

Περιγραφή υπηρεσιών πληρωμών

Καταθέσεις μετρητών

Τοποθέτηση χαρτονομισμάτων, επιτόπιων και ξένων, σε λογαριασμό πληρωμών.

Η υπηρεσία προσφέρεται μέσω του Δικτύου Καταστημάτων και των ATM της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λίμιτεδ (η «Τράπεζα»).

Όπου ο λογαριασμός πληρωμών τηρείται σε νόμισμα διαφορετικό από τα μετρητά που τοποθετούνται, διενεργείται μετατροπή από το ένα νόμισμα στο άλλο, με χρήση τιμής συναλλάγματος όπως αυτή καθορίζεται, τη συγκεκριμένη μέρα, στον Πίνακα Τιμών Συναλλάγματος της Τράπεζας. Για τη μετατροπή επιβάλλεται επιβάρυνση με βάση τον επίσημο Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.

Το χρηματικό ποσό που κατατίθεται σε Ευρώ, σε λογαριασμό ιδίου νομίσματος, τίθεται αμέσως διαθέσιμο με ίδια ημερομηνία αξίας, στις περιπτώσεις που ο πελάτης είναι καταναλωτής. Το χρηματικό ποσό που κατατίθεται σε Ευρώ, σε λογαριασμό διαφορετικού νομίσματος (δηλαδή απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος), τίθεται αμέσως διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας μεταγενέστερη της ημερομηνίας κατάθεσης κατά δύο εργάσιμες μέρες.

Στις περιπτώσεις που ο λογαριασμός πληρωμών τηρείται από μη φυσικό πρόσωπο, το ποσό τίθεται διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας την επόμενη εργάσιμη μέρα, στην περίπτωση που δεν διενεργείται μετατροπή νομίσματος και με ημερομηνία αξίας, μεταγενέστερη κατά δύο μέρες αν διενεργείται μετατροπή νομίσματος.

Ισχύει ο εκάστοτε δηλωμένος χρόνος λήξης εργάσιμης μέρας (cut-off times) της Τράπεζας. Όταν η κατάθεση γίνει μετά το σχετικό cut-off time θεωρείται ότι εκτελείται την επόμενη εργάσιμη μέρα, με μετακίνηση των πιο πάνω ημερομηνιών (αξίας και διαθεσιμότητας) κατά μία εργάσιμη μέρα.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την κατάθεση των μετρητών αν κρίνει ότι με την εκτέλεση τέτοιας πράξης παραβαίνει τους εν ισχύ Κανονισμούς και Νομοθεσίες.

Αναλήψεις μετρητών

Απόσυρση μετρητών (χαρτονομισμάτων και κερμάτων) με χρέωση λογαριασμού πληρωμών.

Η υπηρεσία προσφέρεται μέσω του Δικτύου Καταστημάτων και των ATM (μόνο για χαρτονομίσματα) της Τράπεζας.

Όπου κατά τη διενέργεια της ανάληψης απαιτείται μετατροπή νομίσματος, χρησιμοποιείται η τιμή συναλλάγματος της συγκεκριμένης μέρας, όπως αυτή καθορίζεται στον Πίνακα Τιμών Συναλλάγματος της Τράπεζας. Για τη μετατροπή επιβάλλεται επιβάρυνση με βάση τον επίσημο Τιμοκατάλογο της Τράπεζας.

Η Τράπεζα εφαρμόζει μέγιστα ποσά ανάληψης. Για ανάληψη μεγαλύτερου ποσού από το καθορισμένο, ο πελάτης θα πρέπει να έρχεται σε συνεννόηση με το Κατάστημα της Τράπεζας μέσω του οποίου θα διενεργήσει την ανάληψη, έτσι ώστε να υπάρχουν διαθέσιμα μετρητά για αυτό το σκοπό. Το ίδιο ισχύει και στις περιπτώσεις ανάληψης μεγάλου αριθμού χαρτονομισμάτων συγκεκριμένης αξίας ή κερμάτων.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την ανάληψη των μετρητών αν κρίνει ότι με την εκτέλεση τέτοιας πράξης παραβαίνει τους εν ισχύ Κανονισμούς και Νομοθεσίες.

