατάσταση Λογαριασμού που του παρείχε η Τράπεζα.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης ζητήσει από την Τράπεζα την ταχυδρόμηση της κατάστασης Λογαριασμού του ή ζητήσει τη διαβίβασή της με τρόπο διαφορετικό από αυτούς που αναφέρονται ανωτέρω ή ζητήσει επιπλέον ή πιο συχνή ενημέρωση απ' ότι προνοείται ανωτέρω, συμφωνείται ότι ο Πελάτης θα χρεώνεται για την παροχή τέτοιας ενημέρωσης σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας, ως τροποποιείται από καιρού εις καιρόν και είναι διαθέσιμος στα καταστήματα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy).

Η παροχή των καταστάσεων Λογαριασμού πιστωτικής Κάρτας διέπεται από τους σχετικούς Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Καρτών ή τους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Prepaid Καρτών, ως δυνατόν να τροποποιηθούν από καιρό σε καιρό.

- 16.2 Όπου ο Πελάτης ζητήσει και η Τράπεζα συμφωνήσει να μην του αποστέλλει ενημέρωση, οι πληροφορίες που σχετίζονται με Υπηρεσίες Πληρωμών ως ανωτέρω θα καθίστανται διαθέσιμες από την Τράπεζα κατά τον προαναφερόμενο τρόπο, όταν αυτές ζητηθούν από τον Πελάτη.
- 16.3 Τηρούμενου οποιουδήποτε ισχύοντα νόμου, στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται αλλά δεν υποχρεούται να καθιστά διαθέσιμες τις πληροφορίες που υποχρεούται να παρέχει σε Καταναλωτές σύμφωνα με το Νόμο, και δύναται να χρεώσει επίσης για την παροχή τέτοιων πληροφοριών.
- 16.4 Ο Πελάτης έχει την υποχρέωση να ενημερώσει την Τράπεζα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος σε περίπτωση που δεν λαμβάνει ή δεν του καθίσταται διαθέσιμη η κατάσταση Λογαριασμού του για να προβεί η Τράπεζα σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για παροχή στον Πελάτη της εν λόγω κατάστασης Λογαριασμού. Σε αντίθετη περίπτωση, θα θεωρηθεί από την Τράπεζα ότι η κατάσταση Λογαριασμού έχει παραληφθεί από τον Πελάτη.
- 16.5 Ο Πελάτης αναλαμβάνει να ελέγχει τις καταστάσεις Λογαριασμών του, είτε του παρέχονται γραπτώς σε οποιοδήποτε από τα καταστήματα της Τράπεζας, είτε έχει πρόσβαση σε αυτές μέσω των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης της Τράπεζας.

## **17.Χρήση και Αποκάλυψη των Προσωπικών Δεδομένων του πελάτη (για φυσικά πρόσωπα)**

Η παρούσα Συμφωνία θα πρέπει να διαβάζεται παράλληλα με την Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας, η οποία βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο <http://www.bankofcyprus.com.cy/contact-gr/privacy-notice/> (η «Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων»). Η Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων παραθέτει πιο λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τη χρήση Προσωπικών Δεδομένων από την Τράπεζα. Ο Πελάτης θα πρέπει να μελετήσει την εν λόγω Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων προκειμένου να βεβαιωθεί ότι κατανοεί πώς τυγχάνουν επεξεργασίας από την Τράπεζα τα Προσωπικά του Δεδομένα και κατανοεί τα σχετικά του δικαιώματα.

## **18. Πάροχοι Τρίτων Προσώπων («TPP»)**

- 18.1 Όπου ο Πελάτης συνάπτει συμβατική σχέση με TPP και/ή επιτρέπει πρόσβαση του TPP σε πληροφορίες ενός διαδικτυακού Λογαριασμού Πληρωμών ή διενεργεί Πράξη Πληρωμής γι' αυτόν από τον διαδικτυακό Λογαριασμό Πληρωμών και/ή γενικά χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ενός TPP, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Τράπεζα θα αποκαλύπτει σε εκείνο το TPP, στοιχεία του Λογαριασμού Πληρωμών και/ή θα δώσει στο TPP πρόσβαση



στον(ους) Λογαριασμό(ους) Πληρωμών του Κατόχου Λογαριασμού στο βαθμό που ζητεί ο Πελάτης, νοουμένου ότι:

