



ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

**ΚΩΔΙΚΑΣ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ**

ΑΘΗΝΑ 1997

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	ΣΕΛΙΔΑ
ΠΡΟΟΙΜΙΟ	7
ΟΡΙΣΜΟΙ	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	
Γενικές αρχές	13
• Ενημέρωση συναλλασσομένων - Διαφάνεια συναλλαγών	13
• Εχεμύθεια - Τραπεζικό και επαγγελματικό απόρρητο	14
• Συλλογή και τήρηση πληροφοριών συναλλασσομένων	14
• Υποπτες συναλλαγές	15
• Προβολή Τραπεζικών υπηρεσιών - Διαφήμιση	15
• Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων	16
• Παράπονα συναλλασσομένων	18
• Τήρηση του Κώδικα	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	
Βασικές τραπεζικές εργασίες	19
• Καταθέσεις	19
• Πιστοδοτήσεις (χρηματοδοτήσεις - εγγυητικές επιστολές)	20
• Εισαγωγές - Εξαγωγές	23
• Μεταφορά κεφαλαίων (σε δραχμές ή συνάλλαγμα)	24
• Θυρίδες θησαυροφυλακίου	24
• Επενδυτικές υπηρεσίες	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	
Συναλλαγές με κάρτες	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ	
Σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους και με τρίτους φορείς	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ	
Προώθηση τραπεζικών προϊόντων από τρίτους	33

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας αποτελεί προϊόν διατραπεζικής συνεργασίας υπό την αιγίδα της Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών, η οποία είχε την πρωτοβουλία και το συντονισμό της εκπόνησής του.

Η προοδευτική απελευθέρωση του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος από διοικητικές ρυθμίσεις υπαγόρευσε την ανάγκη καταγραφής κανόνων δεοντολογίας οι οποίοι διέπουν τις σχέσεις των τραπεζών με την πελατεία τους καθώς και μεταξύ τους και έναντι τρίτων.

Με τη θέσπιση των κανόνων δεοντολογίας επιδιώκεται ο καθορισμός προτύπων καλής τραπεζικής πρακτικής, όπως αυτά διαμορφώνονται από τα συναλλακτικά ήθη, το εθιμικό δίκαιο και τις διεθνώς παραδεδεγμένες αρχές δεοντολογίας, στα πλαίσια των κοινοτικών ρυθμίσεων, νομοθετικών διατάξεων και αποφάσεων των εποπτικών αρχών, και εκ παραλλήλου με τους εκάστοτε ισχύοντες κώδικες δεοντολογίας στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα (π.χ. Κώδικας Δεοντολογίας Ε.Π.Ε.Υ.).

Βασικός στόχος του Κώδικα είναι η ενίσχυση της διαφάνειας και ειλικρίνειας κατά τις συναλλαγές και κυρίως, η εδραίωση πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης στις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους καθώς και με τους συναλλασσομένους με αυτές.

Οι κανόνες αυτοί ευνοούν και προωθούν την ανάπτυξη του υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων και τη λειτουργία των δυνάμεων της αγοράς, ώστε να επιτυγχάνεται η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και προϊόντων προς όφελος των πελατών.

Ο Κώδικας τίθεται σε ισχύ κατόπιν εγκρίσεως από τη Γενική Συνέλευση της Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών.

Μάρτιος 1997

ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας νοούνται ως:

ΤΡΑΠΕΖΑ Ή ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ:

Επιχείρηση η οποία δέχεται καταθέσεις από το κοινό, χορηγεί πιστώσεις και παρέχει όσες άλλες υπηρεσίες προβλέπονται από την άδεια λειτουργίας της.

ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΣ Ή ΠΕΛΑΤΗΣ:

Φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων που πραγματοποιεί εφάπαξ συναλλαγές ή συνάπτει συμβατικές σχέσεις διάρκειας με τράπεζα. Η ιδιότητα του συναλλασσομένου θεωρείται ότι υπάρχει όχι μόνο κατά το συμβατικό αλλά και κατά το προσυμβατικό στάδιο της διερευνητικής επικοινωνίας ή/και διαπραγμάτευσης με την τράπεζα, καθώς και μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής ή τη λήξη της συναλλακτικής σχέσης.

ΚΑΤΑΘΕΣΗ:

Κάθε μορφή τοποθέτησης κεφαλαίων σε πιστωτικό ίδρυμα για αποταμιευτικούς, διαχειριστικούς ή επενδυτικούς σκοπούς, ανεξάρτητα από το αν η επιδιωκόμενη ωφέλεια είναι συγκεκριμένη και διασφαλίζεται από την τράπεζα ή μη προσδιορισμένη και εξαρτάται από τη μεταβολή ορισμένων στοιχείων, όπως του ύψους των επιτοκίων, της ισότητας των νομισμάτων κ.ά.

ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ:

Συναλλασσόμενος ο οποίος έχει δικαίωμα επί υπολοίπου κατάθεσης.

ΣΥΝΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ:

Συναλλασσόμενος ο οποίος, μαζί με άλλους, είτε από κοινού είτε διαζευκτικά, έχει δικαίωμα επί υπολοίπου κατάθεσης.

ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΗ:

Παροχή οποιασδήποτε μορφής πίστωσης ή εγγύησης.

ΚΙΝΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ:

Μεταφορά κεφαλαίων κατ' εντολή και για λογαριασμό του συναλλασσομένου.

VALEUR ΤΟΚΟΦΟΡΙΑΣ:

Ημερομηνία από την οποία ένα χρηματικό ποσό καθίσταται τοκοφόρο.

VALEUR ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ:

Ημερομηνία από την οποία ένα χρηματικό ποσό τίθεται στη διάθεση του δικαιούχου.

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ:

Κάθε υπηρεσία που σχετίζεται με χρηματιστηριακές πράξεις ή με κινητές αξίες που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου (μετοχές, ομολογίες, παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα κ.λπ.).

ΚΙΝΗΤΕΣ ΑΞΙΕΣ:

Οι μετοχές και οι λοιπές αξίες με χαρακτηριστικά μετοχών, οι ομολογίες και οι λοιποί χρεωστικοί τίτλοι που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης στην κεφαλαιαγορά, κάθε άλλος τίτλος ο οποίος αποτελεί αντικείμενο διαπραγμάτευσης και ο οποίος παρέχει δικαίωμα απόκτησης άλλης κινητής αξίας, μέσω εγγραφής ή ανταλλαγής, ή που παρέχει δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς. Τα μέσα πληρωμής δεν περιλαμβάνονται.

ΤΙΤΛΟΙ ΧΡΗΜΑΤΑΓΟΡΑΣ:

Τα χρηματοπιστωτικά μέσα που συνήθως αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης στη χρηματαγορά.

ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ:

Κάθε χρηματοοικονομικό εργαλείο ή μέσο που πρωτογενώς έχει τιμή ή αξία.

ΠΑΡΑΓΩΓΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ:

Κάθε χρηματοοικονομικό προϊόν ή μέσο, η τιμή και η αξία του οποίου εξαρτάται από ένα υποκείμενο περιουσιακό στοιχείο, χρηματιστηριακή αξία, χρηματοοικονομικό δείκτη κ.λπ.

ΚΑΡΤΑ:

Πλαστικό δελτίο που χορηγείται από τον εκδότη του και παρέχει στον κάτοχο τη δυνατότητα να πραγματοποιεί τις συναλλαγές που προκαθορίζονται στη σύμβαση βάσει της οποίας του παρέχεται η κάρτα.

ΕΚΔΟΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ:

Πιστωτικό ή χρηματοδοτικό ίδρυμα το οποίο, κατά την άσκηση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, θέτει στη διάθεση της πελατείας του, βάσει ειδικής σύμβασης, κάρτα η οποία ανήκει κατά κυριότητα σε αυτό.

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΚΑΡΤΩΝ:

Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, κατά την άσκηση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, αποδέχεται μία ή περισσότερες κάρτες για την πραγματοποίηση συναλλαγών με την πελατεία του ή διατηρεί δίκτυο σημείων αποδοχής καρτών.

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ:

Κάρτα που παρέχει στον κάτοχό της τη δυνατότητα διενέργειας των συναλλαγών που προκαθορίζονται στη σύμβαση (αγορών, ανάληψης μετρητών κ.λπ.) στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό, τα ποσά των οποίων χρεώνονται σε λογαριασμό προκαθορισμένου ανωτάτου ύψους. Ο λογαριασμός αυτός πιστώνεται με τις έναντι των ως άνω χρεώσεων καταβολές του κατόχου ο οποίος έχει την ευχέρεια τμηματικής ή ολοσχερούς εφάπαξ εξόφλησης του χρεωθέντος ποσού.

ΚΑΡΤΑ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ:

Κάρτα που παρέχει στον κάτοχό της τη δυνατότητα πραγματοποίησης αγορών ή/και ανάληψης μετρητών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, το σύνολο της αξίας των οποίων καλείται ο κάτοχος να εξοφλήσει εφάπαξ, μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα από την έκδοση του σχετικού αντιγράφου λογαριασμού.

ΧΡΕΩΣΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ:

Κάρτα που εκδίδεται από πιστωτικό ίδρυμα υπέρ κατόχου ο οποίος διατηρεί σ' αυτό λογαριασμό καταθέσεων και παρέχει στον κάτοχο το δικαίωμα να πραγματοποιεί συναλλαγές, η αξία των οποίων χρεώνεται ταυτόχρονα στο λογαριασμό του και πιστώνεται αντίστοιχα στο λογαριασμό του αποδέκτη που επίσης τηρείται στο πιστωτικό αυτό ίδρυμα.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ:

Κάθε ανακοίνωση, στα πλαίσια της δραστηριότητας των πιστωτικών ιδρυμάτων, που έχει ως στόχο την προώθηση της επωνυμίας, του σήματος, της φήμης, των τραπεζικών προϊόντων ή υπηρεσιών τους, ανεξάρτητα από το χρησιμοποιούμενο για το σκοπό αυτό μέσο. Ως ανακοίνωση νοείται ολόκληρο το περιεχόμενο αυτής, όπως εκφράσεις, αριθμοί, οπτικές και γραφικές παραστάσεις, ήχος και μουσική, δηλαδή το μήνυμα ως σύνολο σε οποιαδήποτε, απλή ή σύνθετη, μορφή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Ενημέρωση συναλλασσομένων – Διαφάνεια συναλλαγών

1. Οι κανόνες του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας που ακολουθούν αναφέρονται στις σχέσεις τραπεζών και συναλλασσομένων. Με τη θέσπισή τους επιδιώκεται η διασφάλιση των συμφερόντων των πελατών και των τραπεζών στα πλαίσια της κείμενης νομοθεσίας, των κοινοτικών διατάξεων, των σχετικών πιστωτικών και νομισματικών κανόνων της Τράπεζας της Ελλάδος και των συναλλακτικών ηθών.
2. Οι συναλλαγές κάθε τράπεζας με τους πελάτες της διέπονται από πνεύμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης, και για το λόγο αυτό επιδιώκεται πάντα, και από τα δύο μέρη, η ειλικρινής και συστηματική αλληλοενημέρωση για όλα τα θέματα που αφορούν τη μεταξύ τους σχέση.
3. Οι τράπεζες, κατά τη διεξαγωγή των συναλλαγών, επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια, διαθέτουν στους χώρους των συναλλαγών ενημερωτικά φυλλάδια για τις προσφερόμενες βασικές τραπεζικές υπηρεσίες, και παρέχουν, κατά περίπτωση, τις απαραίτητες πληροφορίες με σαφήνεια, απλότητα και πληρότητα.

Με την επιφύλαξη των παραγράφων του Κώδικα για ειδικότερες πληροφορίες που παρέχονται για συγκεκριμένες υπηρεσίες, η σχετική πληροφόρηση πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον:

- α. τη φύση και τα χαρακτηριστικά της παρεχομένης υπηρεσίας ή του προϊόντος,
- β. τα δικαιώματα ή τις ευχέρειες που παρέχει η υπηρεσία ή το προϊόν,
- γ. τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του συναλλασσομένου,
- δ. τις προϋποθέσεις παροχής μιας υπηρεσίας και τους τυχόν κινδύνους που συνδέονται με αυτή,
- ε. την ακολουθούμενη διαδικασία,
- στ. το κόστος παροχής της υπηρεσίας, που περιλαμβάνει την αμοιβή της τράπεζας, τα τυχόν έξοδα και φόρους, τις εισφορές ή άλλα τέλη και επιβαρύνσεις,
- ζ. τις τυχόν εναλλακτικές διαδικασίες και το αντίστοιχο κόστος, και
- η. τις τυχόν επιπτώσεις από την υπαναχώρηση ή την αντισυμβατική συμπεριφορά του συναλλασσομένου.

4. Οι τράπεζες θα πρέπει να χρησιμοποιούν ομοιόμορφη ορολογία με κοινό και γενικά αποδεκτό εννοιολογικό περιεχόμενο.
5. Οι τράπεζες, σε περίπτωση μονομερούς τροποποίησης οποιουδήποτε όρου συνεργασίας με το συναλλασσόμενο εφόσον έχουν αυτό το δικαίωμα, θα πρέπει να τον ενημερώνουν με τον ενδεικνυόμενο κατά περίπτωση τρόπο, συλλογικά ή ατομικά, έτσι ώστε να του παρέχεται έγκαιρα η ευχέρεια, εφόσον δεν συμφωνεί με τους νέους όρους, να διακόπτει τη συνεργασία του με αυτές.

Εχεμύθεια - Τραπεζικό και επαγγελματικό απόρρητο

6. Οι τράπεζες και οι εργαζόμενοι σε αυτές υπόκεινται στο τραπεζικό απόρρητο όσον αφορά στην ύπαρξη λογαριασμού καταθέσεων ή στο υπόλοιπο αυτού ή στις τυχόν κινήσεις επί λογαριασμών καταθέσεων, και στο επαγγελματικό απόρρητο όσον αφορά στις λοιπές πληροφορίες και στοιχεία που περιέρχονται σε γνώση τους λόγω της άσκησης του τραπεζικού επαγγέλματος.
7. Οι τράπεζες, εξαιρουμένων των περιπτώσεων κατά τις οποίες συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις ή υπάρχει η συναίνεση του συναλλασσομένου για την παροχή σε τρίτους πληροφοριών που τον αφορούν, οφείλουν να επιδεικνύουν άκρα διακριτικότητα και εχεμύθεια κατά τη χρήση των ανωτέρω πληροφοριών που περιέρχονται σε γνώση τους σε οποιοδήποτε στάδιο παροχής των υπηρεσιών τους, (πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά τη λήξη της συμβατικής σχέσης) και να λαμβάνουν κάθε εύλογο και εφικτό μέτρο εκπλήρωσης της υποχρέωσής τους αυτής.
8. Δεν αποτελεί παραβίαση της εχεμύθειας η μεταξύ των τραπεζών ανταλλαγή πληροφοριών που αφορούν συγκεντρωτικά στοιχεία ομάδων συναλλασσομένων, στα πλαίσια ηλεκτρονικής διακίνησης ποσοτικών στοιχείων συναλλαγών ή/και για στατιστικούς λόγους.

Συλλογή και τήρηση πληροφοριών συναλλασσομένων

9. Οι τράπεζες μπορούν να ζητούν, συλλέγουν και τηρούν κατ' εξοχήν οικονομικής φύσεως πληροφορίες για τους συναλλασσομένους, εφόσον οι πληροφορίες αυτές είναι απαραίτητες προκειμένου να κρίνουν αν συντρέχουν οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την παροχή και την εξακολούθηση ή τη διακοπή παροχής τραπεζικών υπηρεσιών. Οι τράπεζες υποχρεούνται σε νόμιμη χρήση και ασφαλή τήρηση των παραπάνω πληροφοριών, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

10. Οι τράπεζες ζητούν υποχρεωτικά από τους πελάτες τους, κατά το άνοιγμα λογαριασμού καταθέσεων ή τη σύναψη οποιασδήποτε άλλης τραπεζικής σύμβασης παροχής υπηρεσιών, να τους γνωστοποιούν τα στοιχεία της ταυτότητάς τους τα οποία και ελέγχουν μέσω των νομίμων αποδεικτικών εγγράφων.
11. Σε περίπτωση κατά την οποία ο συναλλασσόμενος ενεργεί για λογαριασμό τρίτου προσώπου, έχει υποχρέωση να αποκαλύψει στην τράπεζα και τα στοιχεία του τρίτου. Οι τράπεζες υποχρεούνται να εξακριβώνουν την αλήθεια και των δηλουμένων στοιχείων του τρίτου. Επίσης οι τράπεζες πρέπει να αναζητούν και εξακριβώνουν τα στοιχεία του τρίτου όταν υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι ο συναλλασσόμενος ενεργεί για λογαριασμό τρίτου, ακόμη και αν ο συναλλασσόμενος δεν το δηλώσει.

Υποπτες συναλλαγές

12. Οι τράπεζες πρέπει να εξετάζουν με ιδιαίτερη προσοχή και να αποφεύγουν τη διενέργεια συναλλαγών για τις οποίες γνωρίζουν ή βάσιμα υποπτεύονται ότι συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
13. Οι τράπεζες, κατά την τήρηση των υποχρεώσεών τους, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την αποτροπή και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (“ξέπλυμα” παράνομου χρήματος), πρέπει να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή και να λαμβάνουν τα κατάλληλα οργανωτικά και διοικητικά μέτρα ώστε να τηρείται ο Νόμος, να αποτρέπεται το ενδεχόμενο προσβολής χωρίς λόγο της προσωπικότητας των συναλλασσομένων και να παρέχεται στους εργαζομένους σε αυτές η απαραίτητη κάθε φορά διοικητική και νομική στήριξη.

Προβολή τραπεζικών υπηρεσιών - Διαφήμιση

14. Οι βασικοί κανόνες που διέπουν την προβολή και προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών είναι οι ακόλουθοι:
- α.** Κάθε τραπεζική διαφήμιση πρέπει να είναι:
- **νόμιμη**, σύμφωνη με τις εκάστοτε ισχύουσες σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις,
 - **ευπρεπής**, στα πλαίσια της κρατούσας αντίληψης περί ηθικής, και αποκλεισμένης της εκμετάλλευσης ιερών κειμένων, θρησκευτικών δοξασιών και εθνικών συμβόλων,

- **αληθής**, να προσδιορίζει με σαφήνεια και χωρίς υπερβολές την προτεινόμενη συναλλαγή, να μην περιλαμβάνει ανακριβείς ή παραπλανητικές πληροφορίες ή προβάλλει υπερβολικά ή προσπαθεί να αποκρύψει τα χαρακτηριστικά των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών, και να μην εκμεταλλεύεται την άγνοια ή τους φόβους του κοινού,
 - **στα πλαίσια του θεμιτού ανταγωνισμού**, με σεβασμό στην εμπιστοσύνη των συναλλασσομένων προς τις τράπεζες και την καλή φήμη του τραπεζικού συστήματος, χωρίς να προκαλεί ανησυχία στο κοινό για οποιοδήποτε πιστωτικό ίδρυμα και χωρίς να αναφέρεται υποτιμητικά ή δυσφημιστικά, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, σε προϊόντα άλλων τραπεζών.
- β.** Κατά τη διαφήμιση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών πρέπει να τηρείται κατά το δυνατόν ομοιόμορφη τραπεζική ορολογία, ώστε οι συναλλασσόμενοι να μπορούν να συγκρίνουν όμοια προϊόντα ή υπηρεσίες που προέρχονται από διαφορετικές τράπεζες. Τα στοιχεία σύγκρισης πρέπει να βασίζονται σε ακριβή δεδομένα τα οποία μπορούν να αποδειχθούν, και να έχουν την επιβαλλόμενη από την καλή πίστη και τα χρηστά ήθη πληρότητα, με γνώμονα την ορθή, επαρκή και αντικειμενική πληροφόρηση του κοινού στο οποίο απευθύνονται οι διαφημίσεις.
- γ.** Δεν επιτρέπεται η αθέμιτη απομίμηση του περιεχομένου διαφημίσεων που ήδη χρησιμοποιούνται ή έχουν χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν από άλλο πιστωτικό ίδρυμα για κάποιο τραπεζικό προϊόν ή υπηρεσία, σε εθνικό ή σε διεθνές επίπεδο.
- δ.** Δεν επιτρέπεται η απευθείας προώθηση διαφημιστικών μηνυμάτων σε πελάτες που έχουν δηλώσει την αντίθεσή τους σ' αυτό με έγγραφη αίτησή τους κατά την έναρξη της συνεργασίας τους με την τράπεζα ή μεταγενέστερα.

Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων

15. Οι τράπεζες παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς όλους τους συναλλασσόμενους με την ίδια πληρότητα, ποιότητα και σωστή συμπεριφορά και αποφεύγουν, κατά την εξυπηρέτησή τους, κάθε διακριτική μεταχείριση σε σχέση με την εθνικότητα, τη θρησκεία, το φύλο, την οικονομική κατάσταση ή την επαγγελματική τους ιδιότητα.

Δεν συνιστούν πάντως διάκριση ή κατηγοριοποίηση των πελατών και διαφοροποίηση εξυπηρέτησης ιδίως:

- α.** η άρνηση παροχής υπηρεσιών ή η παροχή τους κατά τρόπο διαφορετικό από τον κανονιστικά προβλεπόμενο ή εθιμικά καθιερωμένο όταν αυτό επιβάλλεται από νομικούς και οικονομικούς λόγους που αφορούν στο συγκεκριμένο πελάτη,

- β.** η διαφορετική τιμολόγηση των παρεχομένων 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 ανάγονται είτε στη φύση των πραγματοποιούμενων συναλλαγών, είτε και στην εύλογη ανάγκη ταχύτερης διενέργειάς τους,
- δ.** ο σχεδιασμός, η επιλεκτική ενημέρωση και προσφορά χρηματοπιστωτικών προϊόντων ή παραλλαγών τους σε ομάδες ή κατηγορίες πελατών ή υποψηφίων πελατών με βάση τα κοινά χαρακτηριστικά ή ιδιότητες που οριοθετούν τις ομάδες ή κατηγορίες αυτές, με στόχο την ανταπόκριση στα προϊόντα αυτά.

- 16.** Οι τράπεζες μεριμνούν συνεχώς για τον εκσυγχρονισμό και την τεχνολογική βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών και προϊόντων τους και φροντίζουν ώστε η παρεχόμενη εξυπηρέτηση με ηλεκτρονικά μέσα να γίνεται με συστήματα εφαρμογών ευρείας διασποράς, δηλαδή συστήματα που είναι εύκολα στη χρήση τους από το μέσο συναλλασσόμενο. Επιπλέον, διασφαλίζουν, κατά το δυνατό, τη συμβατότητα των συστημάτων τους τόσο σε εθνικό όσο και διεθνές επίπεδο.
- 17.** Οι τράπεζες φροντίζουν ώστε οι τεχνικοί και λοιποί λειτουργικοί όροι για την προσφορά υπηρεσιών με χρήση νέας τεχνολογίας να είναι σαφείς και κατανοητοί από το ευρύ κοινό που έχει περιορισμένη εξοικείωση με τη χρήση εξελιγμένης τεχνολογίας κατά τις τραπεζικές συναλλαγές.
- 18.** Οι τράπεζες, πριν από τη σύναψη των συμβάσεων που προϋποθέτουν τη χρήση εξελιγμένης τεχνολογίας σε σχέση με συγκεκριμένα προϊόντα, υπηρεσίες ή συστήματα συναλλαγών, πρέπει να ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους για τις ενδεχόμενες αδυναμίες κατά τη χρήση αυτών και τον τρόπο αντιμετώπισής τους, καθώς και για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών.
- 19.** Οι τράπεζες πρέπει να επεξηγούν στους πελάτες τους τα, κατά την εκτίμησή τους, οικονομικά ή λειτουργικά πλεονεκτήματα της πραγματοποίησης συναλλαγών με χρήση νέας τεχνολογίας, καθώς και τις τυχόν συνέπειες από τη διακοπή από αυτούς της πραγματοποίησης των συναλλαγών αυτών.
- 20.** Οι τράπεζες διασφαλίζουν ότι οι συναλλαγές με τη χρήση νέων τεχνολογιών και συστημάτων πραγματοποιούνται σύμφωνα με τους συμβατικούς και νομικούς κανόνες που τις διέπουν, ιδίως όσον αφορά την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των συμβαλλομένων.
- 21.** Οι τράπεζες μεριμνούν για την ασφάλεια των συναλλαγών που διενεργούνται με τη χρήση νέας τεχνολογίας και για την ορθή καταγραφή, απεικόνιση και τήρηση στα αρχεία τους των σχετικών πράξεων. Η υποχρέωση αυτή των τραπεζών δεν απαλλάσσει το συναλλασσόμενο από την ευθύνη συμμόρφωσής του με τους κανόνες λειτουργίας και ασφαλούς φύλαξης του τεχνικού μέσου, το οποίο αμέσως ή εμμέσως, εν όλω ή εν μέρει, καθιστά δυνατή τη χρήση της σχετικής τεχνολογίας, για την επικοινωνία με την

τράπεζα ή/και την πραγματοποίηση συναλλαγών από μη νομιμοποιημένους τρίτους.

Οι τράπεζες δεν φέρουν ευθύνη για την προ της ειδοποίησής τους αθέμιτη χρήση του τεχνικού μέσου και τις οικονομικές και λοιπές επιπτώσεις που συνεπάγεται αυτή για το νόμιμο χρήστη.

- 22.** Οι τράπεζες δεν πρέπει να συνομολογούν με τους συναλλασσομένους όρους οι οποίοι απαγορεύουν την παράλληλη συνεργασία με άλλα πιστωτικά ιδρύματα και τη χρήση των τεχνολογικών δυνατοτήτων που αυτά τους προσφέρουν.

Παράπονα συναλλασσομένων

- 23.** Οι τράπεζες οφείλουν να αντιμετωπίζουν με προσήνεια και να διερευνούν με επιμέλεια και χωρίς προκατάληψη τα παράπονα και τις καταγγελίες των πελατών που αφορούν τις μεταξύ τους συναλλαγές.

Για το σκοπό αυτό οφείλουν:

- α.** να διαθέτουν ειδική υπηρεσία διερεύνησης των παραπόνων ή καταγγελιών, ανεξάρτητη από τις υπηρεσίες συναλλαγών,
- β.** να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους γνωρίζει την ακολουθούμενη διαδικασία υποβολής, διερεύνησης και αξιολόγησης των παραπόνων ή καταγγελιών, και είναι σε θέση να παρέχει σαφή σχετική πληροφόρηση στους πελάτες, και
- γ.** να απαντούν εγγράφως στους συναλλασσομένους και σε εύλογο χρονικό διάστημα από την υποβολή των παραπόνων ή καταγγελιών τους.

Τήρηση του Κώδικα

- 24.** Κάθε τράπεζα οφείλει να ενημερώσει το προσωπικό της σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και να θεσπίσει τα κατ' αυτήν πρόσφορα μέτρα και διαδικασίες για την τήρηση των διατάξεών του.

- 25.** Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών είναι αρμόδια για την ερμηνεία, τροποποίηση ή συμπλήρωση του Κώδικα, καθώς και την παρακολούθηση της εφαρμογής του.

- 26.** Οι τράπεζες υποχρεούνται να παρέχουν στην Ένωση Ελληνικών Τραπεζών κάθε συνδρομή στο έργο της αυτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Καταθέσεις

- 27.** Οι τράπεζες οφείλουν να έχουν πάντοτε άμεσα διαθέσιμο στους συναλλασσομένους πληροφοριακό υλικό σχετικό με τους γενικούς και ειδικούς όρους που διέπουν τις διάφορες μορφές καταθέσεων και τα τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά για το άνοιγμα του αντίστοιχου λογαριασμού. Οποιαδήποτε αλλαγή των ως άνω όρων και προϋποθέσεων πρέπει να γνωστοποιείται έγκαιρα στους συναλλασσομένους με τα προσφορότερα, κατά την κρίση της τράπεζας, μέσα (π.χ. έντυπος και ηλεκτρονικός τύπος, ανακοινώσεις στους χώρους των τραπεζικών καταστημάτων κ.λπ.).
- 28.** Ειδικότερα, οι τράπεζες οφείλουν, για κάθε είδος λογαριασμού καταθέσεων, να παρέχουν στους συναλλασσομένους πληροφόρηση σχετικά με τα εξής τουλάχιστον θέματα:
- α.** το εκάστοτε ισχύον ύψος του επιτοκίου ή των επιτοκίων, ανάλογα με τη μορφή, τη διάρκεια ή το ποσό της κατάθεσης,
 - β.** τους τυχόν φόρους επί των τόκων,
 - γ.** το χρόνο έναρξης και λήξης της τοκοφορίας και διαθεσιμότητας των κατατιθεμένων ποσών (valeurs),
 - δ.** τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων (αριθμός ημερών έτους και μήνα),
 - ε.** τις ημερομηνίες λογισμού και απόδοσης των τόκων (με κεφαλαιοποίησή τους ή μη) και την αντίστοιχη ετήσια απόδοση (annual effective yield),
 - στ.** τις τυχόν προμήθειες ή άλλα έξοδα για την τήρηση και χρήση των λογαριασμών (έκδοση επιταγών, πάγιες εντολές, μεταφορές ποσών μεταξύ λογαριασμών κ.λπ.),
 - ζ.** τους τυχόν πρόσθετους όρους (ελάχιστο αρχικό ποσό κατάθεσης, ελάχιστο υπόλοιπο υπό το οποίο δεν λογίζονται τόκοι, όρους πρόωρης απόδοσης των υπό προθεσμία καταθέσεων κ.ά.),
 - η.** τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συναλλασσομένων, καθώς και τις τυχόν συνέπειες από την απώλεια των μέσων που παρέχει η τράπεζα για την κίνηση των λογαριασμών ή των παραστατικών της κίνησής τους (π.χ. βιβλιάριο καταθέσεων, μπλοκ επιταγών, κάρτα ανάληψης μετρητών κ.λπ.),
 - θ.** τις προϋποθέσεις για τυχόν ειδική διαπραγμάτευση προκειμένου να διαφοροποιηθούν τα ανωτέρω στοιχεία.