Μετατροπή ξένου χαρτονομίσματος

Μετατροπή ενός χαρτονομίσματος σε άλλο, κατόπιν παράδοσης του ισάξιου ποσού από τον πελάτη.

Για τη μετατροπή των χαρτονομισμάτων χρησιμοποιείται ο Πίνακας Τιμών Συναλλάγματος της συγκεκριμένης μέρας και εφαρμόζεται χρέωση η οποία περιγράφεται στον επίσημο Τιμοκατάλογο της Τράπεζας.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την μετατροπή των μετρητών αν κρίνει ότι με την εκτέλεση τέτοιας πράξης παραβαίνει τους εν ισχύ Κανονισμούς και Νομοθεσίες.

Άμεσες Χρεώσεις

Οδηγίες από τον δικαιούχο για εκτέλεση πράξης πληρωμής από λογαριασμό πληρωμών του πληρωτή. Ο πληρωτής δίνει τη ρητή (γραφτή ή άλλως πως) συγκατάθεση του στο δικαιούχο για τη διενέργεια της πράξης πληρωμής (χρέωση λογαριασμού του πληρωτή και μεταφορά του ποσού στον λογαριασμό του δικαιούχου).

Η πράξη πληρωμής μπορεί να είναι επαναλαμβανόμενη ή μοναδική.

Η συμφωνία μεταξύ του πληρωτή και του δικαιούχου κρατείται για αρχειοθέτηση από τον δικαιούχο, όπως επίσης οποιοσδήποτε τροποποιήσεις ή ακύρωσή της.

Κατόπιν λήψης της εντολής από τον δικαιούχο, ο λογαριασμός του πληρωτή χρεώνεται είτε στο τέλος της εργάσιμης μέρας που προηγείται της δηλωμένης ημερομηνίας εκτέλεσης, είτε το πρωί της ημερομηνίας εκτέλεσης. Όπου η ημερομηνία εκτέλεσης είναι μη εργάσιμη μέρα, η πράξη πληρωμής διενεργείται την επόμενη εργάσιμη μέρα.

Ο πληρωτής έχει το δικαίωμα να αιτηθεί επιστροφή του χρηματικού ποσού που προέκυψε από πράξη άμεσης χρέωσης, εντός συγκεκριμένων χρονικών περιθωρίων ως εξής:

- Εντός οκτώ (8) βδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του λογαριασμού, για πράξεις για τις οποίες έχει δοθεί η συγκατάθεση του πληρωτή προς το δικαιούχο. Η Τράπεζα οφείλει να προβεί σε επιστροφή ολόκληρου του ποσού της πράξης, με πίστωση του λογαριασμού του πληρωτή με ημερομηνία αξίας την ημερομηνία που αρχικά χρεώθηκε

και

- Πέραν των οκτώ (8) βδομάδων και εντός δεκατριών (13) μηνών από την ημερομηνία εκτέλεσης, για πράξεις για τις οποίες ο πληρωτής θεωρεί ότι δεν έχει δοθεί η συγκατάθεσή του. Η Τράπεζα προβαίνει σε διερεύνηση του θέματος και αναλόγως αποτελέσματος ενημερώνει τον πληρωτή για την επιστροφή του ποσού ή κοινοποιεί τους λόγους της άρνησης για επιστροφή του ποσού, εκτός εάν με το να πράξει αυτό θα ήταν σε παράβαση των εν ισχύ Κανονισμών και Νομοθεσιών.

Τα πιο πάνω δεν ισχύουν

(α) όταν ο πληρωτής έχει δώσει τη συγκατάθεση του για να εκτελεσθεί η πράξη πληρωμής απευθείας στην Τράπεζα και

(β) ανάλογα με την περίπτωση, οι πληροφορίες για τη μελλοντική πράξη πληρωμής παρέχονται ή τίθενται στη διάθεση του πληρωτή τουλάχιστον τέσσερις εβδομάδες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία εκτέλεσης, από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή από το δικαιούχο ή/και

(γ) όταν υφίστανται συγκεκριμένες προϋποθέσεις, ως αναφέρονται στη Συμπληρωματική Σύμβαση που διέπει τη σχέση μεταξύ της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λίμιτεδ και των πελατών της.

