

# ΚΩΔΙΚΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Δεκέμβριος 2008

Σύνδεσμος Τραπεζών Κύπρου  
Μενάνδρου 1Ε, 1<sup>ος</sup> όροφος, Ταχ. Κιβώτιο: 23363  
1682 Λευκωσία, Κύπρος  
Τηλ: 22 664293  
Φαξ: 22 665135  
[info@acb.com.cy](mailto:info@acb.com.cy)  
[www.acb.com.cy](http://www.acb.com.cy)

# Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	
Κεφάλαιο 1 - ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ .....	
Κεφάλαιο 2 - ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ .....	
Κεφάλαιο 3 - ΑΝΟΙΓΜΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ.....	
Κεφάλαιο 4 - ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ .....	
Κεφάλαιο 5 - Εξ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΜΠΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	
Κεφάλαιο 6 - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ (ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ - ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΕΝΤΟΛΕΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ) .....	
Κεφάλαιο 7 - ΚΑΡΤΕΣ .....	
Κεφάλαιο 8 - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ .....	
Κεφάλαιο 9 – ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ .....	
Κεφάλαιο 10 - ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΛΛΟΙ ΤΥΠΟΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ .....	
Κεφάλαιο 11- ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ .....	
Γλωσσάριο .....	

# Εισαγωγή

## Τι είναι ο Κώδικας;

Ο Κώδικας επιδιώκει να καθορίσει πρότυπα καλής τραπεζικής πρακτικής τα οποία θα ακολουθούμε στην Κύπρο σε σχέση με τους πελάτες μας - φυσικά πρόσωπα.

Ο Κώδικας αυτός είναι εθελοντικός βασίζεται στα συναλλακτικά ήθη, το εθιμικό δίκαιο και τις διεθνώς αποδεκτές αρχές δεοντολογίας, στα πλαίσια των κοινοτικών ρυθμίσεων, των νομοθετικών διατάξεων και αποφάσεων των εποπτικών αρχών και στους εκάστοτε ισχύοντες κώδικες δεοντολογίας στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα.

## Τι καλύπτει ο Κώδικας;

- Τρεχούμενους Λογαριασμούς
- Καταθετικούς Λογαριασμούς (π.χ. Ταμιευτήρια)
- Υπηρεσίες Ξένου Συναλλάγματος
- Διασυννοριακές Πληρωμές
- Δάνεια και Παρατραβήγματα
- Κάρτες και PINs
- Επιταγές
- On-line Banking
- Ηλεκτρονικό πορτοφόλι - Προπληρωμένες κάρτες

Ο Κώδικας δεν καλύπτει: υποθήκες, στεγαστικά δάνεια, επενδύσεις, ασφάλειες, καταθετικούς λογαριασμούς σε ξένο νόμισμα, δάνεια σε ξένο νόμισμα.

## Από ποιους Εφαρμόζεται;

Ο Κώδικας εφαρμόζεται από τις τράπεζες μέλη του Συνδέσμου Τραπεζών Κύπρου.

## Πού απευθύνεστε για πληροφορίες;

Εάν επιθυμείτε περαιτέρω πληροφορίες για τον Κώδικα όπως και αντίγραφά του, μπορείτε να απευθύνεστε στην τράπεζά σας ή στο Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου, του οποίου η διεύθυνση και τα τηλέφωνα είναι:

Μενάνδρου 1Ε, 1<sup>ος</sup> όροφος, Ταχ. Κιβώτιο: 23363  
1682 Λευκωσία, Κύπρος  
Τηλ: 22 664293  
Φαξ: 22 665135  
[Info@acb.com.cy](mailto:Info@acb.com.cy)  
[www.acb.com.cy](http://www.acb.com.cy)

# 1 - Αρχές του Κώδικα

Κατά τις συνδιαλλαγές μας μαζί σας θα ενεργούμε δίκαια και λογικά και θα υιοθετούμε τις αρχές αυτού του Κώδικα. Οι κύριες δεσμεύσεις μας προς εσάς είναι οι πιο κάτω:

- 1.1. Θα παρέχουμε τις υπηρεσίες μας προς όλους τους συναλλασσόμενους με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και συμπεριφορά χωρίς δυσμενή διάκριση λόγω εθνικότητας, θρησκείας ή φύλου.

Δεν συνιστούν πάντως δυσμενή διάκριση οι ακόλουθες περιπτώσεις:

(α) η άρνηση παροχής υπηρεσιών ή η παροχή τους κατά τρόπο διαφορετικό από τον κανονικά προβλεπόμενο ή εθιμικά καθιερωμένο τρόπο, όταν αυτό επιβάλλεται από νομικούς λόγους που αφορούν το συγκεκριμένο πελάτη·

(β) η διαφορετική τιμολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών ή η άρνηση παροχής υπηρεσιών με κριτήριο τον πραγματικό ή προσδοκώμενο όγκο συναλλαγών με το συγκεκριμένο πελάτη ή τον αναλαμβανόμενο από την τράπεζα κίνδυνο·

(γ) η προσφορά διαφορετικών λειτουργικών συνθηκών εξυπηρέτησης για λόγους που έχουν σχέση είτε με τη φύση των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, είτε και με την εύλογη ανάγκη ταχύτερης διενέργειάς τους·

(δ) ο σχεδιασμός, η επιλεκτική ενημέρωση και προσφορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων ή παραλλαγών τους σε ομάδες ή κατηγορίες πελατών ή υπονηφίων πελατών με βάση τα κοινά χαρακτηριστικά ή ιδιότητες που οριοθετούν τις ομάδες ή κατηγορίες αυτές, με στόχο την ανταπόκριση στα προϊόντα αυτά.

- 1.2 Θα φροντίζουμε ώστε το διαφημιστικό μας υλικό είναι κατανοητό και χωρίς παραπληροφόρηση.

- 1.3 Όταν επιλέγετε ένα προϊόν ή υπηρεσία θα σας δίνουμε κατανοητές πληροφορίες για τον τρόπο λειτουργίας του, τους όρους και οποιεσδήποτε χρεώσεις που υπάρχουν.

- 1.4 Θα σας αποστέλλουμε καταστάσεις λογαριασμών (όπου είναι εφαρμόσιμο) και θα σας κρατάμε ενήμερους αναφορικά με αλλαγές στα επιτόκια, χρεώσεις ή όρους.