(i) εκείνο το TPP είναι εξουσιοδοτημένο ή εγγεγραμμένο από την εθνική αρμόδια αρχή στην Ευρωπαϊκή Ένωση δυνάμει του περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμου του 2018, ή άλλης εθνικής νομοθεσίας που εναρμονίζει την Οδηγία (Ευρωπαϊκή Ένωση) 2015/2366 και

(ii) ο κάτοχος του Λογαριασμού Πληρωμών έχει δώσει τη ρητή του συναίνεση στην Τράπεζα να ικανοποιήσει τέτοιο αίτημα ενός TPP, ή έχει εξουσιοδοτήσει ρητά τρίτο πρόσωπο να δώσει τη συναίνεσή του και το τρίτο πρόσωπο όντως έχει δώσει τη συναίνεση και

(iii) η Τράπεζα αποκαλύπτει εκείνα τα στοιχεία και/ή δίνει τέτοια πρόσβαση τηρουμένων οποιωνδήποτε περιορισμών που ο Πελάτης ή το τρίτο πρόσωπο, όπου ισχύει, έχουν φέρει εις προσοχή της Τράπεζας και

(iv) το αίτημα του Πελάτη και/ή του τρίτου προσώπου και/ή του TPP γίνεται σύμφωνα με τον περί της Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμο του 2018 και οποιονδήποτε άλλο ισχύοντα νόμο και

(v) η Τράπεζα και/ή οποιαδήποτε άλλη σχετική αρχή δεν έχει φράξει την πρόσβαση τέτοιου TPP ένεκα παραβίασης οποιουδήποτε ισχύοντα νόμου από εκείνο το TPP και/ή όπου υπάρχουν ανησυχίες ότι ενεργεί επί μη εξουσιοδοτημένης ή δόλιας βάσης και/ή δεν τηρεί τα απαιτούμενα πρότυπα και μέτρα ασφαλείας. Σε τέτοια περίπτωση, η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Πελάτη σχετικά με την άρνησή της εκτός όπου πράττοντας αυτό θα έθετε σε κίνδυνο εύλογα μέτρα ασφάλειας και/ή θα αθετούσε οποιονδήποτε ισχύοντα εθνικό ή Ευρωπαϊκό νόμο.

Όπου παρέχεται Μέσο Πληρωμής με κάρτα στον Πελάτη από TPP που συνδέεται με Λογαριασμό προσβάσιμο μέσω διαδικτύου, ο εκδότης του Μέσου Πληρωμής με κάρτα δύναται να ζητήσει επιβεβαίωση από την Τράπεζα ότι είναι διαθέσιμο το απαραίτητο ποσό για εκτέλεση της Πράξης Πληρωμής με κάρτα στον Λογαριασμό του Πελάτη. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η Τράπεζα δύναται να παρέχει αυτή την επιβεβαίωση στη μορφή μιας απλής επικοινωνίας «Ναι» ή «Όχι» αμέσως σε ανταπόκριση ενός τέτοιου αιτήματος.

18.2 Προς αποφυγή αμφιβολιών, η παράγραφος 18.1 εφαρμόζεται επίσης σε κοινούς Λογαριασμούς Πληρωμών. Ο(οι) κοινός(οί) Κάτοχος(οι) Λογαριασμού τέτοιων κοινών Λογαριασμών Πληρωμών διά της παρούσας δίνουν τη ρητή τους συναίνεση όπως δεσμεύονται από τις ενέργειες και/ή αποφάσεις του Πελάτη στην εξουσιοδότηση της Τράπεζας να αποκαλύπτει σε TPP οποιαδήποτε στοιχεία Λογαριασμού Πληρωμών και/ή να επιτρέπει πρόσβαση στον(ους) Λογαριασμό(ους) Πληρωμών ως περιγράφεται στην παράγραφο 18.1.

18.3 Προκειμένου να ανακαλέσει την εξουσιοδότηση που δίδεται δυνάμει των παραγράφων 18.1 και 18.2, ο Πελάτης θα ενημερώνει την Τράπεζα μέσω πρόσβασης των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης της 1bank ή, όπου ο Πελάτης δεν είναι φυσικό πρόσωπο, η ανάκληση θα γίνεται μέσω της συμπλήρωσης έγχαρτης φόρμας αίτησης που μπορεί να ληφθεί από οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.

