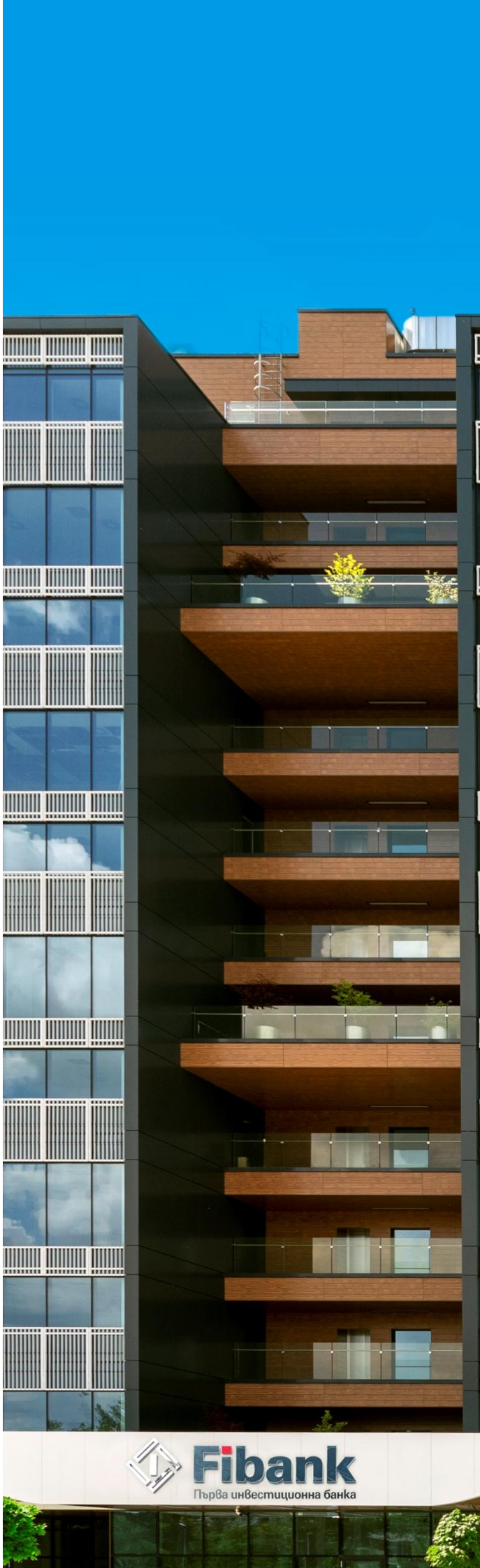
Fibank
First Investment Bank

My Fibank

Επενδυτικές Υπηρεσίες

Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις



Περιεχόμενα

I. ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ 3

II. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ. ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 4

III. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ 6

IV. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ 10

V. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ 10

VI. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ 11

VII. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 12

VIII. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 13

I. ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η First Investment Bank AD, η οποία για λόγους συντομίας αναφέρεται ως «η Τράπεζα» ή «Fibank» στους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις για συμβάσεις με Πελάτες με αντικείμενο τη διαμεσολάβηση σε συναλλαγές με χρηματοπιστωτικά μέσα (εφεξής οι «ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank»), με έδρα στη διεύθυνση Tsarigradsko Shose Blvd. No. 111 P, 1784, Σόφια, Βουλγαρία, είναι εταιρεία καταχωρισμένη στο Εμπορικό Μητρώο και στο μητρώο νομικών προσώπων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας, με ενιαίο κωδικό αναγνώρισης (UIC) 831094393.

Η First Investment Bank AD είναι πιστωτικό ίδρυμα που διαθέτει γενική άδεια για την άσκηση τραπεζικών δραστηριοτήτων στην επικράτεια της Δημοκρατίας της Βουλγαρίας και στο εξωτερικό, η οποία έχει εκδοθεί από την Εθνική Τράπεζα της Βουλγαρίας (BNB), με έδρα στη διεύθυνση: 1, Knyaz Alexander I Square, 1000 Σόφια, Βουλγαρία, και η οποία ασκεί την εποπτεία των δραστηριοτήτων της.

Η First Investment Bank AD είναι εγγεγραμμένη ως επιχείρηση επενδύσεων με αριθμό ΡΓ–03–079 στο μητρώο που τηρεί η Επιτροπή Χρηματοοικονομικής Εποπτείας (FSC), με έδρα στη διεύθυνση: 16, Budapest Street, 1000 Σόφια, Βουλγαρία. Η Επιτροπή Χρηματοοικονομικής Εποπτείας είναι η εποπτική αρχή όσον αφορά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και την άσκηση επενδυτικών δραστηριοτήτων.