- 1.5 Θα μεριμνούμε συνεχώς για τον εκσυγχρονισμό και την τεχνολογική βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών και προϊόντων και θα φροντίζουμε ώστε η παρεχόμενη εξυπηρέτηση με ηλεκτρονικά μέσα, να γίνεται με συστήματα που είναι ασφαλή και εύκολα στη χρήση τους από το μέσο συναλλασσόμενο.

- 1.6 Θα κρατάμε όλες τις προσωπικές σας πληροφορίες και δεδομένα εμπιστευτικά. Οποιαδήποτε αποκάλυψη θα γίνεται σύμφωνα με τις πρόνοιες της Νομοθεσίας (βλ. Παράγραφο 9).

- 1.7 Θα διαθέτουμε αντίγραφα αυτού του κώδικα και θα φροντίζουμε ώστε το προσωπικό μας να είναι εκπαιδευμένο να τον υιοθετεί.

## 2 - Προβολή Τραπεζικών Εργασιών και Διαφήμιση

- 2.1 Θα φροντίζουμε ώστε το περιεχόμενο του διαφημιστικού υλικού μας να είναι σύμφωνο με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, κατανοητό, αληθές και να μην είναι παραπλανητικό.
- 2.2 Τα προσωπικά σας δεδομένα δεν θα αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας για λόγους προώθησης, πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών εξ' αποστάσεως, εκτός αν έχετε δώσει τη γραπτή σας συγκατάθεση προς τούτο.

## 3 – Άνοιγμα και Λειτουργία Λογαριασμού

### 3.1 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

- 3.1.1 Για να μπορούμε να προστατεύουμε τους πελάτες μας, το ευρύτερο κοινό και τον οργανισμό μας από καταδολιεύσεις και κακή χρήση του τραπεζικού συστήματος, συμπεριλαμβανομένου και του ξεπλύματος παράνομου χρήματος ή άλλης παράνομης δραστηριότητας, θα εφαρμόζουμε την ουσιώδη αρχή “γνώριζε τον πελάτη σου”.

Βάσει της ισχύουσας Νομοθεσίας και πρακτικής, είμαστε υποχρεωμένοι να εξακριβώνουμε την ταυτότητα του προσώπου που ζητά να ανοίξει κάποιο λογαριασμό καθώς και τη φύση των εργασιών και δραστηριοτήτων του.

- 3.1.2 Για σκοπούς εξακρίβωσης της ταυτότητάς σας θα καλείστε να προσκομίσετε αποδεικτικά έγγραφα (όπως μεταξύ άλλων ταυτότητα, διαβατήριο, πιστοποιητικό φορολογικής κατοικίας, πρωτότυπο του πιο πρόσφατου λογαριασμού δημόσιας επιχείρησης κοινής ωφελείας).

- 3.1.3 Θα εξετάζουμε με ιδιαίτερη προσοχή και θα αποφεύγουμε διενέργεια συναλλαγών για τις οποίες γνωρίζουμε ή βάσιμα υποπτευόμαστε ότι συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες σύμφωνα με τον Περί Παρεμπόδισης και Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες Νόμο του 2007 και μεταγενέστερες τροποποιήσεις / Νομοθεσίες. Κατά την τήρηση των υποχρεώσεών μας, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Νομοθεσία, θα επιδεικνύουμε ιδιαίτερη προσοχή και θα λαμβάνουμε τα κατάλληλα οργανωτικά και διοικητικά μέτρα ώστε να τηρείται η Νομοθεσία και να αποφεύγεται το ενδεχόμενο προσβολής χωρίς λόγο της προσωπικότητας των συναλλασσομένων.

### 3.2 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

- 3.2.1 Τα έντυπα, που θα περιέχουν τους όρους και προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες θα προσφέρεται κάθε τραπεζική υπηρεσία, θα είναι γραμμένα σε απλή και εύκολα αντιληπτή γλώσσα και θα δίδουν ακριβή περιγραφή των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών σας.

- 3.2.2 Θα σας πληροφορούμε για τον τρόπο με τον οποίο θα σας γνωστοποιούνται τυχόν τροποποιήσεις στους όρους προσφοράς υπηρεσιών. Συγκεκριμένα:

- (α) στην περίπτωση που τυχόν τροποποίηση είναι προς όφελος του πελάτη, θα μπορούμε να την εφαρμόσουμε άμεσα και να σας ενημερώνουμε εντός 30 ημερών·
- (β) στην περίπτωση που τυχόν τροποποίηση δεν είναι ούτε προς όφελος ούτε σε βάρος σας, θα σας δίνουμε προειδοποίηση τουλάχιστον 30 ημέρες προτού αυτή τεθεί σε εφαρμογή·
- (γ) τηρουμένων των προνοιών του 3.3.2 πιο κάτω, στην περίπτωση που τυχόν τροποποίηση είναι σε βάρος σας, οφείλουμε να σας πληροφορήσουμε τουλάχιστον 30 ημέρες προτού αυτή τεθεί σε εφαρμογή. Θα μπορείτε, εντός 60 ημερών μετά την ειδοποίηση, να κλείσετε το λογαριασμό σας.

3.2.3 Στις περιπτώσεις λογαριασμών που τηρούνται στο όνομα περισσότερων από ενός πελάτη, θα εξηγούνται τα δικαιώματα και υποχρεώσεις του κάθε ενός από τους κατόχους του λογαριασμού.

3.2.4 Δεν θα κλείνουμε λογαριασμούς σας χωρίς να σας δίδουμε λογική προειδοποίηση, εκτός αν τούτο δικαιολογείται λόγω εξαιρετικών περιστάσεων, π.χ. απάτη.

3.2.5 Θα σας εφοδιάζουμε με καταστάσεις κίνησης των λογαριασμών σας, εκτός βέβαια από τις περιπτώσεις όπου ανάλογα με τη φύση του λογαριασμού τέτοιες καταστάσεις δεν είναι αναγκαίες και χρήσιμες (π.χ. λογαριασμοί ταμειευτηρίου που υποστηρίζονται με βιβλιάριο καταγραφής των συναλλαγών). Η αποστολή των καταστάσεων θα γίνεται μια τουλάχιστον φορά το χρόνο, εκτός αν επιθυμείτε διαφορετικά.