29. Οι τράπεζες ανοίγουν λογαριασμούς καταθέσεων μετά από αίτημα του συναλλασσομένου που υποβάλλεται εγγράφως, με τη συμπλήρωση των ειδικών κατά περίπτωση εντύπων της τράπεζας, και μετά από εξακρίβωση των αναγραφόμενων στοιχείων ταυτότητας του συναλλασσομένου. Η τελική απόφαση για το άνοιγμα ή μη του λογαριασμού καταθέσεων επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια της τράπεζας.
30. Σε περίπτωση ομαδικού ανοίγματος λογαριασμών καταθέσεων για ειδικούς λόγους (π.χ. εξυπηρέτηση της μισθοδοσίας προσωπικού νομικών προσώπων), το ενδιαφέρον των επιμέρους δικαιούχων για το άνοιγμα λογαριασμών τεκμαίρεται. Η συμπλήρωση των ειδικών κατά περίπτωση εντύπων γίνεται εκ των υστέρων.
31. Κατά το άνοιγμα κοινού λογαριασμού, οι τράπεζες ενημερώνουν τους συνδικαιούχους, πέραν των προαναφερομένων θεμάτων (ανωτέρω παράγραφος 28), και για τα ειδικότερα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη λειτουργία του κοινού λογαριασμού.
32. Σε περίπτωση κατά την οποία οι τράπεζες χορηγούν βιβλιάριο (καρνέ) επιταγών, οφείλουν να επισημαίνουν στο συναλλασσόμενο τη βασική λειτουργία της επιταγής, τις συνέπειες από την έκδοση ακάλυπτων επιταγών και την υποχρέωση ασφαλούς φύλαξης του βιβλιαρίου και των μη χρησιμοποιηθεισών εντύπων επιταγών.
33. Σε περίπτωση κατά την οποία η κίνηση του λογαριασμού δεν καταχωρείται σε βιβλιάριο που παραδίδεται στο δικαιούχο κατά το άνοιγμα του λογαριασμού, οι τράπεζες πρέπει να αποστέλλουν ή να θέτουν στη διάθεση του δικαιούχου, περιοδικά, σχετικό αντίγραφο κίνησης του λογαριασμού.
34. Ο συναλλασσόμενος οφείλει να ειδοποιεί αμέσως την τράπεζα για την τυχόν απώλεια του βιβλιαρίου του καταθέσεων ή του βιβλιαρίου (καρνέ) επιταγών, όπως επίσης και για κάθε τυχόν λάθος ή παρατυπία κατά την τήρηση του λογαριασμού του.

Πιστοδοτήσεις (χρηματοδοτήσεις - εγγυητικές επιστολές)

35. Οι πληροφορίες που παρέχονται στους συναλλασσόμενους ή τίθενται στη διάθεσή τους σχετικά με τις χορηγούμενες από τις τράπεζες πιστοδοτήσεις, θα πρέπει να είναι σαφείς, ώστε να μη δημιουργούνται εσφαλμένες εντυπώσεις για τις προϋποθέσεις και τους όρους χορήγησης και αποπληρωμής τους. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιέχουν τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:
- α.** το εκάστοτε ύψος του επιτοκίου κατά μορφή πιστοδότησης,
 - β.** το ποσό ή ποσοστό των προμηθειών και εξόδων καθώς και των τυχόν άλλων πρόσθετων επιβαρύνσεων,

- γ.** το είδος και τα ποσά ή ποσοστά των τυχόν εισφορών, φόρων και τελών,
- δ.** την περίοδο εκτοκισμού,
- ε.** τη χρονική βάση υπολογισμού των τόκων (αριθμός ημερών έτους και μήνα),
- στ.** τη μέθοδο υπολογισμού του τόκου επί του εκάστοτε οφειλομένου ποσού (απλός τόκος, τοκοχρεωλύσιο κ.λπ.) και το εξ αυτής συνολικό ετήσιο κόστος για τον πιστοδοτούμενο,
- ζ.** το επιτόκιο υπερημερίας, τον τρόπο και την περιοδικότητα υπολογισμού του, καθώς και τους όρους του τυχόν ανατοκισμού,
- η.** τους όρους και τις σχετικές επιβαρύνσεις στις περιπτώσεις υπέρβασης από τον πιστούχο των συμβατικών ορίων χρηματοδότησης,
- θ.** τη δυνατότητα πρόωρης εξόφλησης, το χρόνο, τις τυχόν επιβαρύνσεις και τον τρόπο υπολογισμού τους,
- ι.** σε περίπτωση πιστοδοτήσεων σε συνάλλαγμα, την έννοια του αναλαμβανομένου συναλλαγματικού κινδύνου και το εξ αυτού ενδεχόμενο μεταβολής του συνολικού κόστους της πίστωσης,
- ια.** τη δυνατότητα και το κόστος κάλυψης του κινδύνου από τη μεταβολή της συναλλαγματικής ισοτιμίας ή/και των επιτοκίων,
- ιβ.** σε περιπτώσεις πιστοδοτικών συμβάσεων με κυμαινόμενο επιτόκιο: το αρχικό επιτόκιο, τους παράγοντες διακύμανσής του, την περιοδικότητα της τυχόν διακύμανσης, τον τρόπο υπολογισμού του, τον τρόπο γνωστοποίησης των διακυμάνσεων του επιτοκίου στον πιστοδοτούμενο, καθώς και τους τυχόν λοιπούς παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν το συνολικό κόστος της πίστωσης,
- ιγ.** προκειμένου περί δανείων για την παρακολούθηση ή εξόφληση των οποίων εκδίδονται περιοδικοί λογαριασμοί: το επιτόκιο, το κεφάλαιο επί του οποίου υπολογίσθηκαν τόκοι, καθώς και το χρονικό διάστημα που αφορά ο υπολογισμός των τόκων, οι τυχόν μεταβολές του επιτοκίου, η τυχόν χρέωση τόκων υπερημερίας ή ανατοκισμού, το ποσό επί του οποίου αυτοί υπολογίσθηκαν και η περίοδος υπολογισμού τους, το ποσό της προς εξόφληση δόσης και το χρονικό διάστημα εντός του οποίου πρέπει αυτή να εξοφληθεί, καθώς και αναλυτικά κάθε επιβάρυνση λόγω φόρων, τελών και εξόδων, και
- ιδ.** προκειμένου περί δανείων τα οποία εξοφλούνται σε ίσες επαναλαμβανόμενες δόσεις, πρέπει, κατά τη σύναψη του δανείου, να γνωστοποιούνται στο δανειολήπτη, πέραν των προαναφερθέντων, το ύψος κάθε δόσης καθώς και η χρονική περιοδικότητα κατά την οποία οι δόσεις καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές, και κατά τη διάρκεια λειτουργίας της δανειακής σύμβασης, κάθε τυχόν μεταβολή των όρων αυτών μέχρι την ολοσχερή εξόφληση του δανείου.

36. Οι τράπεζες, κατά την εξέταση οποιουδήποτε αιτήματος πιστοδότησης, μπορούν να ζητούν από το συναλλασσόμενο κάθε απαραίτητη, κατά την κρίση τους, πληροφορία σχετικά με:

- α.** την ηλικία, το επάγγελμα, την οικογενειακή κατάσταση των αιτούντων και των εγγυητών,
- β.** την οικονομική και περιουσιακή κατάσταση των ανωτέρω και
- γ.** τη δυνατότητα να ανταποκριθούν έγκαιρα στις υποχρεώσεις που πρόκειται να αναλάβουν έναντι της τράπεζας.

Πηγές άντλησης των σχετικών πληροφοριών αποτελούν κυρίως η αίτηση και τα λοιπά έντυπα που συμπληρώνει και υπογράφει ο αιτών, τα δικαιολογητικά που ζητά η τράπεζα (ισολογισμοί, ισοζύγια, φορολογικές δηλώσεις, συμβόλαια, ταμιακά προγράμματα κ.λπ.), τα στοιχεία που τηρεί η τράπεζα σχετικά με τον αιτούντα και τη συνέπεια που έχει επιδείξει κατά τις συναλλαγές του με αυτή, το πληροφοριακό αρχείο διατραπεζικών συστημάτων πληροφοριών (όπως της διατραπεζικής εταιρίας ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ “ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ”), καθώς και τυχόν πληροφορίες από άλλες τράπεζες ή χρηματοδοτικούς οργανισμούς ή βάσεις πληροφοριών.

37. Οι τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους για το ενδεχόμενο να διαβιβασθούν ορισμένα πληροφοριακά στοιχεία που έχουν στη διάθεσή τους, κυρίως όσον αφορά την οικονομική κατάσταση και τη συναλλακτική συμπεριφορά των συναλλασσόμενων (στοιχεία ισολογισμών, περιουσιακής καταστάσεως, όρια δανεισμού κ.λπ.), σε άλλες τράπεζες ή χρηματοδοτικούς οργανισμούς ή σε διατραπεζικά συστήματα πληροφοριών (όπως τα ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ “ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ”) και να ζητούν τη σχετική έγγραφη εξουσιοδότησή τους, όπου αυτή απαιτείται.

Οι συναλλασσόμενοι έχουν το δικαίωμα να αρνηθούν την παροχή της εν λόγω εξουσιοδότησης. Στην περίπτωση αυτή επισημαίνονται στο συναλλασσόμενο οι τυχόν δυσμενείς εντυπώσεις που ενδέχεται να δημιουργηθούν γι’ αυτόν από την άρνησή του.

Εξυπακούεται ότι δεν απαιτείται έγγραφη συγκατάθεση των συναλλασσόμενων για πληροφορίες οι οποίες περιέχονται σε δημόσια έγγραφα ή όπου ο νόμος ορίζει.

38. Οι τράπεζες έχουν την ευχέρεια να καθορίζουν, κατά την κρίση τους, ειδικούς όρους (κυρίως σχετικά με προμήθειες και έξοδα) για ορισμένους συναλλασσόμενους, λόγω του εύρους των εργασιών τους ή άλλων ιδιαιτεροτήτων. Οι ειδικοί αυτοί όροι, εφόσον δεν περιλαμβάνονται στις σχετικές συμβάσεις, συμφωνούνται και γνωστοποιούνται με ιδιαίτερη επιστολή προς τους συναλλασσόμενους. Η ενημέρωση περιλαμβάνει και τα ακόλουθα: το χρονικό διάστημα ισχύος των ειδικών όρων, τις τυχόν προϋποθέσεις από τις οποίες εξαρτάται η σύναψή τους (όπως π.χ. ανάθεση στην τράπεζα εργασιών ορισμένου ύψους, τήρηση καταθέσεων ορισμένου ελαχίστου μέσου υπολοίπου κ.λπ.) καθώς και τις συνέπειες της μη τήρησης των προϋποθέσεων αυτών.