Όπου μια άμεση εντολή δεν εκτελεσθεί από την Τράπεζα λόγω ανεπάρκειας κεφαλαίων εφαρμόζεται χρέωση σύμφωνα με τον εκάστοτε Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.

Πάγιες εντολές

Οδηγίες για τακτικές μεταφορές συγκεκριμένου ποσού χρημάτων, σε προκαθορισμένα τακτά διαστήματα μεταξύ λογαριασμών πληρωμών, του ιδίου ή διαφορετικού πελάτη, που διενεργούνται είτε σε λογαριασμό πληρωμών εντός Τράπεζας είτε σε λογαριασμό πληρωμών που τηρείται σε άλλη επιτόπια Τράπεζα, μετά από πάγιες οδηγίες του πληρωτή.

Γίνονται αποδεκτές πάγιες εντολές μόνο σε Ευρώ και νοουμένου ότι, αν πρόκειται για μεταφορές χρημάτων εντός της Τράπεζας, τόσο ο λογαριασμός του πληρωτή όσο και του δικαιούχου διατηρείται σε Ευρώ.

Αν πρόκειται για μεταφορές χρημάτων εκτός Τράπεζας, θα πρέπει ο λογαριασμός του πληρωτή να διατηρείται σε Ευρώ.

Η συχνότητα, τροποποίηση ή τερματισμός της εκτέλεσης τους εναπόκειται στις οδηγίες του πελάτη.

Πράξεις με χρήση κάρτας

Η κάρτα είναι ηλεκτρονικό μέσο πληρωμής το οποίο χρησιμοποιείται για την έναρξη εντολής πληρωμής. Χρησιμοποιείται σε πραγματικά σημεία πώλησης και σε εικονικά

σημεία πώλησης (μέσω διαδικτύου). Επίσης, χρησιμοποιείται για ανάληψη μετρητών από ATMs.

Η κάρτα μπορεί να είναι

- Χρεωστική – Λειτουργεί με βάση τη διαθεσιμότητα του ποσού σε λογαριασμό πληρωμών.
- Πιστωτική – Λειτουργεί με βάση τη διαθεσιμότητα του ποσού του πιστωτικού ορίου που έχει παραχωρηθεί στον πληρωτή.

Η χρήση της κάρτας προϋποθέτει τη χρήση εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας (PIN). Η ασφαλής φύλαξή τους είναι υποχρέωση του πελάτη ώστε να περιοριστούν οι κίνδυνοι απάτης ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε λογαριασμό πληρωμών.

Ο πελάτης μπορεί να αμφισβητήσει την εγκυρότητα εντολών πληρωμής που έγιναν με κάρτα, με καταχώρηση του αιτήματος του είτε μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας, είτε μέσω των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης (1bank).

Στις πλείστες των περιπτώσεων, η Τράπεζα οφείλει να διερευνήσει και να επιλύσει την αμφισβήτηση μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας που ακολουθεί τη δήλωση αμφισβήτησης εκ μέρους του πελάτη, εκτός όπου ρητά αναφέρεται το αντίθετο στους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Καρτών.

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα, όπου κρίνει αναγκαίο, να καθυστερήσει την επιστροφή των χρημάτων για περαιτέρω διερεύνηση. Σε τέτοια περίπτωση ενημερώνεται σχετικά η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου. Ο πελάτης ενημερώνεται για την επιστροφή ή για τους λόγους άρνησης επιστροφής του ποσού ως Όροι και Προϋποθέσεις Χρήσης Καρτών, εκτός όπου κάτι τέτοιο θα ήταν σε παράβαση των εν ισχύ Κανονισμών και Νομοθεσιών.

Περισσότερες πληροφορίες για τους όρους χρήσης των καρτών περιγράφονται στους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Καρτών και τους Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης Prepaid Καρτών οι οποίοι είναι αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμής

Υπηρεσίες που προσφέρονται από άλλη Τράπεζα ή από άλλο Τρίτο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών («TRP» ή «Third Party Provider») (ο οποίος μπορεί να είναι άλλη Τράπεζα ή Οργανισμός αδειοδοτημένος για το σκοπό αυτό), στον οποίο έχει δοθεί η συγκατάθεση του αιτητή για να μπορεί να εκκινεί ηλεκτρονικές πληρωμές, με χρέωση λογαριασμού που τηρείται στην Τράπεζα και νοουμένου ότι είναι προσβάσιμος μέσω διαδικτύου (internet banking).