### **3.3 ΤΟΚΟΙ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΤΕΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

3.3.1 Θα είμαστε πάντα στη διάθεσή σας και θα επεξηγούμε τον τρόπο λειτουργίας και χρέωσης των λογαριασμών σας, όπως για παράδειγμα:

α) το κόστος των υπηρεσιών σχετικά με τη λειτουργία των τραπεζικών λογαριασμών σας. Γι' αυτό το σκοπό, θα εκδίδουμε τιμοκατάλογο, που θα καλύπτει τις βασικότερες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω διαφόρων λογαριασμών. Ο τιμοκατάλογος αυτός θα τίθεται στη διάθεσή σας σε όλα τα καταστήματα όταν ανοίγετε λογαριασμό ή όποτε ζητηθεί,

β) λεπτομέρειες όσον αφορά τα δικαιώματα για υπηρεσίες εκτός του τιμοκαταλόγου,

γ) το ύψος των τόκων που έχουν συσσωρευτεί και δεν έχουν ακόμη χρεωθεί στους λογαριασμούς σας,

δ) τα επιτόκια που ισχύουν για τους διάφορους λογαριασμούς, τον τρόπο με τον οποίο υπολογίζεται ο τόκος και πότε χρεώνεται στους λογαριασμούς,

ε) τα επιτόκια που εφαρμόζονται όταν οι λογαριασμοί παρουσιάζουν υπερβάσεις χωρίς σχετική συμφωνία ή υπερβαίνουν το συμφωνημένο όριο.

3.3.2 Θα έχουμε υποχρέωση να σας ενημερώνουμε, είτε με ανακοίνωση στον ημερήσιο τύπο είτε με γραπτή ειδοποίηση προς εσάς, αναφορικά με τυχόν αλλαγή στο επιτόκιο ή στον τρόπο υπολογισμού του ή στο χρόνο καταβολής του ή γενικά για οποιαδήποτε άλλη αλλαγή.

### **3.4 ΤΟΚΟΙ ΠΛΗΡΩΤΕΟΙ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ**

- 3.4.1 Όσον αφορά τα επιτόκια πάνω στους τοκοφόρους λογαριασμούς, θα έχουμε ελεύθερα στη διάθεσή σας πληροφορίες με ένα ή περισσότερους από τους εξής τρόπους: αφίσες, ανακοινώσεις ή/και φυλλάδια μέσα στα καταστήματά μας, διαφημίσεις στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, προσωπικές γνωστοποιήσεις, τηλεφωνική επικοινωνία, διαδίκτυο ή με άλλα ηλεκτρονικά μέσα.
- 3.4.2 Όταν μας το ζητήσετε, θα σας γνωστοποιούμε τα επιτόκια που ισχύουν για τους λογαριασμούς σας, τη βάση πάνω στην οποία υπολογίζονται οι τόκοι και τότε αυτοί πιστώνονται στους λογαριασμούς σας.
- 3.4.3 Οποιοσδήποτε αλλαγές γίνουν στη βάση υπολογισμού των επιτοκίων που θα έχουν άμεση ισχύ θα δημοσιοποιούνται με ανακοινώσεις σε όλα τα καταστήματά μας, ή στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, ή πάνω στις καταστάσεις λογαριασμών, ή με άλλα διαθέσιμα μέσα.

### **3.5 ΕΠΙΤΑΓΕΣ**

- 3.5.1 Θα σας παρέχουμε επεξηγήσεις που αφορούν:
- (α) πως και πότε μπορείτε να σταματήσετε μια επιταγή·
  - (β) πότε μπορεί να γίνει ανάληψη χρημάτων που προέρχονται από κατάθεση επιταγών·
  - (γ) τη διαδικασία χειρισμού της επιταγής με βάση τα συστατικά της στοιχεία.
- 3.5.2 Για ακύρωση επιταγής ισχύουν τα γραφόμενα στην παράγραφο 8.8 πιο κάτω.
- 3.5.3 Η έκδοση ακάλυπτης επιταγής ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα την καταχώρησή σας στο Κεντρικό Αρχείο Πληροφοριών (ΚΑΠ), η οποία συνεπάγεται:
- (α) την παγοποίηση όλων των τρεχούμενων λογαριασμών που τηρείτε στο όνομά σας σε οποιαδήποτε τράπεζα·
  - (β) την υποχρέωσή σας για επιστροφή, εντός δέκα ημερών, όλων των αχρησιμοποίητων εντύπων επιταγών·
  - (γ) κατά τη διάρκεια ισχύος της καταχώρησής σας στο ΚΑΠ, δεν θα σας επιτρέπεται να ανοίξετε οποιοδήποτε τρεχούμενο λογαριασμό με δυνατότητα έκδοσης επιταγών.

## **4 – Παραχώρηση Πιστωτικής Διευκόλυνσης**

- 4.1 Στα διαφημιστικά έντυπα προώθησης εργασιών, θα σας πληροφορούμε ότι όλες οι αιτήσεις για παροχή πίστωσης θα υπόκεινται σε αξιολόγηση.
- 4.2. Κατά την αξιολόγηση θα λαμβάνουμε υπόψη πληροφορίες που δυνατόν να περιλαμβάνουν:
- (α) προηγούμενη πείρα και γνώση της οικονομικής σας κατάστασης που αποκτήθηκε από μεταξύ μας συναλλαγές στο παρελθόν·



(β) πληροφορίες από εσάς, από άλλες τράπεζες ή από Οίκους Πιστοληπτικής Ικανότητας·

(γ) ειδική βαθμολογία πιστοληπτικής ικανότητας·

(δ) ικανότητα αποπληρωμής·

(ε) την προσφερόμενη εξασφάλιση·

(στ) τον τρόπο που στο παρελθόν χειριστήκατε τις οικονομικές σας δοσοληψίες με εμάς.

4.3 Θα εξετάζουμε με κατανόηση περιπτώσεις αιτήσεων για αντιμετώπιση δυσπραγίας.

4.4 Σε περίπτωση που προτείνετε εξασφάλιση από τρίτο πρόσωπο, ισχύουν τα γραφόμενα στην Παράγραφο 10.