## 19. Τερματισμός

19.1 Η παρούσα Συμφωνία δεν περιορίζεται χρονικά και ισχύει μέχρις ότου τερματιστεί από τον Πελάτη ή την Τράπεζα ως προνοείται πιο κάτω.

19.2 Ο Πελάτης μπορεί να τερματίσει την παρούσα Συμφωνία οποτεδήποτε με γραπτή ειδοποίηση προς την Τράπεζα. Αν Πελάτης που είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση τερματίσει τη Συμφωνία μέσα σε διάστημα έξι (6) μηνών από την ημερομηνία σύναψης της παρούσας Συμφωνίας, η Τράπεζα δικαιούται να του επιβάλει χρέωση σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας Κύπρου. Όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται να του επιβάλει χρέωση για τερματισμό της Συμφωνίας ακόμα και μετά την παρέλευση του διαστήματος των έξι (6) μηνών. Αυτή η χρέωση θα γίνει σύμφωνα με τον Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας Κύπρου. Νοείται ότι στις περιπτώσεις που ο Λογαριασμός Πληρωμών καλύπτεται από τον Κώδικα Μεταφοράς Λογαριασμού Φυσικού

Προσώπου Μεταξύ Τραπεζών, τυχόν μεταφορά του Λογαριασμού Πληρωμών σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών θα διέπεται από τις πρόνοιες του εν λόγω Κώδικα.

- 19.3 Η Τράπεζα δύναται να τερματίσει την παρούσα Συμφωνία και να ανακαλέσει ή να κλείσει τη χρήση του Λογαριασμού χωρίς να δώσει οποιοδήποτε λόγο, με γραπτή προειδοποίηση δύο (2) μηνών ή σε άλλο σταθερό μέσο. Σε τέτοια περίπτωση, ο Πελάτης θα πρέπει να εξοφλήσει ολόκληρο τυχόν χρεωστικό και οφειλόμενο υπόλοιπο στο σύνολο του.
- 19.4 Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να τερματίσει την παρούσα Συμφωνία, να ανακαλέσει τη χρήση και να προβεί σε κλείσιμο του Λογαριασμού(-ων) Πληρωμών με άμεση ισχύ ή / και (επιπρόσθετα των όσων αναφέρονται στις παραγράφους 8.5 και 15) να αρνηθεί την εκτέλεση οποιασδήποτε Συναλλαγής Πληρωμής σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
- (α) αν ο πελάτης έχει αποβιώσει ή έχει καταστεί διανοητικά ανίκανος,
  - (β) αν ο πελάτης κηρυχθεί σε πτώχευση,
  - (γ) όταν οποιοσδήποτε Λογαριασμός Πληρωμής ή οποιοσδήποτε άλλος λογαριασμός του πελάτη ή οποιαδήποτε υπηρεσία που παρέχεται από την Τράπεζα μέσω της 1bank χρησιμοποιείται για ξέπλυμα χρήματος, ή ο πελάτης συμμετέχει με άλλο τρόπο σε ξέπλυμα χρήματος ή οποιοδήποτε άλλο παράνομο ή δόλιο σκοπό, ή η Τράπεζα εύλογα πιστεύει ότι αυτό συνέβη ή συμβαίνει,
  - (δ) στην περίπτωση νομικών προσώπων, αν ο πελάτης τεθεί υπό εκκαθάριση ή έχει υποβληθεί αίτηση από οποιοδήποτε πρόσωπο για εκκαθάριση του Κατόχου Λογαριασμού, ή ο Κάτοχος Λογαριασμού διαλυθεί,
  - (ε) εξαιτίας επανειλημμένης ή σοβαρής παραβίασης οποιασδήποτε πρόνοιας των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων από τον πελάτη ή από πρόσωπο εξουσιοδοτημένο να ενεργεί για λογαριασμό του/τους,
  - (στ) όταν υπάρχει εύλογη υποψία ή κίνδυνος απάτης ή δόλιας ή μη εξουσιοδοτημένης χρήσης οποιουδήποτε Λογαριασμού ή Μέσου Πληρωμής ή / και οποιασδήποτε υπηρεσίας που παρέχεται από την Τράπεζα μέσω της 1bank ή / και των χαρακτηριστικών ασφαλείας οποιουδήποτε από τα παραπάνω από οποιοδήποτε πρόσωπο,
  - (ζ) όπου η Τράπεζα έχει εύλογες υποψίες ότι γίνονται ύποπτες Πράξεις Πληρωμής,
  - (η) όταν υπάρχει αυξημένος κίνδυνος αδυναμίας διακανονισμού του υπολοίπου ή σε περίπτωση αποτυχίας διακανονισμού του υπολοίπου λογαριασμού,
  - (θ) για λόγους συμμόρφωσης σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο,
  - (ι) αν ο πελάτης αρνείται/ούνται να συμμορφωθεί/ούν ή δεν συμμορφώνεται/ονται με τις διαδικασίες "Γνώριζε το Πελάτη σου" - " Know Your Customer " (KYC) ή/και τις διαδικασίες δέουσας επιμέλειας σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς της Κύπρου ή/και της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή/και τις οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου ή/και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, για την παρεμπόδιση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, και αρνείται/ούνται ή δεν παρέχει/ουν κατόπιν αιτήματος της Τράπεζας, οποιαδήποτε έγγραφα, πληροφορίες και άλλα στοιχεία που ευλόγως απαιτούνται ώστε να επιτραπεί στην Τράπεζα να διεκπεραιώσει και να είναι ικανοποιημένη ότι έχει συμμορφωθεί με όλους τους απαιτούμενους ελέγχους "Γνώριζε το Πελάτη σου" ή/και, με τους ελέγχους δέουσας επιμέλειας σύμφωνα με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς, ή/και, όλες τις ισχύουσες οδηγίες για την παρεμπόδιση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
  - (κ) εάν ο τερματισμός ή η άρνηση για εκτέλεση οποιασδήποτε Πράξης Πληρωμής επιτρέπεται ή επιβάλλεται από οποιαδήποτε ισχύουσα νομοθεσία και/ή,
  - (λ) γενικά, για αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους.