Η παράταση της ισχύος ή η τροποποίηση των ειδικών αυτών όρων, ανάγεται στην ελεύθερη κρίση των τραπεζών.

39. Πριν από την υπογραφή της πιστωτικής σύμβασης επισημαίνεται στους συναλλασσομένους η ανάγκη να αναγνώσουν προσεκτικά τους όρους που περιέχονται σ' αυτήν και στις τυχόν πρόσθετες πράξεις, είτε αυτοί αφορούν τη χορήγηση της πίστωσης είτε την παροχή στην τράπεζα των εξασφαλίσεων που έχουν συμφωνηθεί. Οι πιστούχοι πρέπει να ενθαρρύνονται να ζητούν από τους αρμόδιους υπαλλήλους των τραπεζών την παροχή κάθε πρόσθετης πληροφορίας ή διευκρίνισης.

40. Οι τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν τους συναλλασσομένους σχετικά με το κόστος και τον αναγκαίο χρόνο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας χορήγησης των πιστώσεων, στον οποίο περιλαμβάνεται και ο συνήθως απαιτούμενος χρόνος λήψης των εξασφαλίσεων που κατά περίπτωση έχουν συμφωνηθεί.

41. Οι τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν εγγράφως τους συναλλασσομένους, εάν το ζητήσουν, για την έγκριση ή απόρριψη αιτήματός τους. Δεν υποχρεούνται όμως να τους γνωστοποιούν τους λόγους της έγκρισης ή απόρριψης, και ιδίως τις απόψεις, γνώμες και εκτιμήσεις των υπηρεσιακών τους οργάνων.

42. Σε περίπτωση κατά την οποία οι πιστοδοτήσεις καλύπτονται με εγγύηση τρίτου συμβαλλομένου προσώπου, οι τράπεζες οφείλουν να πληροφορούν τον εγγυητή σχετικά με τα προβλεπόμενα από τη νομοθεσία δικαιώματα και υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, και να παρέχουν στον εγγυητή όλη τη σχετική πληροφόρηση και ενημέρωση που δίνουν και στον πιστοδοτούμενο.

Στα πλαίσια της πληροφόρησης αυτής πρέπει να επισημαίνεται σαφώς στον εγγυητή η φύση και η έκταση των υποχρεώσεων ή κινδύνων που αναλαμβάνει, και να του γνωστοποιείται η τυχόν επέλευση στο μέλλον των κινδύνων αυτών.

Εισαγωγές - Εξαγωγές

43. Οι τράπεζες θα πρέπει να είναι σε θέση να ενημερώνουν τους συναλλασσομένους, εάν το ζητήσουν, για την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία και τους διεθνείς τραπεζικούς κανόνες που διέπουν τις συγκεκριμένες εργασίες τους και να παρέχουν συμβουλευτικά και μόνο τη συνδρομή τους για την καλύτερη διενέργεια της συναλλαγής.

44. Οι τράπεζες οφείλουν να επισημαίνουν στους πελάτες τους ότι οι γλωσσικές εκφράσεις και οι όροι που αφορούν διεθνείς εμπορικές συναλλαγές θα πρέπει να είναι σαφείς και να μην αφήνουν περιθώρια για παρανοήσεις μεταξύ

των συμβαλλομένων μερών. Εάν διαπιστωθούν λανθασμένες οδηγίες, στοιχεία ή παρανοήσεις, οι τράπεζες θα υποδεικνύουν στο συναλλασσόμενο να επικοινωνήσει άμεσα με τον αντισυμβαλλόμενο του για την άρση αυτών.

- 45.** Οι τράπεζες οφείλουν να γνωστοποιούν αμέσως, με τον ενδεικνυόμενο κατά περίπτωση τρόπο, τη λήψη αξιών προς είσπραξη ή λοιπών φορτωτικών εγγράφων, και να ενημερώνουν σχετικά τους ενδιαφερομένους εισαγωγείς.
- 46.** Οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να παρακρατούν και αποδίδουν στο Δημόσιο τους επιβαλλομένους φόρους ή άλλες επιβαρύνσεις, και να ενημερώνουν σχετικά τους συναλλασσόμενους.

Μεταφορά κεφαλαίων (σε δραχμές ή συνάλλαγμα)

- 47.** Οι τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν τους συναλλασσόμενους για τους υφιστάμενους τρόπους μεταφοράς κεφαλαίων στο εσωτερικό ή το εξωτερικό, το κατά περίπτωση κόστος και απαιτούμενο χρόνο, και να τους προτείνουν τον, κατά την κρίση τους, προσφορότερο, από πλευράς διαδικασίας και κόστους, τρόπο για την ικανοποίηση των αναγκών τους.
- 48.** Οι τράπεζες οφείλουν να πληροφορούν τον εντολέα τους για την τυχόν μείωση του μεταφερομένου κεφαλαίου λόγω εισπραττομένων προμηθειών, εξόδων ή άλλων επιβαρύνσεων από την παραλήπτρια τράπεζα.
- 49.** Οι τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν τους πελάτες τους για τυχόν όρους που αφορούν τη διαθεσιμότητα σε ορισμένο χρόνο (valeur) του προϊόντος του εμβάσματος, είτε αυτό πρόκειται να καταβληθεί στον παραλήπτη είτε να πιστωθεί σε λογαριασμό του.
- 50.** Οι τράπεζες οφείλουν να λαμβάνουν έγγραφη εντολή προκειμένου για πράξεις στο fixing της ημέρας και να ενημερώνουν τους πελάτες για τη συγκεκριμένη ώρα μέχρι την οποία δέχονται τις παραπάνω εντολές.

Θυρίδες θησαυροφυλακίου

- 51.** Οι τράπεζες πρέπει να λαμβάνουν και να εξακριβώνουν τα στοιχεία ταυτότητας των μισθωτών θυρίδων καθώς και των αντικλήτων τους.
- 52.** Οι τράπεζες οφείλουν να αποφεύγουν την εκμίσθωση θυρίδων σε άτομα για τα οποία υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι ενέχονται σε παράνομες, οικονομικής φύσεως, δραστηριότητες.

- 53.** Κάθε θυρίδα θησαυροφυλακίου αποτελεί προσωπικό χώρο του μισθωτή της και είναι απαραβίαστη τόσο από την τράπεζα, όσο και από κάθε τρίτο. Απόντος του μισθωτή (π.χ. λόγω θανάτου, εγκατάλειψης της θυρίδας κ.λπ.) η θυρίδα μπορεί να ανοιχθεί μόνο αν συντρέχουν οι νόμιμες προς τούτο προϋποθέσεις και εφόσον τηρηθούν οι προβλεπόμενες από το νόμο διαδικασίες.
- 54.** Οι τράπεζες, προκειμένου να εξασφαλίσουν την προστασία των θυρίδων, των συναλλασσομένων και του προσωπικού τους, καθορίζουν, πέραν των όσων προβλέπονται στη νομοθεσία, τα είδη τα οποία απαγορεύεται να φυλάσσονται στις θυρίδες (όπως π.χ. εκρηκτικές ύλες, οξέα, μολυσματικά αντικείμενα), και ενημερώνουν σχετικά τον πελάτη πριν από τη μίσθωση της θυρίδας.
- 55.** Οι τράπεζες δεν μπορούν να δεσμεύουν το περιεχόμενο των θυρίδων ή να απαγορεύουν το άνοιγμά τους από το μισθωτή, παρά μόνο σε περιπτώσεις εκτέλεσης αποφάσεων της δικαιοσύνης ή άλλων αρχών, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.
- 56.** Οι τράπεζες ενημερώνουν το μισθωτή της θυρίδας, πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, για τις εισπραττόμενες προμήθειες, τα έξοδα, το ετήσιο μίσθωμα καθώς και την είσπραξη πάγιας εγγύησης καλής χρήσης της θυρίδας. Η εγγύηση αυτή επιστρέφεται στο μισθωτή μετά τη λήξη της μίσθωσης και παράδοσης της θυρίδας και των κλειδιών σε καλή κατάσταση.
- 57.** Οι τράπεζες οφείλουν να γνωστοποιούν έγκαιρα στους πελάτες τους κάθε αύξηση του μισθώματος των θυρίδων, με τοιχοκόλληση ανακοίνωσης σε εμφανές σημείο των καταστημάτων και του χώρου των θυρίδων ή με άλλο πρόσφορο, κατά την κρίση τους, μέσο.
- 58.** Οι όροι μίσθωσης θυρίδας, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας ισχύος της και των τυχόν παρατάσεων της, πρέπει να διατυπώνονται με σαφήνεια και πληρότητα στο έγγραφο μισθωτήριο το οποίο καταρτίζεται μεταξύ τράπεζας και πελάτη - μισθωτή.

Επενδυτικές υπηρεσίες

- 59.** Οι τράπεζες που παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες για λογαριασμό πελατών τους σε κινητές αξίες, τίτλους χρηματαγοράς και κεφαλαιαγοράς και παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα, οφείλουν, πριν από την παροχή των υπηρεσιών αυτών, να:
- α.** ενημερώνονται σχετικά με την ταυτότητα, την επαγγελματική ιδιότητα, την οικονομική κατάσταση, τους στόχους και την εμπειρία του συναλλασσομένου στον τομέα των επενδύσεων, ούτως ώστε να παρέχουν τις κατάλληλες επενδυτικές συμβουλές,

- β.** παρέχουν στο συναλλασσόμενο τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την κατανόηση της φύσης του αντικειμένου της κύριας ή παρεπόμενης επενδυτικής συναλλαγής,
- γ.** αναλύουν τους ενδεχόμενους επενδυτικούς κινδύνους των συναλλαγών σε πρωτογενή και παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα καθώς και τις πιθανές ζημιές που συνδέονται με αυτές είτε ως μεμονωμένες πράξεις (π.χ. μείωση της αξίας των σχετικών δικαιωμάτων) είτε σε συνδυασμό με άλλες (π.χ. χορήγηση πίστωσης για την εκπλήρωση σχετικών υποχρεώσεων).