## **5 - Εξ' Αποστάσεως Εμπορία και Παροχή Υπηρεσιών**

Πριν την ολοκλήρωση συμφωνίας που προέρχεται από εξ' αποστάσεως εμπορία και παροχή υπηρεσιών, θα σας ενημερώνουμε, μεταξύ άλλων, αναφορικά με το προϊόν, τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, το κόστος και το δικαίωμα υπαναχώρησης που έχετε.

## **6 – Υπηρεσίες Ξένου Συναλλάγματος και Διασυνοριακές Πληρωμές**

6.1 Θα σας δίδουμε λεπτομέρειες σχετικά με τις τιμές και τα δικαιώματα για πράξεις ξένου συναλλάγματος ή, όταν τούτο δεν είναι δυνατό, τη βάση πάνω στην οποία αυτά θα υπολογίζονται.

6.2 Θα σας δίδουμε λεπτομέρειες όταν επιθυμείτε να εμβάσετε χρήματα στο εξωτερικό, σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουμε. Στις λεπτομέρειες αυτές θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον:

(α) βασική περιγραφή των σχετικών υπηρεσιών και ο τρόπος με τον οποίο είναι δυνατό αυτές να χρησιμοποιηθούν·

(β) πληροφορίες σε ότι αφορά το χρόνο που απαιτείται συνήθως να φθάσουν στον προορισμό τους χρήματα που εμβάζετε. Αν δεν μπορεί να δοθεί ακριβής ημερομηνία, τότε θα σας αναφέρεται η αργότερη πιθανή ημερομηνία που αναμένεται να φθάσουν τα χρήματα στον προορισμό τους και που θα είναι στη διάθεση του δικαιούχου·

(γ) λεπτομέρειες σχετικά με τις προμήθειες και άλλα δικαιώματα τα οποία είναι πληρωτέα σε εμάς από εσάς όπως και δικαιώματα ανταποκριτών.

- 6.3 Σε περίπτωση που έχετε ερωτήματα για κάποιο έμβασμα που αναμένετε από το εξωτερικό, θα σας εφοδιάσουμε με λεπτομέρειες σχετικά με τους όρους που αφορούν την υπηρεσία αυτή συμπεριλαμβανομένων και των πιο κάτω:
- (α) την “αξία” που θα εφαρμοσθεί·
  - (β) πως και πότε τα χρήματα που θα ληφθούν θα μπορούν να τεθούν στη διάθεσή σας·
  - (γ) την τιμή του συναλλάγματος και τα δικαιώματα που θα ληφθούν στην περίπτωση μετατροπής σε άλλο νόμισμα·
- 6.4 Σε περίπτωση που έχετε κάποιο παράπονο αναφορικά με διασυννοριακά εμβάσματα για ποσά μέχρι ευρώ 50.000 (και δεν μέινετε ικανοποιημένοι από το χειρισμό παραπόνων από εμάς – βλ. Παράγραφος 11) θα μπορείτε να προωθήσετε το θέμα στην Επιτροπή Διαχείρισης Παράπονων για Διασυννοριακά Εμβάσματα της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου, η οποία λειτουργεί ως διαμεσολαβητής.

## 7 – Κάρτες

### 7.1 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

- 7.1.1 Για το άνοιγμα λογαριασμού οποιουδήποτε είδους κάρτας θα ακολουθούμε τις συνήθεις διαδικασίες για άνοιγμα οποιουδήποτε λογαριασμού όπως περιγράφονται στις παραγράφους 3.1 και 3.2.
- 7.1.2 Κατά το άνοιγμα του λογαριασμού κάρτας θα σας παρέχουμε γραπτούς όρους και προϋποθέσεις σε απλή γλώσσα και θα δίδουμε μια ακριβή περιγραφή της μεταξύ μας σχέσης.
- 7.1.3 Σε περίπτωση που θα τροποποιήσουμε τους όρους, θα σας παρέχουμε τουλάχιστον ενός μηνός προειδοποίηση. Στην περίοδο αυτή θα έχετε το δικαίωμα να υπαναχωρήσετε. Εάν αυτό δεν γίνει τότε θα θεωρείται ότι αποδέχεστε τους όρους.
- 7.1.4 Θα εκδίδουμε νέες κάρτες μόνο μετά από δική σας αίτηση. Η αντικατάσταση ή ανανέωση μπορεί να γίνει και χωρίς οποιαδήποτε αίτηση.
- 7.1.5 Θα σας εκδίδουμε προσωπικούς αριθμούς αναγνώρισης (PIN) χωριστά από τις κάρτες. Δεν θα αποκαλύπτουμε σε κανένα άλλο άτομο τον αριθμό αυτό.

### 7.2 ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

- 7.2.1 Για την έκδοση πιστωτικής κάρτας ισχύουν και τα γραφόμενα της Παραγράφου 4.
- 7.2.2 Όταν κάνετε αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας, θα σας εξηγήσουμε πως να τη χρησιμοποιείτε και θα σας δώσουμε τους όρους χρήσης.
- 7.2.3 Κάτω υπό κάποιες περιστάσεις θα μπορούμε να μειώνουμε το όριό σας.
- 7.2.4 Θα σας στέλλουμε μηνιαία κατάσταση λογαριασμού για την κίνηση της κάρτας σας, εκτός εάν δεν έχει χρησιμοποιηθεί ή έχει μηδενικό υπόλοιπο. Η κατάσταση αυτή θα

περιέχει πληροφορίες αναφορικά με τις συναλλαγές σας από την τελευταία κατάσταση, τα επιτόκια και το ποσό της ελάχιστης αποπληρωμής.

- 7.2.6 Θα σας κοινοποιούμε τις αλλαγές στα επιτόκια των πιστωτικών καρτών με γραπτή ειδοποίηση προς εσάς ή στον ημερήσιο τύπο.
- 7.2.7 Θα σας πληροφορούμε για τη συχνότητα με την οποία θα πρέπει να πληρώσετε και για τη χρονική περίοδο στην οποία θα πρέπει να γίνει η πληρωμή.