Στο παρόν στάδιο, η υπηρεσία αυτή προσφέρεται μόνο για προσωπικούς λογαριασμούς των ιδίων των συνδρομητών. Δεν προσφέρεται σε εταιρικούς λογαριασμούς, κοινούς

προσωπικούς λογαριασμούς και για λογαριασμούς τρίτων που τυγχάνουν διαχείρισης από συνδρομητή με εξουσιοδότηση του ιδιοκτήτη.

Η αδειοδότηση των TPPs είναι ευθύνη της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου ή άλλης Ευρωπαϊκής Αρμόδιας Αρχής. Το αρχείο με τους αδειοδοτημένους από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου παρόχους, είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Κεντρικής Τράπεζας. Το αρχείο με τους παρόχους που έχουν αδειοδοτηθεί από άλλες Ευρωπαϊκές Αρχές, εντοπίζεται στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης Τραπεζών (European Banking Authority – EBA).

Ο αιτητής έχει τη δυνατότητα να καταχωρήσει, μέσω των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης (1bank), τους TPPs μέσω των οποίων επιθυμεί να επιτρέπεται εκκίνηση πληρωμών από λογαριασμούς του.

Την ευθύνη για την ορθή εκτέλεση της πληρωμής φέρει ο TPP από τον οποίο λαμβάνεται το αίτημα για εκκίνηση πληρωμής.

Για οποιαδήποτε καθυστέρηση στην αποστολή του αιτήματος εκκίνησης πληρωμής, την ευθύνη φέρει ο TPP. Για τη διεκπεραίωση της πληρωμής ή οποιαδήποτε εκτέλεση εσφαλμένης πληρωμής, την ευθύνη αναλαμβάνει η Τράπεζα, η οποία αναλαμβάνει να προβεί σε διορθωτικές εγγραφές μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης μέρας που ακολουθεί την ημερομηνία υποβολής αιτήματος από τον πελάτη.

Ο αιτητής φέρει ευθύνη στις περιπτώσεις που απολέσει, που αμελεί κατά τη φύλαξη ή σε περίπτωση που παραχωρήσει σε τρίτους τα εξατομικευμένα διαπιστευτήρια ασφαλείας του.

Τόσο η Τράπεζα όσο και ο TPP οφείλουν να τηρούν τα αναγκαία πρότυπα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τα τεχνικά πρότυπα για την εξακρίβωση της γνησιότητας των οδηγιών του αιτητή (π.χ. κωδικοί μίας χρήσης - OTP).

Οδηγίες οι οποίες έχουν ληφθεί από την Τράπεζα μέσω τρίτου TPP, δεν μπορούν να ανακληθούν.

Υπηρεσίες πληροφοριών λογαριασμού

Διαδικτυακή υπηρεσία η οποία αναλαμβάνει, με τη συγκατάθεση του αιτητή, τη συλλογή συγκεντρωτικών πληροφοριών για ένα ή περισσότερους λογαριασμούς του που τηρούνται σε διάφορα τραπεζικά ιδρύματα.

Η υπηρεσία αυτή μπορεί να προσφερθεί από άλλη Τράπεζα ή από άλλο Τρίτο Πάροχο υπηρεσιών πληρωμών («TPP» ή «Third Party Provider») (ο οποίος μπορεί να είναι άλλη Τράπεζα ή άλλος Οργανισμός αδειοδοτημένος για τον σκοπό αυτό).

Η αδειοδότηση των TPPs είναι ευθύνη της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου ή άλλης Ευρωπαϊκής αρμόδιας Αρχής. Το αρχείο με τους αδειοδοτημένους από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου παρόχους, είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Κεντρικής Τράπεζας. Το αρχείο με τους παρόχους που έχουν αδειοδοτηθεί από άλλες Ευρωπαϊκές Αρχές, εντοπίζεται στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης Τραπεζών (European Banking Authority – EBA).