60. Οι τράπεζες οφείλουν να μη παρέχουν υποσχέσεις σχετικά με μελλοντικές αποδόσεις οι οποίες εξαρτώνται από αβέβαιες καταστάσεις ή γεγονότα και να μη καλλιεργούν προσδοκίες στους επενδυτές, εκτός εάν παρέχουν νομικά ισχυρή εγγύηση για την υποσχόμενη απόδοση.

61. Οι τράπεζες θα πρέπει να παρέχουν επαρκή πληροφόρηση για τις επενδυτικές υπηρεσίες που προσφέρουν, ώστε να είναι σε θέση ο συμβαλλόμενος να προβεί στην κατάλληλη γι' αυτόν επιλογή. Ενδεικτικά, οι τράπεζες οφείλουν να εξηγούν στο συναλλασσόμενο με πληρότητα και σαφήνεια τον τρόπο υπολογισμού της απόδοσης της επένδυσης και την ακριβή διάρκειά της, εφόσον αυτή είναι προκαθορισμένη, και να τον ενημερώνουν αναλυτικά για όλες τις προμήθειες, έξοδα, φόρους, τέλη κ.λπ. που τον βαρύνουν.

62. Τα πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν κύριες επενδυτικές υπηρεσίες, οφείλουν, ως Εταιρίες Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Ε.Π.Ε.Υ.), να τηρούν επιπροσθέτως και τις ειδικότερες σχετικές διατάξεις που περιέχονται στον Κώδικα Δεοντολογίας Ε.Π.Ε.Υ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΚΑΡΤΕΣ

- 63.** Ο εκδότης κάρτας οφείλει να θέτει στη διάθεση των συναλλασσομένων έντυπα τα οποία περιλαμβάνουν το σύνολο των όρων και προϋποθέσεων που διέπουν τη σύμβαση έκδοσης και χρησιμοποίησης κάρτας. Οι όροι αυτοί πρέπει να διασφαλίζουν κατά τρόπο δίκαιο και ισότιμο τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλομένων μερών.
- 64.** Η κάρτα χορηγείται στον πελάτη μόνο μετά από έγγραφο αίτημά του. Η αποδοχή του αιτήματος τελεί υπό τη διακριτική ευχέρεια του εκδότη, ο οποίος, σε περίπτωση απόρριψης, δεν υποχρεούται να ανακοινώσει τους λόγους αυτής. Μετά την υποβολή ή διαβίβαση του αιτήματος και την αποδοχή του, καταρτίζεται έγγραφη σύμβαση. Η σύμβαση μεταξύ του εκδότη και του κατόχου θεωρείται ότι έχει συναφθεί τη στιγμή κατά την οποία ο αιτών παραλαμβάνει την κάρτα. Ο τρόπος ανανέωσης ή τυχόν επανέκδοσης της κάρτας, διέπεται από τους όρους της σύμβασης.
- 65.** Οι όροι της σύμβασης πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα κατά τρόπο ευανάγνωστο και εύκολα κατανοητό.
- 66.** Ο εκδότης της κάρτας πρέπει να παρέχει εκ των προτέρων εγγράφως στον πελάτη τουλάχιστον τα ακόλουθα πληροφοριακά στοιχεία:
- α.** περιγραφή των δυνατοτήτων για τη χρησιμοποίηση της κάρτας που παρέχονται στον κάτοχό της, συμπεριλαμβανομένων και των πιστωτικών ορίων στις περιπτώσεις που αυτά έχουν εφαρμογή (π.χ. το όριο μηνιαίων συναλλαγών),
 - β.** το είδος των επιβαρύνσεων που συνθέτουν τη συνολική ετήσια πραγματική επιβάρυνση. Ειδικότερα:
 - το ποσό της ετήσιας συνδρομής,
 - το ύψος του επιτοκίου,
 - τα έξοδα και τις τυχόν επιβαρύνσεις που έχουν εφαρμογή σε συγκεκριμένους τύπους πράξεων (π.χ. ανάληψη μετρητών),
 - οποιαδήποτε έξοδα και δαπάνες που χρεώνονται για την εκτέλεση πράξεων σε συνάλλαγμα,
 - τη valeur τοκοφορίας,
 - γ.** ειδική, ρητή αναφορά στην τιμή συναλλάγματος που χρησιμοποιείται κατά τη μετατροπή πράξεων σε συνάλλαγμα (π.χ. αν η συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιείται είναι η τιμή fixing ή η τρέχουσα τιμή συναλλάγματος που εφαρμόζεται ειδικά στα συστήματα καρτών), και

δ. ειδική αναφορά στη διαδικασία που ακολουθείται για τη διατύπωση παραπόνων εκ μέρους του κατόχου και τη διερεύνηση αυτών.

67. Οι όροι της σύμβασης μπορούν να τροποποιηθούν οποτεδήποτε μονομερώς από τον εκδότη της κάρτας. Ο κάτοχος όμως της κάρτας πρέπει να ειδοποιείται εγκαίρως και οπωσδήποτε πριν από την έναρξη εφαρμογής των τροποποιημένων όρων, ώστε να του παρέχεται η δυνατότητα να καταγγείλει τη σύμβαση, αν το επιθυμεί. Η χρήση της κάρτας μετά τη γνωστοποίηση της ανωτέρω μεταβολής των όρων της σχετικής σύμβασης αποτελεί έμπρακτη αποδοχή αυτής.

68. Κάθε μεταβολή στο επιτόκιο τίθεται σε εφαρμογή από την ημερομηνία που προσδιορίζεται στη σχετική δημοσίευση ή στη γνωστοποίηση της μεταβολής με άλλο μέσο.

69. Ο κάτοχος κάρτας υποχρεούται:

- α.** να υπογράφει, εφόσον αυτό προβλέπεται, στην κατάλληλη θέση της κάρτας αμέσως μόλις την παραλάβει,
- β.** να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να φυλάττει και διατηρεί σε καλή κατάσταση την κάρτα του και τα λοιπά μέσα που του επιτρέπουν να τη χρησιμοποιεί,
- γ.** να απομνημονεύει τον Προσωπικό του Αριθμό Αναγνώρισης (PIN) ή άλλο κωδικό πρόσβασης στα ηλεκτρονικά μέσα συναλλαγών και να μη τον αναγράφει πάνω στην κάρτα ή σε αντικείμενα που συνήθως έχει ή μεταφέρει μαζί με την κάρτα,
- δ.** να μην επιτρέπει τη χρήση της κάρτας από άλλους,
- ε.** να επιδεικνύει ή και να επιστρέφει αμέσως την κάρτα του στον εκδότη, όταν του ζητηθεί,
- στ.** να μην ανακαλεί εντολή που έδωσε με την κάρτα του, εκτός αν ρητά του παρέχεται το δικαίωμα αυτό από το είδος της συναλλαγής,
- ζ.** να ελέγχει την κίνηση του λογαριασμού της κάρτας του.

70. Σε περίπτωση κατά την οποία ο κάτοχος κάρτας αντιληφθεί ότι συντρέχει κάποια από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α.** κλοπή ή απώλεια της κάρτας του ή διαρροή του Προσωπικού του Αριθμού Αναγνώρισης ("PIN") ή άλλου κωδικού πρόσβασης στο σύστημα,
- β.** εγγραφή στο λογαριασμό της κάρτας οποιασδήποτε συναλλαγής που δεν έχει πραγματοποιηθεί από τον ίδιο,
- γ.** λάθος ή άλλη παρατυπία του εκδότη κατά την τήρηση του λογαριασμού του,

υποχρεούται να ενημερώσει αμέσως τον εκδότη ή τις αρμόδιες υπηρεσίες του, κατ' αρχάς τηλεφωνικά και στη συνέχεια με έγγραφο το οποίο θα φέρει

την υπογραφή του, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στη σύμβασή του με τον εκδότη της κάρτας.

71. Σε περίπτωση δήλωσης απώλειας ή κλοπής κάρτας ή PIN, καθώς και αν προκύπτει χρήση παραχαραγμένων καρτών, ο εκδότης δικαιούται, ακόμη και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του κατόχου, για την προστασία αυτού και του συστήματος, να παρακρατήσει την κάρτα από τα μηχανήματα ή τα σημεία αποδοχής της ή/και να προχωρήσει σε αλλαγή του PIN ή άλλου κωδικού πρόσβασης στο σύστημα.
72. Ο κάτοχος, εφόσον τηρεί τις από τη σύμβαση υποχρεώσεις του (σύμφωνα με τις παραγράφους 69 και 70 ανωτέρω) και δεν ενεργεί καθ' οιονδήποτε τρόπο με δόλο κατά τη χρησιμοποίηση της κάρτας του ή και του PIN, δεν υπέχει ευθύνη για ζημίες που προκύπτουν από τη χρησιμοποίηση της κάρτας του ή και του PIN από άλλο πρόσωπο, μετά την ειδοποίηση του εκδότη είτε για την απώλεια ή την κλοπή της κάρτας είτε και για την περιέλευση σε γνώση τρίτων του PIN ή άλλου ανάλογου κωδικού πρόσβασης στο σύστημα. Υποχρεούται όμως να παρέχει στον εκδότη κάθε δυνατή πληροφόρηση και συνδρομή για την αποτροπή χρήσης της κάρτας από μη δικαιούμενους προς τούτο.
73. Ο εκδότης υποχρεούται να τηρεί απόρρητο τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN), τον κωδικό πρόσβασης στο σύστημα ή παρόμοια, εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχεία αναγνώρισης του κατόχου τα οποία γνωστοποιούνται αποκλειστικά και μόνο στον κάτοχο.
74. Ο εκδότης θα πρέπει να προσδιορίζει σημεία επικοινωνίας σε όλο το γεωγραφικό χώρο στον οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί η κάρτα, στα οποία ο κάτοχος θα μπορεί να του γνωστοποιεί την κλοπή, απώλεια ή παράνομη αναπαραγωγή της κάρτας του, του PIN κ.λπ. Οι ημέρες και ώρες λειτουργίας των σημείων επικοινωνίας καθορίζονται από τον εκδότη και γνωστοποιούνται στον κάτοχο.
75. Ο εκδότης μπορεί να επιλέξει, με δική του ευθύνη, να μην παρέχει στον κάτοχο της κάρτας δυνατότητα επικοινωνίας μαζί του σε 24ωρη βάση. Στην περίπτωση αυτή ο εκδότης υποχρεούται να θεσπίσει ειδικές διαδικασίες για τη διεκπεραίωση των καθυστερημένων γνωστοποιήσεων απώλειας, κλοπής ή παράνομης αναπαραγωγής της κάρτας, ώστε να διασφαλίζεται η αλλαγή του κατόχου από κάθε ευθύνη από τον ακριβή χρόνο ειδοποίησης και εντεύθεν.
76. Κάθε φορά που χρησιμοποιείται η κάρτα, αμέσως ή μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, εκδίδεται υποχρεωτικά από τον αποδέκτη της κάρτας και τίθεται στη διάθεση του κατόχου απόδειξη της συναλλαγής που διενήργησε, στην οποία αναγράφονται κατ' ελάχιστον τα στοιχεία με τα οποία εξειδικεύεται και αναγνωρίζεται η κάρτα που χρησιμοποιήθηκε, το σημείο αποδοχής της, καθώς και η ημερομηνία και το ποσό της συναλλαγής.
77. Σε τακτικά χρονικά διαστήματα ο κάτοχος οποιουδήποτε είδους κάρτας (πιστωτικής, χρεωστικής ή διευκόλυνσης πληρωμών), πρέπει να λαμβάνει εκκαθαριστικό σημείωμα και να ενημερώνεται για τις συναλλαγές που πραγ-