## **8 – Ασφάλεια, Προστασία και Ευθύνη**

### **8.1 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ**

Θα λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια και προστασία των λογαριασμών σας, για την οποία απαιτείται και η δική σας συνεργασία και συμβολή. Η προστασία του βιβλιαρίου επιταγών, του βιβλιαρίου ταμειυτηρίου, των καρτών, του ηλεκτρονικού πορτοφολιού, των προσωπικών αριθμών αναγνώρισης (PIN), των κωδικών και γενικά όλων των πληροφοριών ασφαλείας είναι απαραίτητη για την ασφάλεια των λογαριασμών σας. Για το λόγο αυτό παρακαλούμε όπως ακολουθείτε τις πιο κάτω συμβουλές:

- 8.1.1 Παρακαλούμε όπως μας ενημερώνετε άμεσα για οποιαδήποτε αλλαγή του ονόματός σας και των στοιχείων επικοινωνίας μαζί σας ή οποιωνδήποτε άλλων στοιχείων που έχουν δοθεί σε εμάς κατά το άνοιγμα του λογαριασμού σας.
- 8.1.2 Είναι σημαντικό να ελέγχετε τις μηνιαίες καταστάσεις λογαριασμών που σας αποστέλλουμε όπως και τις καταχωρίσεις στο βιβλιάριο του ταμειυτηρίου. Σε περίπτωση που εντοπίσετε κάποιο λάθος, παρακαλούμε όπως μας ενημερώσετε άμεσα και όχι εκτός του χρονικού διαστήματος που δυνατόν να προβλέπουν οι μεταξύ μας συμφωνίες.
- 8.1.3 Σε περίπτωση που χρειαστεί να διερευνήσουμε μια συναλλαγή στο λογαριασμό σας, θα πρέπει να συνεργαστείτε μαζί μας και εάν χρειαστεί με την αστυνομία.
- 8.1.4 Θα πρέπει να μας ειδοποιήσετε αμέσως σε περίπτωση που το βιβλιάριο επιταγών, το βιβλιάριο ταμειυτηρίου, το PIN, κάποιος κωδικός ή η κάρτα σας έχει χαθεί ή έχει κλαπεί.
- 8.1.5 Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να μας ειδοποιήσετε τηλεφωνικώς στους αριθμούς και διευθύνσεις που θα σας δώσουμε και ακολούθως γραπτώς, εάν τούτο προνοείται στις μεταξύ μας συμφωνίες.
- 8.1.6 Η ειδοποίηση ισχύει από την ημερομηνία λήψης της. Όταν η ειδοποίηση δίδεται προφορικώς, θεωρείται ότι δεν ισχύει αν δεν επιβεβαιωθεί γραπτώς εντός επτά ημερών, εάν τούτο απαιτείται από τη μεταξύ μας συμφωνία.

### **8.2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΡΤΩΝ**

- 8.2.1 Πρέπει να μας ειδοποιείτε το συντομότερο δυνατό μόλις διαπιστώσετε ότι η κάρτα σας έχει κλαπεί ή χαθεί ή κάποιος δυνατόν να έχει μάθει το PIN σας.

- 8.2.2 Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να μας ειδοποιήσετε τηλεφωνικώς στους αριθμούς και διευθύνσεις που θα σας δώσουμε και ακολούθως γραπτώς, εάν τούτο προνοείται στις μεταξύ μας συμφωνίες. Ισχύουν επίσης τα γραφόμενα της παραγράφου 8.1.6.
- 8.2.3 Θα σας πληροφορούμε και θα σας θυμίζουμε τακτικά με τις καταστάσεις λογαριασμών αλλά και με άλλα μέσα για τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου που θα μπορείτε να ειδοποιείτε για την απώλεια της κάρτας σας ή τη χρήση του PIN από τρίτο πρόσωπο.
- 8.2.4 Θα σας πληροφορούμε, ότι αν μας το ζητήσετε πιθανώς να αποδεχόμαστε ειδοποίηση για την απώλεια της κάρτας μέσω οργανισμού ειδοποίησης καρτών ή άλλου τρίτου προσώπου.
- 8.2.5 Μόλις μας ειδοποιήσετε θα ενεργούμε αμέσως για να εμποδίσουμε τη συνέχιση χρησιμοποίησης της κάρτας και του PIN, όπου αυτό είναι δυνατό.

### **8.3 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ PIN**

- 8.3.1 Μην επιτρέπετε σε κανένα να χρησιμοποιεί την κάρτα σας ή το PIN σας ή άλλες πληροφορίες ασφαλείας.
- 8.3.2 Καταστρέψτε το σημείωμα το οποίο αναγράφει το PIN σας μόλις το λάβετε.
- 8.3.3 Μην αναγράφετε πουθενά το PIN σας.
- 8.3.4 Θα πρέπει να μας ειδοποιήσετε αμέσως σε περίπτωση το PIN σας ή οποιαδήποτε άλλη πληροφορία ασφαλείας περιέλθει σε γνώση τρίτου. Ισχύουν επίσης τα γραφόμενα των παραγράφων 8.1.5 και 8.1.6.

### **8.4 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΠΙΤΑΓΩΝ**

- 8.4.1 Όταν εκδίδετε επιταγή, να αναγράφετε ξεκάθαρα το όνομα του δικαιούχου, χωρίς άλλα στοιχεία σχετικά με το άτομο αυτό, ειδικά όταν στέλνετε την επιταγή με ταχυδρομείο.
- 8.4.2 Όταν εκδίδετε επιταγή, θα πρέπει να τραβάτε γραμμή στον αχρησιμοποίητο χώρο, έτσι ώστε να μην μπορεί μη εξουσιοδοτημένο άτομο να προσθέσει άλλο όνομα ή άλλο χρηματικό πόσό.

### **8.5 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ON-LINE BANKING**

- 8.5.1 Χρησιμοποιείτε καινούρια και κατάλληλα λογισμικά συστήματα (όπως anti-virus, spyware software και personal firewall)
- 8.5.2 Τηρείτε ασφαλείς και μην αποκαλύπτετε τους μυστικούς κωδικούς σας.
- 8.5.3 Μην απαντάτε σε emails που σας ζητούν να αποκαλύψετε τους κωδικούς σας ή οποιοδήποτε μυστικές σας πληροφορίες. Ούτε εμείς, ούτε η αστυνομία θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να μας αποκαλύψετε μυστικές πληροφορίες μέσω email ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο. Γενικά μην ανοίγετε emails από αγνώστους.

### **8.6 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΟΡΤΟΦΟΛΙΟΥ**

Το ηλεκτρονικό πορτοφόλι είναι το ίδιο με μετρητά στο πορτοφόλι σας και θα πρέπει να το προσέχετε ως μετρητά. Εάν το χάσετε ή εάν κλαπεί είναι σαν να χάνετε μετρητά.