Ο αιτητής μπορεί να εξουσιοδοτήσει τους TPPs μέσω των οποίων επιθυμεί να συλλέγει πληροφορίες για τους λογαριασμούς του. Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται μόνο σε συνδρομητές στα Ψηφιακά Κανάλια Εξυπηρέτησης (1bank) και, σε αυτό το στάδιο, μόνο για προσωπικούς λογαριασμούς των ιδίων. Δεν προσφέρεται σε εταιρικούς λογαριασμούς, κοινούς προσωπικούς λογαριασμούς και για λογαριασμούς τρίτων που τυγχάνουν διαχείρισης από συνδρομητή με εξουσιοδότηση του ιδιοκτήτη.

Τόσο η Τράπεζα όσο και ο TPP οφείλουν να τηρούν τα αναγκαία πρότυπα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τα τεχνικά πρότυπα για την εξακρίβωση της γνησιότητας των οδηγιών του αιτητή (π.χ. κωδικοί μίας χρήσης - OTP).

Μεταφορά πίστωσης

Μεταφορά κεφαλαίων με οδηγίες του εντολέα για χρέωση του λογαριασμού πληρωμών του και πίστωση του λογαριασμού του δικαιούχου. Εντολέας και δικαιούχος μπορεί να είναι το ίδιο πρόσωπο.

Στις περιπτώσεις που οι λογαριασμοί τόσο του εντολέα όσο και του δικαιούχου τηρούνται εντός της Τράπεζας, η πράξη πληρωμής διενεργείται αμέσως και τα χρήματα καθίστανται αμέσως διαθέσιμα στο λογαριασμό του δικαιούχου.

Αν ο λογαριασμός πληρωμών του δικαιούχου τηρείται σε άλλο τραπεζικό ίδρυμα εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, η Τράπεζα έχει την ευθύνη να θέσει τα κεφάλαια στη διάθεση της τράπεζας του δικαιούχου το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα, νοουμένου ότι η εντολή για εκτέλεση της πράξης πληρωμής:

- Λήφθηκε εντός των χρονικών περιθωρίων που καθορίζονται από την Τράπεζα.
- Έχει ληφθεί με ηλεκτρονικό μέσο. Σε περίπτωση λήψης της εντολής σε έντυπη μορφή (περιλαμβανομένου του φαξ), η διάθεση των χρημάτων στην Τράπεζα του δικαιούχου μετακινείται κατά μία εργάσιμη μέρα.
- Δεν απαιτείται μετατροπή συναλλάγματος από/προς νόμισμα μη κράτους μέλους.

Σε περίπτωση που κριθεί ότι, χρειάζεται διερεύνηση της μεταφοράς πίστωσης ή/και σε περίπτωση που επιβάλλεται από τους εν ισχύ Κανονισμούς και Νομοθεσίες, η Τράπεζα δύναται να καθυστερήσει τη διεκπεραίωση της πράξης χωρίς σχετική ενημέρωση του πληρωτή.

Κατά τη μεταφορά κεφαλαίων εκτός Τράπεζας δυνατό να χρησιμοποιηθούν ενδιάμεσες τράπεζες οι οποίες, ανάλογα με την περίπτωση, μπορεί να αποκόψουν μέρος του κεφαλαίου προτού το παραδώσουν στον δικαιούχο ή στην τράπεζα του δικαιούχου. Για πληρωμές εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) και σε νομίσματα Χωρών Μελών του ΕΟΧ το ποσό μεταφέρεται αυτούσιο χωρίς οποιαδήποτε αποκοπή από ενδιάμεση τράπεζα.

Την ευθύνη για την έγκαιρη πίστωση του δικαιούχου έχει η τράπεζα στην οποία διατηρεί τον λογαριασμό του.

Αν ο λογαριασμός πληρωμών του δικαιούχου τηρείται σε άλλο τραπεζικό ίδρυμα εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, η Τράπεζα έχει την ευθύνη να θέσει τα κεφάλαια στη διάθεση της τράπεζας του δικαιούχου το αργότερο σε τέσσερις εργάσιμες μέρες από την ημερομηνία λήψης της εντολής εκτέλεσης της πράξης πληρωμής.