Σε τέτοια περίπτωση, η Τράπεζα θα ειδοποιήσει τον πελάτη και / ή τους προσωπικούς αντιπροσώπους του/ς, ή τον διαχειριστή πτώχευσης ή τον εκκαθαριστή ή/και οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο εξουσιοδοτημένο να ενεργεί για λογαριασμό του πελάτη (ανάλογα με την περίπτωση) για την απόφασή της, καθώς και τους λόγους

για την οποία ελήφθη, πριν ή αμέσως μετά τον τερματισμό, εκτός αν αυτό είναι αντίθετο με το δίκαιο της Κύπρου ή της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- 19.5 Η Τράπεζα θα ακυρώσει την ανάκληση και θα επαναφέρει τον Λογαριασμό αν ο Πελάτης ικανοποιήσει την Τράπεζα ότι δεν ισχύουν οι λόγοι για τον τερματισμό.
- 19.6 Ο τερματισμός δεν θα επηρεάσει την ευθύνη του Πελάτη κατά τον χρόνο του τερματισμού και, ταυτόχρονα με τον τερματισμό, η Τράπεζα δύναται να απαιτήσει την άμεση αποπληρωμή όλων των οφειλόμενων ποσών. Τόκος θα εξακολουθήσει να χρεώνεται επί του οφειλόμενου υπολοίπου μέχρι την πλήρη εξόφληση.
- 19.7 Τηρουμένων των προνοιών της ισχύουσας νομοθεσίας, όπου ο Πελάτης δεν είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση, η Τράπεζα δύναται να τερματίσει αμέσως την παρούσα Συμφωνία και τη λειτουργία των Λογαριασμών που καλύπτονται από αυτή.
- 19.8 Όπου επιβάλλονται επιβαρύνσεις σε τακτική βάση για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών που καλύπτονται από την παρούσα Συμφωνία, ο Πελάτης που είναι Καταναλωτής ή Πολύ Μικρή Επιχείρηση οφείλει να καταβάλει μόνο τις επιβαρύνσεις που αντιστοιχούν στον χρόνο μέχρι τον τερματισμό. Η Τράπεζα οφείλει να επιστρέψει τυχόν προπληρωμένες επιβαρύνσεις που αντιστοιχούν στον μετά τον τερματισμό χρόνο.
- 19.9 Όταν ο Πελάτης υπογράφει οποιαδήποτε έγγραφα, εκτός από την παρούσα Συμφωνία, για την παροχή πίστωσης, η διάταξη αυτή, καθώς και ο τερματισμός / αναστολή της Πίστωσης θα πρέπει να καλύπτεται από τους όρους του εγγράφου που διέπουν την Παροχή Πιστώσεων και όχι από την παρούσα Συμφωνία.