## **8.7 ΕΥΘΥΝΗ ENANTI ΚΑΤΟΧΩΝ ΜΕΣΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ (π.χ. κάρτες, ηλεκτρονικό πορτοφόλι – προπληρωμένη κάρτα)**

8.7.1 Θα αναλαμβάνουμε εξολοκλήρου τις ζημιές, υπό την επιφύλαξη του 8.7.3:

- (α) στην περίπτωση που το μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής έχει χρησιμοποιηθεί παράνομα πριν περιέλθει στην κατοχή σας ή υπό τον έλεγχό σας·
- (β) για όλες τις συναλλαγές που έγιναν χωρίς την έγκρισή σας μετά που ειδοποιηθήκαμε για το γεγονός ότι το μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής έχει κλαπεί ή χαθεί ή ότι κάποιος άλλος γνωρίζει ή πιθανό να γνωρίζει το PIN ή άλλους κωδικούς·
- (γ) αν λάθη που έγιναν από τις μηχανές, ή τα άλλα συστήματα που εφαρμόζονται, σας έχουν προξενήσει άμεση ζημιά, εκτός αν το λάθος ήταν φανερό, ή σας έχει γνωστοποιηθεί με μήνυμα ή ειδοποίηση στην οθόνη·
- (δ) για όλες τις συναλλαγές που δεν έγιναν με την έγκρισή σας και το μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής δεν είχε κλαπεί ή χαθεί·
- (ε) σε περίπτωση που κάποιος χρησιμοποίησε χωρίς την έγκρισή σας τις πληροφορίες του μέσου ηλεκτρονικής πληρωμής, σε συναλλαγή που δεν απαιτείτο η παρουσία σας.

8.7.2 Η ευθύνη μας θα περιορίζεται στα ποσά εκείνα που λανθασμένα έχουν χρεωθεί στους λογαριασμούς σας και σε οποιουσδήποτε τόκους και άλλα έξοδα πάνω στα ποσά αυτά.

8.7.3 Ζημιές που προκύπτουν λόγω χρήσης του μέσου ηλεκτρονικής πληρωμής από τρίτο πρόσωπο πριν ειδοποιηθούμε για την απώλεια ή κλοπή του, ή για το γεγονός ότι τρίτο πρόσωπο γνωρίζει το PIN ή άλλο κωδικό σας, θα σας βαρύνουν μέχρι του ποσού 170 ευρώ. Θα είστε όμως υπεύθυνοι για όλες τις ζημιές αν ενεργήσετε με δόλο ή με βαριά αμέλεια.

## **8.8 ΑΚΥΡΩΣΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ**

8.8.1 Για να ακυρώσετε επιταγή, πάγια εντολή (standing order) ή εντολή άμεσης χρέωσης (direct debit) θα πρέπει να μας ενημερώσετε καταλλήλως.

8.8.2 Για να ακυρώσετε εντολή πληρωμής, η οποία δεν έχει εκτελεσθεί, θα πρέπει να μας ενημερώσετε γραπτώς .

8.8.3 Σε περίπτωση που δεν δώσετε επαρκή προειδοποίηση για την απόφασή σας να ακυρώσετε την πληρωμή, μπορεί να μην είμαστε σε θέση να την ακυρώσουμε.

8.8.4 Σε περίπτωση που έχετε δώσει εντολή πληρωμής με μέσο ηλεκτρονικής πληρωμής, δεν μπορείτε να ανακαλέσετε την πληρωμή, εκτός εάν το ποσό δεν είχε προσδιορισθεί όταν δόθηκε η εντολή.

## **8.9 ΑΚΥΡΩΣΗ ΚΑΡΤΑΣ**

- 8.9.1 Οι τραπεζικές κάρτες αποτελούν ιδιοκτησία της τράπεζας που τις εξέδωσε και ως εκ τούτου έχουμε το δικαίωμα να τις ακυρώσουμε και να τις ανακαλέσουμε οποτεδήποτε επιθυμούμε χωρίς να έχουμε νομική υποχρέωση να σας δώσουμε εξηγήσεις. Παρόλα αυτά, είθισται όπως σας ενημερώνουμε για το λόγο ακύρωσης ή ανάκλησης της κάρτας σας.
- 8.9.2 Μπορείτε να ακυρώσετε την κάρτα σας, αφού πρώτα το δηλώσετε γραπτώς σε εμάς και μας επιστρέψετε την κάρτα αμέσως.
- 8.9.3 Σε περίπτωση ακύρωσης της κάρτας, έχετε ευθύνη για όλες τις πράξεις που έχετε διενεργήσει μέχρι την ημερομηνία ακύρωσης της κάρτας αλλά και για τυχόν άλλες οφειλές, που πηγάζουν από τη χρήση της κάρτας σας εντός του χρονικού πλαισίου που καθορίζεται από την εκδότρια τράπεζα.

## **9 – Τραπεζικό Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα**

### **9.1 ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- 9.1.1 Κατά την έναρξη της συνεργασίας μεταξύ μας, θα σας ενημερώνουμε για τις πρόνοιες του Νόμου και θα σας ζητούμε να υπογράψετε ρήτρα συγκατάθεσης για σκοπούς επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων.
- 9.1.2 Θα τηρούμε τα προσωπικά δεδομένα που σας αφορούν σε αρχείο σύμφωνα με τις πρόνοιες της σχετικής Νομοθεσίας και θα λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίζουμε ότι τα προσωπικά σας δεδομένα τυγχάνουν νόμιμης επεξεργασίας.
- 9.1.3 Έχετε το δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης (διόρθωσης, διαγραφής, κλειδώματος) και αντίρρησης αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διατηρούμε.