Ως ημερομηνία λήψης της εντολής θεωρείται η ημερομηνία εκτέλεσης που δήλωσε ο πληρωτής.

Για κάθε εντολή μεταφοράς πίστωσης εφαρμόζονται χρεώσεις σύμφωνα με τον εκάστοτε Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.

Εισερχόμενες μεταφορές πίστωσης

Ο λογαριασμός του δικαιούχου πιστώνεται και το ποσό τίθεται άμεσα διαθέσιμο την ίδια μέρα με την παραλαβή του ποσού από την άλλη τράπεζα (επιτόπια και μη), εκτός και αν για το ποσό απαιτείται μετατροπή σε/από νόμισμα κράτους μη μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, οπότεν το ποσό τίθεται διαθέσιμο δύο εργάσιμες μέρες μετά την πίστωση του λογαριασμού.

Σε περίπτωση που η Τράπεζα, για διάφορους λόγους, χρειάζεται διερεύνηση της μεταφοράς πίστωσης ή επιβάλλεται από Κανονισμούς και Νομοθεσίες, δύναται να καθυστερήσει ή να αρνηθεί διεκπεραίωση της πράξης χωρίς σχετική ενημέρωση του δικαιούχου ή του πληρωτή.

Όπου κατά τη διενέργεια της μεταφοράς πίστωσης (εξερχόμενης ή εισερχόμενης) απαιτείται μετατροπή νομίσματος, χρησιμοποιείται η τιμή συναλλάγματος της συγκεκριμένης μέρας όπως αυτή καθορίζεται στον Πίνακα Τιμών Συναλλάγματος της Τράπεζας. Για τη μετατροπή επιβάλλεται επιβάρυνση με βάση τον επίσημο Τιμοκατάλογο της Τράπεζας.

Επίσης, εφαρμόζονται τυχόν άλλες χρεώσεις σύμφωνα με τον εκάστοτε Κατάλογο Προμηθειών και Χρεώσεων της Τράπεζας.

Άρνηση εκτέλεσης πράξης πληρωμών

Η Τράπεζα δυνατό να αρνηθεί την εκτέλεση μεταφοράς κεφαλαίων (π.χ. λόγω μη διαθεσιμότητα ποσού, ελλিপών στοιχείων, απαγόρευσης από άλλη νομοθεσία κλπ), γνωστοποιώντας την άρνησή της στον αιτητή με τον πιο πρόσφορο σε αυτήν τρόπο.

Για κάθε άρνηση εκτέλεσης, η οποία γίνεται για αντικειμενικά αιτιολογημένους λόγους, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόσει έξοδα, ανάλογα με την περίπτωση.

Αμφισβήτηση συναλλαγής

Ο αιτητής /συνδρομητής έχει το δικαίωμα να αμφισβητήσει την εγκυρότητα μίας ή περισσότερων συναλλαγών που εμφανίζονται στην κατάσταση λογαριασμού του, για διάφορους λόγους, συμπεριλαμβανομένων των μη εξουσιοδοτημένων, της λανθασμένης χρέωσης ποσού ή διπλής χρέωσης.

Η διαδικασία αμφισβήτησης συναλλαγών αφορά κυρίως τις συναλλαγές που έχουν διενεργηθεί μέσω των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης (1bank) και από Τρίτους Παρόχους υπηρεσιών πληρωμών («TPPs» ή «Third Party Providers»).

Το αίτημα αμφισβήτησης συναλλαγής καταχωρείται είτε μέσω των Καταστημάτων της Τράπεζας, είτε μέσω των Ψηφιακών Καναλιών Εξυπηρέτησης (1bank).

Η Τράπεζα φροντίζει να διερευνά άμεσα τις αμφισβητούμενες συναλλαγές, ώστε να ανταποκριθεί εντός 24 ωρών από την ώρα υποβολής του αιτήματος του πελάτη, εκτός εάν κάτι τέτοιο αντιβαίνει σε οποιαδήποτε εν ισχύ Νομοθεσία ή Κανονισμό.

Για κάθε μη δικαιολογημένη αμφισβήτηση συναλλαγής η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να εφαρμόσει έξοδα, ανάλογα με την περίπτωση.