## 20. Ευθύνη της Τράπεζας σε Περίπτωση Ανωτέρας Βίας και Συμμόρφωσης με Νομοθεσία

Η Τράπεζα δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια ή βλάβη που έχει υποστεί ο ίδιος ο Πελάτης ως συνέπεια κάποιας Πράξης Πληρωμής που δεν έχει εκτελεστεί ή που έχει εκτελεστεί λανθασμένα λόγω αντικανονικών ή απρόβλεπτων περιστάσεων ή λόγω ηλεκτρικής, ηλεκτρονικής, μηχανικής, επικοινωνιακής ή παρόμοιας παράλειψης, λανθασμένης πληροφορίας, απεργίας, τρομοκρατίας, πολέμου ή οποιουδήποτε άλλου λόγου εκτός του ελέγχου της Τράπεζας ή σε περίπτωση που η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να συμμορφωθεί με υποχρεώσεις που προκύπτουν από οποιαδήποτε διάταξη της ισχύουσας νομοθεσίας.

## 21. Εξυπηρέτηση Πελατών και Διαδικασία Παραπόνων

- 21.1. Αν, για οποιοδήποτε λόγο, ο Πελάτης δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένος με οποιαδήποτε πτυχή των υπηρεσιών της Τράπεζας, αυτός μπορεί να ενημερώσει την Τράπεζα το συντομότερο δυνατό και όχι αργότερα από δεκαπέντε (15) μήνες από την ημερομηνία που έλαβε γνώση ή που λογικά θα έπρεπε να έχει λάβει γνώση για επιβλαβείς κατά την άποψη του πράξεις.
- 21.2. Αρχικά, συστήνεται όπως ο Πελάτης επικοινωνεί με τον προσωπικό του Λειτουργό Εξυπηρέτησης στην Τράπεζα (τηλεφωνικώς, με την φυσική του παρουσία, με τηλεομοιοτύπο (φαξ)), και αν δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να υποβάλει το παράπονο του με τους ακόλουθους τρόπους:
- i) Μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy) όπως αναφέρεται πιο κάτω:
- α) Με μήνυμα στην Υπηρεσία 1bank, αν ο Πελάτης είναι συνδρομητής στην 1bank.
- β) Με Webform αν ο Πελάτης δεν είναι συνδρομητής στην Υπηρεσία 1bank ή ο παραπονούμενος δεν είναι υφιστάμενος Πελάτης της Τράπεζας, ή
- ii) Τηλεφωνώντας στην Υπηρεσία 1bank στο τηλέφωνο 800-00-800 (+357 -22128000 για κλήσεις από το εξωτερικό) κατά τις Εργάσιμες Μέρες. Οι εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της 1bank είναι

διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact us/](https://www.bankofcyprus.com.cy/en-gb/contact-us/), και δυνατόν να αλλάζουν από καιρό σε καιρό, ή

iii) Μέσω ταχυδρομείου, στη διεύθυνση:

Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρία Λτδ,  
Ψηφιακά Κανάλια Εξυπηρέτησης (1bank)  
Τ.Θ. 21472  
1599 Λευκωσία,  
Κύπρος

τυπώνοντας και συμπληρώνοντας τη Φόρμα Υποβολής Παραπόνου που είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy)

Κατά την υποβολή του παραπόνου του, ο Πελάτης θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- i) Το πλήρες όνομα του Πελάτη και την ταχυδρομική του διεύθυνση
- ii) Τον αριθμό της ταυτότητας/διαβατηρίου του
- iii) Τον αριθμό τηλεφώνου του
- iv) Λεπτομερή περιγραφή του παραπόνου του
- v) Τον τρόπο που ο Πελάτης επιθυμεί να επικοινωνήσει η Τράπεζα μαζί του (τηλεφωνικά/ηλεκτρονικό μήνυμα/ταχυδρομικά).