### **9.2 ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΠΕΛΑΤΕΣ**

- 9.2.1 Θα είμαστε αυστηρά εχέμυθοι σε ότι αφορά τις υποθέσεις σας (ακόμα και μετά τη διακοπή της μεταξύ μας συνεργασίας) και δε θα αποκαλύπτουμε λεπτομέρειες για τους λογαριασμούς, τα ονόματα και τις διευθύνσεις σας σε τρίτα πρόσωπα, εκτός στις περιπτώσεις που τούτο απαιτείται για τη διενέργεια συναλλαγής που εσείς το απαιτήσατε.
- 9.2.2 Έχουμε όμως το δικαίωμα/υποχρέωση βάσει της Νομοθεσίας να αποκαλύπτουμε πληροφορίες στις εξής περιπτώσεις:
- (α) όταν εσείς ή οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί σας παρέχετε γραπτή συγκατάθεση για το σκοπό αυτό· ή
  - (β) αν κηρυχτείτε σε πτώχευση· ή
  - (γ) έχει εγερθεί δικαστική διαδικασία μεταξύ εμάς και εσάς ή του εγγυητή σας αναφορικά με το λογαριασμό σας· ή

- (δ) οι πληροφορίες παρέχονται στην αστυνομία δυνάμει των διατάξεων οποιουδήποτε Νόμου ή σε δημόσιο λειτουργό που είναι κατάλληλα εξουσιοδοτημένος από το σχετικό Νόμο να λάβει τις πληροφορίες αυτές ή σε δικαστήριο κατά τη δίωξη ή εκδίκαση ποινικού αδικήματος δυνάμει του σχετικού Νόμου· ή
- (ε) μας έχει επιδοθεί δικαστικό διάταγμα κατάσχεσης χρημάτων που βρίσκονται σε πίστη του λογαριασμού σας· ή
- (στ) οι πληροφορίες απαιτούνται από συνάδελφο που εργοδοτείται από εμάς ή τη μητρική μας εταιρεία ή θυγατρική μας εταιρεία ή της μητρικής της εταιρείας για την εκτέλεση των καθηκόντων τους (και για λόγο συμβατό για τους σκοπούς για τους οποίους είχαν δοθεί), ή απαιτούνται από εγκεκριμένο ελεγκτή ή νομικό σύμβουλό μας.
- (ζ) οι πληροφορίες είναι αναγκαίες για την αξιολόγηση του αξιόχρεού σας αναφορικά ή σε σχέση με καλόπιστη (bona fide) εμπορική πράξη ή μέλλουσα εμπορική πράξη εφόσον οι πληροφορίες που απαιτούνται είναι γενικής φύσης και σε καμία περίπτωση δε σχετίζονται με στοιχεία λογαριασμού συγκεκριμένου πελάτη· ή
- (η) οι πληροφορίες παρέχονται για σκοπούς τήρησης και λειτουργίας του Κεντρικού Αρχείου Πληροφοριών· ή
- (θ) η παροχή των πληροφοριών επιβάλλεται για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή για λόγους προστασίας των συμφερόντων μας.

## 10 – Εγγυήσεις και άλλοι Τύποι Εξασφαλίσεων από Τρίτους

10.1 Στις περιπτώσεις που προτείνετε εξασφάλιση από τρίτο πρόσωπο τότε:

- α) θα παραδίδουμε στο πρόσωπο αυτό έγγραφο που θα περιέχει συγκεκριμένες πληροφορίες που αφορούν την πιστωτική σας διευκόλυνση (π.χ. ποσό δανείου, επιτόκιο, δόσεις, τρόπος και χρόνος αποπληρωμής, τυχόν συνεγγυητές, τόκο υπερημερίας) και γραπτή σας δήλωση αναφορικά με την περιουσιακή σας κατάσταση·
- β) θα το πληροφορούμε κατά πόσο η εγγύηση ή εξασφάλιση που παρέχει θα είναι απεριόριστη σε ότι αφορά το ποσό ή αν δεν είναι έτσι θα το πληροφορούμε το ανώτατο όριο της ευθύνης του·
- γ) θα το πληροφορούμε, ότι με την εγγύηση ή την εξασφάλιση που παρέχει δυνατόν να καταστεί αυτός/ή υπεύθυνος/η όπως ακριβώς ο πρωτοφειλέτης και ότι με το να παρέχει την εγγύηση ή εξασφάλιση μαζί με άλλους σαν αλληλέγγυος εγγυητής μπορεί να καταστεί μόνος/η του/της υπεύθυνος/η για ολόκληρη την υποχρέωση·
- δ) θα το πληροφορούμε, ότι αυτός/ή καλόν είναι να ζητήσει ανεξάρτητη νομική συμβουλή, πριν υπογράψει σαν εγγυητής/τρια ή δώσει εξασφάλιση για υποχρεώσεις τρίτων.

- 10.2 Σε περίπτωση ύπαρξης καθυστερημένων δόσεων, ή αθέτησης οποιασδήποτε άλλης υπόσχεσης ή υποχρέωσής σας, ή σε περίπτωση άρσης ή μεταβολής οποιασδήποτε επιβάρυνσης επί της περιουσίας σας για σκοπούς συγκεκριμένου δανείου, τότε θα πληροφορούμε για αυτά τους εγγυητές.

## 11 – Χειρισμός Παραπόνων Πελατών

- 11.1 Αναφορικά με τυχόν παράπονα, θα έχουμε εσωτερικές διαδικασίες που θα διασφαλίζουν:
- (α) απλό και εύκολο μηχανισμό για την υποβολή παραπόνων·
  - (β) πρόθυμη και άμεση διερεύνηση των παραπόνων·
  - (γ) δίκαιο χειρισμό των παραπόνων·
  - (δ) δικαίωμα και τρόπο αναφοράς σε ιεραρχικά ανώτερο προσωπικό μας, σε περίπτωση που πιστεύετε ότι το παράπονό σας δεν έτυχε ικανοποιητικής αντιμετώπισης και χειρισμού.
- 11.2 Θα σας πληροφορούμε για την ύπαρξη του μηχανισμού παραπόνων και για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται.
- 11.3 Θα φροντίζουμε ώστε όλο το προσωπικό μας, και ειδικά το προσωπικό που συναλλάσσεται απ' ευθείας με εσάς, να είναι πλήρως ενήμερο για τις διαδικασίες παραπόνων και να είναι ικανό να σας κατατοπίζει για τις λεπτομέρειες τους με ορθό και σαφή τρόπο.

**Σημείωση:** Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ αυτού του Κώδικα και των προνοιών των μεταξύ μας συμφωνιών, τότε θα υπερισχύουν οι μεταξύ μας συμφωνίες.