ματοποίησε με αυτή κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει το εκκαθαριστικό σημείωμα, την τυχόν οφειλή του και το ποσό που πρέπει να καταβάλει εντός συγκεκριμένου χρόνου. Στο εκκαθαριστικό σημείωμα για συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες πρέπει να περιέχονται και τα εξής πρόσθετα στοιχεία, εφόσον συντρέχει περίπτωση:

- α.** το επιτόκιο που εφαρμόστηκε, το κεφάλαιο επί του οποίου υπολογίστηκαν τόκοι και το χρονικό διάστημα στο οποίο αφορά ο υπολογισμός,
- β.** κάθε άλλη επιβάρυνση που προκύπτει από φόρους, τέλη και λοιπά έξοδα, και
- γ.** κάθε μεταβολή του επιτοκίου κατά το χρονικό διάστημα που μεσολάβησε από τον υπολογισμό των τόκων μέχρι την έκδοση του εκκαθαριστικού σημειώματος.

78. Ο εκδότης οφείλει να τηρεί, για εύλογο χρονικό διάστημα, εσωτερικά αρχεία σχετικά με το σύνολο των συναλλαγών με κάρτες. Τα αρχεία αυτά του επιτρέπουν την ανίχνευση των διαφορών πράξεων και τη διόρθωση των τυχόν σφαλμάτων.

79. Το βάρος της απόδειξης για οποιαδήποτε διαφορά που ανακύπτει με τον κάτοχο κάρτας ως προς την ακριβή αποτύπωση συναλλαγής που σχετίζεται με ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων φέρει, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, ο εκδότης.

80. Σε περίπτωση κατά την οποία ο κάτοχος της κάρτας αρνείται ότι η κάρτα του, ο Προσωπικός Αριθμός Αναγνώρισης (PIN) ή άλλος κωδικός πρόσβασης στο σύστημα χρησιμοποιήθηκαν για τη διενέργεια πράξης ή ισχυρίζεται ότι μία τέτοια πράξη καταχωρήθηκε εσφαλμένα στο λογαριασμό της κάρτας του, ο εκδότης της κάρτας αρκεί να αποδείξει, με την εκτύπωση αντιγράφου από τα εσωτερικά του αρχεία, ότι η πράξη καταχωρήθηκε σωστά, ενημερώθηκε ορθά ο λογαριασμός και δεν υπήρξε τεχνική βλάβη ή άλλη ανωμαλία του συστήματος. Η ορθή καταχώρηση προηγούμενων και επομένων παρόμοιων πράξεων συνιστά τεκμήριο ότι το σύστημα λειτουργούσε κανονικά.

81. Ο εκδότης της κάρτας ευθύνεται έναντι του κατόχου της:

- α.** Για τις άμεσες ζημιές που υπέστη ο κάτοχος της κάρτας εξαιτίας της κακής λειτουργίας του συστήματος το οποίο βρίσκεται υπό τον άμεσο έλεγχό του. Στην περίπτωση αυτή ο όρος “άμεσες ζημιές” περιλαμβάνει το αρχικό κεφάλαιο της πράξης που χρεώθηκε στο λογαριασμό του κατόχου προσαυξημένο με τους τόκους που αναλογούν σε αυτό. Ο όρος “άμεσος έλεγχος του συστήματος” καλύπτει όλα τα μηχανήματα που έχουν εγκατασταθεί και ελέγχονται από τον εκδότη. Ο εκδότης δεν ευθύνεται για τις ζημιές που προκλήθηκαν από τεχνική βλάβη του συστήματος πληρωμών, αν η βλάβη αυτή ήταν αναγνωρίσιμη από τον κάτοχο της κάρτας με μήνυμα στην οθόνη του μηχανήματος ή με κάποιον άλλο εμφανή τρόπο.

- β.** Για τυχόν μερική εκτέλεση πράξεων. Στην περίπτωση αυτή το ύψος της

ευθύνης περιορίζεται στο ποσό της πράξης που εκτελέστηκε μερικά, ακόμη και εάν η πράξη πραγματοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα που δεν είναι κάτω από τον άμεσο έλεγχο του εκδότη.

- γ. Για πράξεις που δεν έχουν εγκριθεί από τον κάτοχο. Στην περίπτωση αυτή η ευθύνη του εκδότη εκτείνεται μέχρι του ποσού που απαιτείται για την επαναφορά του λογαριασμού του κατόχου στην κατάσταση που υπήρχε πριν λάβει χώρα η μη εγκεκριμένη από αυτόν πράξη.

Οι περαιτέρω οικονομικές επιπτώσεις και τα ιδιαίτερα ζητήματα που αφορούν την έκταση της ζημίας, για την οποία ενδέχεται να καταβληθεί αποζημίωση διέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

82. Ο κάτοχος της κάρτας ευθύνεται για τις συναλλαγές που έγιναν με την κάρτα του μέχρι τη στιγμή που γνωστοποιεί στον εκδότη την κλοπή ή την απώλεια αυτής. Το ύψος της ευθύνης του καθορίζεται κάθε φορά από τον εκδότη της κάρτας, εκτός εάν ο κάτοχος ενήργησε με δόλο, βαριά αμέλεια ή δεν συμμορφώθηκε με τις υποχρεώσεις που αναγράφονται στις παραγράφους 69 και 70 του παρόντος, οπότε το ύψος της ευθύνης του έναντι του εκδότη προσδιορίζεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

83. Σε περίπτωση παράνομης αναπαραγωγής κάρτας, ο κάτοχος της νόμιμα εκδοθείσας και χορηγηθείσας κάρτας οφείλει να γνωστοποιήσει στον εκδότη κάθε περιστατικό από το οποίο προκύπτει ή το οποίο δημιουργεί βάσιμες υπόνοιες παράνομης αναπαραγωγής της κάρτας, αμέσως μόλις αυτό περιέλθει σε γνώση του. Ο κάτοχος της κάρτας σε περίπτωση κλοπής, απώλειας ή παράνομης αναπαραγωγής της οφείλει να παρέχει στον εκδότη συνδρομή για τον περιορισμό των εκ του γεγονότος αυτού δυσμενών συνεπειών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΜΕ ΤΡΙΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

- 84.** Οι τράπεζες πρέπει να αναπτύσσουν τις δραστηριότητές τους με γνώμονα την εμπέδωση υγιούς και εποικοδομητικού ανταγωνισμού και τη βελτίωση του κύρους και της αξιοπιστίας των κατ' ιδίαν τραπεζών αλλά και του τραπεζικού συστήματος γενικότερα. Στα πλαίσια αυτά η προσέλκυση προσωπικού από άλλες τράπεζες πρέπει να γίνεται πάντα με καλή πίστη και σύμφωνα με τα χρηστά συναλλακτικά ήθη.
- 85.** Οι τράπεζες, κατά την προσπάθεια προσέλκυσης πελατείας, οφείλουν να επικαλούνται τα πλεονεκτήματα των προσφερομένων από αυτές υπηρεσιών και όχι τα τυχόν μειονεκτήματα άλλων τραπεζών και να αποφεύγουν τη χρήση, προβολή ή εκμετάλλευση ατυχών περιστατικών που αφορούν συγκεκριμένες τράπεζες, με σκοπό την προσέλκυση πελατείας ή την πρόκληση αμφιβολίας στο συναλλακτικό κοινό.
- 86.** Οι τράπεζες μπορούν να ανταλλάσσουν στοιχεία (δημοσιεύματα, απολογιστικά μεγέθη κ.λπ.), τα οποία βοηθούν στην εκτίμηση των συνθηκών της αγοράς.
- 87.** Οι τράπεζες μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες ή άλλα χρήσιμα στοιχεία που αφορούν περιπτώσεις αντισυμβατικής ή ασυνεπούς συναλλακτικής συμπεριφοράς που επηρεάζουν δυσμενώς την πίστη του συναλλασσομένου, όποτε κρίνουν τούτο απαραίτητο για το συμφέρον συγκεκριμένων τραπεζών, του τραπεζικού συστήματος και των συναλλαγών γενικότερα.
- 88.** Οι τράπεζες αποφεύγουν τη σύναψη ή εκτέλεση συμφωνιών, στις οποίες εμπλέκονται και άλλες τράπεζες, χωρίς αυτές να έχουν λάβει σχετική γνώση απευθείας ή μέσω της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.
- 89.** Οι τράπεζες συνεργάζονται με δημόσιες υπηρεσίες, οργανισμούς και επιχειρήσεις, με σκοπό την από κοινού ανάπτυξη συστημάτων παροχής υπηρεσιών τόσο προς το προσωπικό αυτών των φορέων, όσο και προς το ευρύ κοινό.
- 90.** Οι τράπεζες οφείλουν, κατά τη διεκπεραίωση τραπεζικών εργασιών, καθώς και στις σχέσεις μεταξύ τους αλλά και με τους τρίτους, να εναρμονίζουν τις δραστηριότητες και ενέργειές τους με τις οδηγίες και συστάσεις της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ομοσπονδίας, του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου ή άλλων διατραπεζικών οργανισμών του εσωτερικού ή εξωτερικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ
ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ

- 91.** Οι τράπεζες μπορούν να συνεργάζονται με φυσικά ή νομικά πρόσωπα (πράκτορες) για τη μέσω αυτών προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Τα πρόσωπα αυτά, χωρίς να έχουν το δικαίωμα να συμβληθούν ή να αναλάβουν οποιαδήποτε υποχρέωση για λογαριασμό της τράπεζας με την οποία συνεργάζονται, παρουσιάζουν και προτείνουν τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες και παρέχουν διευκρινίσεις για τη συμπλήρωση των σχετικών αιτήσεων από τους ενδιαφερομένους, τις οποίες και παραλαμβάνουν για λογαριασμό της τράπεζας.
- 92.** Τα πρόσωπα της προηγούμενης παραγράφου απαγορεύεται:
- α.** να υπογράφουν για λογαριασμό τράπεζας οποιοδήποτε έγγραφο, τυχόν δε υπογραφή του δεν παράγει δεσμευτικά για τον πελάτη έννομα αποτελέσματα,
 - β.** να εισπράττουν χρήματα ή να αποδέχονται άλλα μέσα πληρωμής για λογαριασμό τράπεζας.
- 93.** Το φυσικό πρόσωπο το οποίο ασκεί τη δραστηριότητα της παραγράφου 91 του παρόντος Κώδικα ως ανεξάρτητος επαγγελματίας, ως υπάλληλος ή ως εκπρόσωπος προσώπου που έχει ως σκοπό την άσκηση της δραστηριότητας αυτής, πρέπει να συγκεντρώνει τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
- α.** να μπορεί να εργάζεται νόμιμα στη χώρα, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις,
 - β.** να είναι απόλυτα ικανός προς δικαιοπραξία,
 - γ.** να έχει ολοκληρώσει τις σπουδές της μέσης εκπαίδευσης ή αντίστοιχες σπουδές στην αλλοδαπή,
 - δ.** να μην έχει καταδικασθεί με απόφαση ημεδαπού ή αλλοδαπού δικαστηρίου πρώτου βαθμού για οικονομικό αδίκημα όπως κλοπή, υπεξαίρεση, τοκογλυφία, αισχροκέρδεια, απάτη, έκδοση ακάλυπτης επιταγής, δωροδοκία, δόλια χρεωκοπία ή λαθρεμπόριο,
 - ε.** να μην εκτίει διοικητική ποινή για έκδοση ακάλυπτης επιταγής,
 - στ.** να μη τελεί σε κατάσταση πτωχεύσεως,
 - ζ.** να μην είναι εν ενεργεία υπάλληλος εγκατεστημένης στην Ελλάδα τράπεζας, υποκαταστήματος ή γραφείου αντιπροσώπευσης τράπεζας της αλλοδαπής.

- 94.** Κατά τη συνεργασία των τραπεζών με τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα (πράκτορες) της παραγράφου 91 ανωτέρω, ισχύουν περαιτέρω τα ακόλουθα:
- α.** Οι πράκτορες μπορούν να παρέχουν τις υπηρεσίες που περιγράφονται στην παράγραφο 91 σε μία ή περισσότερες τράπεζες, εφόσον έχουν συμβληθεί εγγράφως με αυτές.
 - β.** Κατά την κατάρτιση σύμβασης του προηγούμενου εδαφίου με φυσικό πρόσωπο, η αντισυμβαλλόμενη τράπεζα ελέγχει τη συνδρομή όλων των προϋποθέσεων της παραγράφου 93 και τηρεί τα σχετικά αποδεικτικά έγγραφα σε ειδικό αρχείο καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας της με το φυσικό πρόσωπο και για δώδεκα τουλάχιστον μήνες μετά τη λύση αυτής.
 - γ.** Σε περίπτωση κατάρτισης σύμβασης του εδαφίου α ανωτέρω με νομικό πρόσωπο, η αντισυμβαλλόμενη τράπεζα πρέπει να εξασφαλίσει, με σχετικό ρητό όρο στη σύμβαση, ότι το νομικό πρόσωπο θα χρησιμοποιήσει υπαλλήλους και προστιθέντες οι οποίοι συγκεντρώνουν όλες τις προϋποθέσεις της παραγράφου 93 και θα τηρεί τα σχετικά αποδεικτικά των προϋποθέσεων αυτών έγγραφα σε ειδικό αρχείο καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και για δώδεκα τουλάχιστον μήνες μετά τη λύση αυτής. Η τράπεζα πρέπει να διατηρεί το συμβατικό δικαίωμα να ζητά αντίγραφο αυτών των εγγράφων από το νομικό πρόσωπο οποτεδήποτε κατά την προαναφερθείσα χρονική διάρκεια και το νομικό πρόσωπο πρέπει να υποχρεούται συμβατικά να τα χορηγεί.
 - δ.** Κάθε τράπεζα, πριν από την έναρξη συνεργασίας με πρόσωπα της παραγράφου 91, υποχρεούται να ανακοινώσει εγγράφως στην Ένωση Ελληνικών Τραπεζών τους ουσιώδεις όρους που θα περιέχονται στις συμβάσεις των εδαφίων β και γ ανωτέρω, στους οποίους πρέπει να περιλαμβάνονται και τα περί τροποποίησης των όρων αυτών καθώς και ο τρόπος υπολογισμού της εκάστοτε αμοιβής του αντισυμβαλλομένου.
 - ε.** Η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών μπορεί, σε κάθε περίπτωση, να καλέσει την τράπεζα να υποβάλει αντίγραφο συγκεκριμένης σύμβασης και των τροποποιήσεών της, καθώς επίσης και αντίγραφο των εγγράφων που αποδεικνύουν τη συνδρομή των προϋποθέσεων της παραγράφου 93. Σε περίπτωση κατά την οποία οι αποδείξεις αυτές κριθούν ανεπαρκείς, η τράπεζα υποχρεούται να σταματήσει άμεσα κάθε συνεργασία με το συγκεκριμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αθέτησε τις αντίστοιχες συμβατικές του υποχρεώσεις, τουλάχιστον μέχρις ότου συμπληρωθούν οι αποδείξεις για τη συνδρομή των ανωτέρω προϋποθέσεων.
 - στ.** Το αρχείο των συμβάσεων των πρακτόρων τραπεζικών προϊόντων είναι απόρρητο και η Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ουδέποτε παρέχει αντίγραφα των συμβατικών κειμένων που τηρεί, ή άλλες σχετικές με αυτό πληροφορίες, σε τρίτους.
- 95.** Τα προς προώθηση τραπεζικά προϊόντα και οι υπηρεσίες καθορίζονται εκάστοτε από κάθε τράπεζα κατά την κρίση της. Η τράπεζα δικαιούται να λύσει αζημίως οποτεδήποτε τις συμβάσεις προώθησης προϊόντος ή προϊό-

ντων που έχει συνάψει με το σύνολο ή μέρος των συνεργαζόμενων με αυτή φυσικών ή νομικών προσώπων.

- 96.** Εναντι των προσώπων της παραγράφου 91 του παρόντος Κώδικα ισχύει σε κάθε περίπτωση το επαγγελματικό απόρρητο των τραπεζοϋπαλλήλων και το τραπεζικό απόρρητο. Περαιτέρω, τα πρόσωπα της παραγράφου 91 του παρόντος Κώδικα υποχρεούνται σε εχεμύθεια για τις πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση των ιδίων, των υπαλλήλων ή των προστιθέντων τους κατά την άσκηση της δραστηριότητας η οποία περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο του Κώδικα, υπόκεινται δε στις διατάξεις του άρθρου 371 παράγρ. 1 του Ποινικού Κώδικα.
- 97.** Οι τράπεζες υποχρεούνται να εκπαιδεύουν κατάλληλα και σύμφωνα με το κύρος που προσιδιάζει στη φύση και το ρόλο των τραπεζών, τα φυσικά πρόσωπα στα οποία αναθέτουν άμεσα ή έμμεσα την προώθηση των προϊόντων τους και γενικότερα την άσκηση της δραστηριότητας που αναφέρεται στο παρόν κεφάλαιο του Κώδικα.
- 98.** Οι τράπεζες οι οποίες συνεργάζονται με φυσικά ή νομικά πρόσωπα για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών τους, οφείλουν να καθιερώνουν τους ενδεδειγμένους εσωτερικούς διοικητικούς ελέγχους, προκειμένου να διασφαλίσουν την τήρηση των αρχών και κανόνων που περιγράφονται στο παρόν κεφάλαιο του Κώδικα.
- 99.** Οι τράπεζες οφείλουν να αναθέσουν σε ανώτατο στέλεχος τους ή ειδική υπηρεσία της τράπεζας, ανακοινώνοντας τα σχετικά στοιχεία τους στην Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, την τήρηση του αρχείου των συμβάσεων της παραγράφου 94 ανωτέρω και των σχετικών αποδεικτικών εγγράφων καθώς και την άσκηση των αναφερομένων στην παράγραφο 98 διοικητικών ελέγχων.
- 100.** Η κατάρτιση των συμβάσεων παροχής τραπεζικών προϊόντων ή υπηρεσιών, όπως περιγράφονται στο άρθρο 24 του Ν. 2076/92, και η πραγματοποίηση των αντιστοίχων τραπεζικών συναλλαγών γίνεται πάντα εντός τραπεζικού καταστήματος.
- Οι τράπεζες υποχρεούνται να λαμβάνουν κάθε πρόσφορο ή αναγκαίο μέτρο για την πιστή και ανεξάρτητη εφαρμογή της διάταξης αυτής.

Ο παρών Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας
εγκρίθηκε ομόφωνα
από τη Γενική Συνέλευση
της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
της 12ης Μαρτίου 1997

ΕΚΔΟΣΗ ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: Ε. Τσούτη
ΕΞΟΦΥΛΛΟ: Α. Κατσουνάκη
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΩΝ: Κ. Ηλιοπούλου
ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΙΩΝ: Χ. Γκότζη
ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗ - ΜΟΝΤΑΖ: Τ. Κοδέλλας
ΕΚΤΥΠΩΣΗ: Α. Ανδρέου & Σία, Λεωφ. Αθηνών 63

ΑΘΗΝΑ 1997