Με την παραλαβή από την Τράπεζα του παραπόνου του Πελάτη, και όχι αργότερα από 2 Εργάσιμες Μέρες από την παραλαβή του, η Τράπεζα θα αποστέλλει στον Πελάτη «Γνωστοποίηση Παραλαβής του Παραπόνου», η οποία θα περιλαμβάνει τον Αριθμό Αναφοράς του παραπόνου του Πελάτη. Ο Αριθμός Αναφοράς αυτός θα πρέπει να χρησιμοποιείται από τον Πελάτη σε μελλοντική επικοινωνία του με την Τράπεζα.

Η Τράπεζα θα προβαίνει σε διερεύνηση του παραπόνου και, ανάλογα με τη φύση και τα διαθέσιμα δεδομένα, θα καταβάλλει προσπάθειες για εξεύρεση τρόπων επίλυσης. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται από την Τράπεζα για τον προτεινόμενο τρόπο επίλυσης του παραπόνου το συντομότερο δυνατό και όχι αργότερα από τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου από την Τράπεζα. Όταν πρόκειται για παράπονο που αφορά Υπηρεσίες Πληρωμών, ο Πελάτης θα ενημερώνεται για τον προτεινόμενο τρόπο επίλυσης του παραπόνου όχι αργότερα από δεκαπέντε (15) Εργάσιμες Μέρες ή, εάν αυτό δεν είναι εφικτό, εντός τριάντα-πέντε (35) Εργάσιμων Μερών, νοουμένου ότι θα ειδοποιηθεί ο Πελάτης για αυτή την καθυστέρηση.

Αν ο Πελάτης είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο, σωματείο ή φιλανθρωπικό ίδρυμα, καταπίστευμα ή γενικά Καταναλωτής όπως αναφέρεται στην σχετική νομοθεσία, και δεν ικανοποιηθεί από τη λύση που προσφέρει η Τράπεζα και τις ενέργειες στις οποίες έχει προβεί για επίλυση του παραπόνου του ή αν περάσουν τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία λήψης της «Γνωστοποίησης Παραλαβής του Παραπόνου» χωρίς ο Πελάτης να έχει σχετική απάντηση, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα εντός τεσσάρων (4) μηνών να υποβάλει το παράπονό του στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

21.3. Για παράπονα που σχετίζονται με τον περί Παροχής και Χρήσης Υπηρεσιών Πληρωμών και Πρόσβασης στα Συστήματα Πληρωμών Νόμο του 2018, όπως αυτός τροποποιείται από καιρό σε καιρό, ο Πελάτης μπορεί επίσης να παραπέμψει το θέμα στην Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου (μπορείτε να βρείτε τα στοιχεία επικοινωνίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου στην ιστοσελίδα της, σύμφωνα με την παράγραφο 23.1 πιο κάτω). Επιπλέον, ο Πελάτης μπορεί να παραπέμψει το παράπονο του στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο της Κυπριακής Δημοκρατίας σύμφωνα με τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμο του 2010, όπως αυτός τροποποιείται από καιρό σε καιρό (ο περί Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου Νόμος), ή να χρησιμοποιήσει τα μέσα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως αυτά επεξηγούνται στον περί της Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών Νόμο του 2017, όπως αυτός τροποποιείται από καιρό σε καιρό. Για τους σκοπούς του τελευταίου Νόμου, ο φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών που έχει επιλεγεί από την Τράπεζα είναι ο Χρηματοοικονομικός Επίτροπος. Τα στοιχεία επικοινωνίας του Επιτρόπου αναφέρονται στην ιστοσελίδα [www.financialombudsman.gov.cy](http://www.financialombudsman.gov.cy).

## 22. Εφαρμοστέο Δίκαιο και Δικαιοδοσία

Η παρούσα Συμφωνία θα διέπεται από το Κυπριακό Δίκαιο και τα Δικαστήρια της Κυπριακής Δημοκρατίας θα είναι αρμόδια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς που δυνατόν να προκύψει από ή σε σχέση με την παρούσα Συμφωνία.

Αυτή η πρόνοια δεν επηρεάζει τα δικαιώματα της Τράπεζας ή του Πελάτη να λάβει νομικά μέτρα σε οποιαδήποτε άλλα δικαστήρια στο εξωτερικό τα οποία μπορεί να έχουν δικαιοδοσία.