# Γλωσσάριο

## **Ακάλυπτη Επιταγή**

Επιταγή η οποία, κατά ή μετά την ημερομηνία που κατέστη πληρωτέα, παρουσιάζεται στην τράπεζα του εκδότη της για πληρωμή και επιστρέφεται 'απλήρωτη', εξαιτίας έλλειψης διαθέσιμων κεφαλαίων στο λογαριασμό του εκδότη ή κλείσιμο του λογαριασμού και παραμένει απλήρωτη για περίοδο δεκαπέντε ημερών από την παρουσίασή της.

## **Αυτόματη Ταμιακή Μηχανή (ΑΤΜ)**

Μια αυτόματη μηχανή από την οποία μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την κάρτα σας για ανάληψη και κατάθεση μετρητών, έκδοση καταστάσεων λογαριασμών, μεταφορά χρημάτων, πληρωμές λογαριασμών και για άλλες υπηρεσίες.

## **Διασυνοριακές Πληρωμές**

Η μεταφορά χρημάτων ή οτιδήποτε άλλου που αντιπροσωπεύει νομισματική αξία από και προς την Κύπρο.

## **Εγγύηση**

Δέσμευση κάποιου ατόμου («εγγυητής») να προβεί σε πληρωμή οφειλών τρίτου σε περίπτωση που ο τελευταίος δεν τιμήσει τις υποχρεώσεις του προς το δανειστή.

## **Επιταγή**

Είναι γραπτή εντολή με υπογραφή, με την οποία ο εκδότης της διατάζει την τράπεζά του να πληρώσει, με την παρουσίασή της, ένα συγκεκριμένο ποσό σε συγκεκριμένο νόμισμα από συγκεκριμένο λογαριασμό του σε ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο,

## **Εξ' Αποστάσεως Εμπορία και Παροχή Υπηρεσιών**

Εμπορία και παροχή υπηρεσιών που γίνεται χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία της τράπεζας και εσάς.

## **Εξασφάλιση**

Περιλαμβάνει υποθήκες, επιβαρύνσεις και ενεχυριάσεις αξιών και αντικειμένων κλπ, που δυνατό να απαιτήσει η τράπεζα για τη χορήγηση κάποιας πιστωτικής διευκόλυνσης.

## **Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι – Προπληρωμένη Κάρτα**

Κάρτα η οποία έχει πραγματική αξία υπό τη μορφή ηλεκτρονικού χρήματος και την οποία πληρώνετε από πριν. Κάποιες κάρτες μπορούν να επαναφορτιστούν με πιο πολλά ποσά και να χρησιμοποιηθούν για διάφορους σκοπούς.

## **Κάρτα**

Γενικός όρος που αναφέρεται σε όλες τις πλαστικές κάρτες, με τις οποίες ο πελάτης μπορεί πληρώσει ένα προϊόν ή υπηρεσία ή να προβεί σε ανάληψη μετρητών στην Κύπρο και το εξωτερικό. Σε αυτόν τον Κώδικα, ο όρος περιλαμβάνει χρεωστικές, πιστωτικές και cash κάρτες. Δεν περιλαμβάνει ηλεκτρονικό πορτοφόλι – προπληρωμένη κάρτα.

## **Κεντρικό Αρχείο Πληροφοριών**

Αρχείο που τηρεί η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου, στο οποίο καταχωρούνται στοιχεία για εκδότες ακάλυπτων επιταγών.

### **Κωδικός**

Σειρά γραμμάτων και/ή αριθμών, με την οποία μπορείτε να έχετε πρόσβαση στις υπηρεσίες on-line banking.

### **Μέσο Ηλεκτρονικής Πληρωμής**

Στον Κώδικα αυτό περιλαμβάνει κάρτες και ηλεκτρονικό πορτοφόλι – προπληρωμένη κάρτα.

### **Πιστωτική Διευκόλυνση**

Μπορεί να δοθεί υπό μορφή δανείου, πιστωτικής κάρτας ή παρατραβήγματος (ορίου).

### **Πιστωτική Κάρτα**

Κάρτα που σας επιτρέπει να προβείτε σε πληρωμές και σε ανάληψη μετρητών στην Κύπρο και το εξωτερικό μέχρι ένα συμφωνημένο όριο πίστωσης. Τα ποσά δεν αφαιρούνται απευθείας από το λογαριασμό σας. Μπορείτε να πληρώστε την παρεχόμενη πίστωση με μια πληρωμή ή περισσότερες μέχρι μια καθορισμένη ημερομηνία, με τόκο, με βάση τη μεταξύ μας συμφωνία.

### **Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (PIN)**

Ένας εμπιστευτικός αριθμός, ο οποίος σας επιτρέπει να προβείτε σε κάποια αγορά, ανάληψη μετρητών και χρήση άλλων υπηρεσιών από ATM.

### **Τρεχούμενος Λογαριασμός**

Λογαριασμός, ο οποίος σας παρέχει τη δυνατότητα ανάληψης χρημάτων χωρίς προειδοποίηση, τη δυνατότητα κατάθεσης μετρητών, επιταγών και εμβασμάτων και τη δυνατότητα παρατραβήγματος. Μαζί με το λογαριασμό μπορεί να εκδοθεί βιβλιάριο επιταγών και χρεωστική κάρτα για άμεση πρόσβαση στο λογαριασμό σας από ATM. Στο λογαριασμό μπορούν να δοθούν επίσης οδηγίες αυτόματης πληρωμής λογαριασμών κοινής ωφελείας (ΑΗΚ, ΑΤΗΚ, Υδατοπρομήθεια) ή άλλων τακτικών πληρωμών.

### **Υπηρεσίες Ξένου Συναλλάγματος**

Στον Κώδικα αυτό περιλαμβάνονται αγοραπωλησίες ξένου συναλλάγματος, διενέργεια πληρωμών σε ξένο συνάλλαγμα, αγοραπωλησίες χαρτονομισμάτων και επιταγών σε ξένο συνάλλαγμα και εμβάσματα στο εξωτερικό.

### **Φυσικό Πρόσωπο**

Άτομο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν έχουν σχέση με την εμπορική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.

### **Χρεωστική Κάρτα**

Κάρτα που σας επιτρέπει να προβείτε σε πληρωμές και σε ανάληψη μετρητών στην Κύπρο και το εξωτερικό μέχρι το διαθέσιμο ποσό του λογαριασμού σας. Τα ποσά αφαιρούνται απευθείας από το λογαριασμό σας.