## 23. Εποπτική Αρχή

23.1. Αρμόδια Εποπτική Αρχή της Τράπεζας είναι η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου. Τα στοιχεία επικοινωνίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα τους <https://www.centralbank.cy/el/home>.

23.2. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα υποβολής καταγγελίας προς την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου.

## 24. Γενικοί Όροι

- 24.1. Η παρούσα Σύμβαση είναι εκδομένη στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα και οποιαδήποτε επικοινωνία και/ή οποιοσδήποτε γνωστοποιήσεις θα γίνονται σε μία από αυτές τις γλώσσες, ανάλογα με την επιλογή του Πελάτη.
- 24.2. Οποιαδήποτε αναφορά στην παρούσα Σύμβαση σε αρσενικό γένος θα συμπεριλαμβάνει επίσης το θηλυκό και ουδέτερο και ο ενικός θα συμπεριλαμβάνει και τον πληθυντικό και το αντίθετο.
- 24.3. Οι επικεφαλίδες των προνοιών γίνονται για ευκολία και δεν θα επηρεάζουν την ερμηνεία τους.
- 24.4. Παράλειψη εκ μέρους της Τράπεζας ή του Πελάτη να ασκήσουν τα δικαιώματα τους βάσει οποιουδήποτε όρου της παρούσας Συμφωνίας δεν σημαίνει εγκατάλειψη των δικαιωμάτων τους.
- 24.5. Η παρούσα Σύμβαση θα δεσμεύει την Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ (HE 165) με εγγεγραμμένη διεύθυνση στη Στασίνου 51, 2002 Στρόβολος, τους διαδόχους και εκδοχείς της.
- 24.6. Ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα, κατόπιν αιτήματός του, να λάβει σε έντυπη μορφή ή άλλο σταθερό μέσο, οποιαδήποτε από τα ακόλουθα έγγραφα:
  - (α) την παρούσα Συμφωνία,
  - (β) τους Όρους και Προϋποθέσεις της 1bank,
  - (γ) τους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Καρτών,
  - (δ) τους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Prepaid Καρτών,
  - (ε) τις Οδηγίες Λειτουργίας.
- 24.7. Η μεθοδολογία υπολογισμού του επιτοκίου δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy)

## 25. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

(όπως αναφέρονται στο εδάφιο (3) του άρθρου 4 του Νόμου)

1. Υπηρεσίες που επιτρέπουν τις τοποθετήσεις μετρητών σε Λογαριασμό Πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση Λογαριασμού Πληρωμών.
2. Υπηρεσίες που επιτρέπουν τις αναλήψεις μετρητών από Λογαριασμό Πληρωμών, καθώς και όλες οι δραστηριότητες που απαιτούνται για την τήρηση Λογαριασμού Πληρωμών.
3. Εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων των μεταφορών κεφαλαίων, σε Λογαριασμό Πληρωμών στον Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών του Χρήστη ή σε άλλο Πάροχο Υπηρεσιών Πληρωμών:
  - α) εκτέλεση Άμεσων Χρεώσεων, συμπεριλαμβανομένων των εφάπαξ Άμεσων Χρώσεων,
  - β) εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής με Κάρτα πληρωμής ή ανάλογη συσκευή,
  - γ) εκτέλεση Μεταφορών Πίστωσης (Εμβασμάτων), συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών.
4. Εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής όταν τα χρηματικά ποσά καλύπτονται από πιστωτικό άνοιγμα για τον Χρήστη Υπηρεσιών Πληρωμών:
  - α) εκτέλεση Άμεσων Χρεώσεων, συμπεριλαμβανομένων των εφάπαξ Άμεσων Χρώσεων,
  - β) εκτέλεση Πράξεων Πληρωμής με Κάρτα πληρωμής ή ανάλογη συσκευή,
  - γ) εκτέλεση Μεταφορών Πίστωσης (Εμβασμάτων), συμπεριλαμβανομένων των πάγιων εντολών.
5. Έκδοση Μέσων Πληρωμής και/ή αποδοχή Πράξεων Πληρωμής.
6. Υπηρεσίες εμβασμάτων.
7. Υπηρεσίες Εκκίνησης Πληρωμής.
8. Υπηρεσίες Πληροφοριών Λογαριασμού.