Η First Investment Bank AD είναι μέλος του Χρηματιστηρίου Βουλγαρίας (Bulgarian Stock Exchange AD), με έδρα στη διεύθυνση: 6, Tri Ushi Str., 1000 Σόφια, Βουλγαρία.

Κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών σε πελάτες στην Ελληνική Δημοκρατία, στο πλαίσιο της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η First Investment Bank AD συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις και τις αρχές που θεσπίστηκαν με την Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID II), τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 600/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και τις σχετικές κατ' εξουσιοδότηση πράξεις, καθώς και με τους λοιπούς εφαρμοστέους κανονισμούς.

Κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, η First Investment Bank AD δεν παρέχει επενδυτικές, νομικές, φορολογικές ή λογιστικές συμβουλές ή καθοδήγηση οποιασδήποτε φύσεως.

Προκειμένου να διασφαλίζεται η λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων από τους Πελάτες κατά τη σύναψη σύμβασης Διαμεσολάβησης για συναλλαγές με χρηματοπιστωτικά μέσα (η «Σύμβαση»), η Fibank παρέχει εκ των προτέρων στους Πελάτες τους παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και τα παραρτήματά τους, ήτοι: Κανόνες Κατηγοριοποίησης Πελατών της Fibank· Πολιτική Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank· Πολιτική διαχείρισης συγκρούσεων συμφερόντων της Fibank ως επιχείρησης επενδύσεων· Περιγραφή χρηματοπιστωτικών μέσων, επενδυτικών προϊόντων και των κινδύνων που συνδέονται με αυτά· Περιγραφή των μέτρων της Fibank για την προστασία των περιουσιακών στοιχείων των Πελατών και των συστημάτων αποζημίωσης επενδυτών και εγγύησης καταθέσεων· Τιμοκατάλογο Τελών Υπηρεσιών· και Τόπους Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank, αναρτώντας τα στον ιστότοπό της www.fibank.gr σε μορφή που επιτρέπει την εύκολη αποθήκευσή τους.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Ως υπεύθυνος επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, η First Investment Bank AD ενεργεί σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της Οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, GDPR), ο οποίος εφαρμόζεται από 25.05.2018. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των Πελατών υποβάλλονται νομίμως σε επεξεργασία εφόσον πληρείται τουλάχιστον μία από τις προϋποθέσεις του άρθρου 6 παρ. 1 και του άρθρου 9 παρ. 2 του GDPR.

Η Τράπεζα παρέχει σε κάθε Πελάτη Δήλωση Απορρήτου που περιλαμβάνει τις πληροφορίες που απαιτούνται βάσει των άρθρων 13 και 14 του GDPR. Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει στον Πελάτη έγγραφο με πληροφορίες σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων. Η παραλαβή, εξέταση και απάντηση στα αιτήματα των Πελατών σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται σύμφωνα με τη Διαδικασία άσκησης δικαιωμάτων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Οι πλέον πρόσφατες εκδόσεις των εγγράφων διατίθενται στον ιστότοπο της First Investment Bank AD στη διεύθυνση: www.fibank.gr , σε μορφή που επιτρέπει την εύκολη αποθήκευσή τους.

Εγγύηση καταθέσεων και αποζημίωση επενδυτών

Τα κεφάλαια στους λογαριασμούς που τηρούνται στη First Investment Bank AD καλύπτονται από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων της Βουλγαρίας (Bulgarian Deposit Insurance Fund), το οποίο έχει συσταθεί και λειτουργεί στη Δημοκρατία της Βουλγαρίας, έως του ποσού των EUR 100.000 και υπό τις προϋποθέσεις της Πράξης Περί Εγγύησης Τραπεζικών Καταθέσεων (Bank Deposit Insurance Act). Αναλυτικότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις για την Ψηφιακή Τραπεζική My Fibank.

Το Ταμείο Αποζημίωσης Επενδυτών (Investor Compensation Fund) στη Δημοκρατία της Βουλγαρίας παρέχει αποζημίωση στους Πελάτες της Τράπεζας σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της Πράξης περί Δημόσιας Προσφοράς Κινητών Αξιών (Public Offering of Securities Act), έως ποσοστού 90 τοις εκατό της απαίτησης, αλλά όχι άνω των EUR 20.000. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην Περιγραφή των μέτρων της Fibank για την προστασία των περιουσιακών στοιχείων των Πελατών και των συστημάτων αποζημίωσης επενδυτών και εγγύησης καταθέσεων, η οποία αποτελεί Παράρτημα των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank.

Τιμοκατάλογος Προμηθειών Υπηρεσιών.

Πληροφορίες σχετικά με τις αμοιβές και τις προμήθειες που επιβάλλονται σε σχέση με τις επενδυτικές υπηρεσίες και τα λοιπά προϊόντα που παρέχει η Fibank περιλαμβάνονται στον Τιμοκατάλογο Τελών Υπηρεσιών (ο «Τιμοκατάλογος»).

II. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ. ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

2.1. Οι παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, από κοινού με τα παραρτήματά τους, διέπουν τη σχέση μεταξύ της Fibank και του Πελάτη αναφορικά με την παροχή των ακόλουθων επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων:

2.1.1. λήψη και διαβίβαση εντολών σε σχέση με ένα ή περισσότερα χρηματοπιστωτικά μέσα·

2.1.2. εκτέλεση εντολών για λογαριασμό Πελατών·

2.1.3. φύλαξη και διαχείριση χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό Πελατών, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών θεματοφυλακής και συναφών υπηρεσιών·

2.1.4. υπηρεσίες συναλλάγματος, όταν συνδέονται με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

2.2. Τα χρηματοπιστωτικά μέσα σε σχέση με τα οποία προσφέρονται επενδυτικές υπηρεσίες είναι κινητές αξίες και άλλα χρηματοπιστωτικά μέσα καταχωρισμένα προς διαπραγμάτευση μέσω της Εφαρμογής για Κινητές Συσκευές My Fibank. Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα χρηματοπιστωτικά μέσα περιλαμβάνονται στην Περιγραφή χρηματοπιστωτικών μέσων, επενδυτικών προϊόντων και των κινδύνων που συνδέονται με αυτά, η οποία αποτελεί Παράρτημα των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank.

Σύναψη σύμβασης

2.3. Φυσικά πρόσωπα ηλικίας άνω των 18 ετών, τα οποία είναι πολίτες και/ή μόνιμοι κάτοικοι της Ελληνικής Δημοκρατίας και χρησιμοποιούν την εφαρμογή για κινητές συσκευές My Fibank με ενεργά

δικαιώματα τραπεζικών συναλλαγών, όπως ορίζονται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις για την Ψηφιακή Τραπεζική My Fibank, δύνανται να συνάπτουν ηλεκτρονικά με την Τράπεζα Σύμβαση Διαμεσολάβησης για συναλλαγές με χρηματοπιστωτικά μέσα.

2.4. Με τη σύναψη της Σύμβασης μέσω του My Fibank, ο Πελάτης παρέχει τη ρητή συγκατάθεσή του ώστε όλα τα δεδομένα, οι πληροφορίες και τα έγγραφα που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στοιχείων εντολών, να επικοινωνούνται μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη μέσω της Εφαρμογής για Κινητές Συσκευές και, αντιστοίχως, να υπογράφονται με το μέσο υπογραφής που χρησιμοποιεί ο Πελάτης στο My Fibank. Τα έγγραφα παρέχονται στον Πελάτη ως κατανοητό και προσβάσιμο κείμενο, σε μορφή που επιτρέπει την εύκολη αποθήκευσή τους.

2.5. Για τη σύναψη της Σύμβασης ή τυχόν τροποποιήσεών της, τη χορήγηση αδειών, την υποβολή εντολών ή ηλεκτρονικών δηλώσεων, την υπογραφή εγγράφων ή την επιβεβαίωση άλλων ενεργειών που σχετίζονται με επενδυτικές υπηρεσίες παρεχόμενες μέσω της εφαρμογής για κινητές συσκευές My Fibank, χρησιμοποιούνται τα μέσα υπογραφής και ταυτοποίησης που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη βάσει των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων για την Ψηφιακή Τραπεζική My Fibank ή συνδυασμός αυτών. Τα εν λόγω μέσα έχουν την ισχύ και την έννοια νομίμως έγκυρης ηλεκτρονικής υπογραφής, η οποία, στις σχέσεις μεταξύ των μερών, ισοδυναμεί με ιδιόχειρη υπογραφή και πιστοποιεί την ακρίβεια και τη γνησιότητα της ηλεκτρονικής δήλωσης/του ηλεκτρονικού εγγράφου. Οι ηλεκτρονικές δηλώσεις/εντολές που υποβάλλονται με τον τρόπο αυτό γίνονται δεκτές και εκτελούνται από την Τράπεζα ως εάν είχαν υποβληθεί και υπογραφεί προσωπικά από τον Πελάτη, ο οποίος έχει ταυτοποιηθεί έναντι της Τράπεζας.

2.6. Με τη σύναψη σύμβασης Διαμεσολάβησης για συναλλαγές με χρηματοπιστωτικά μέσα, οι Πελάτες επιβεβαιώνουν ότι έχουν λάβει γνώση των πληροφοριών και των όρων που τους έχουν παρασχεθεί, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

2.6.1. των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και των παραρτημάτων τους, ήτοι:

a. των Κανόνων Κατηγοριοποίησης Πελατών της Fibank·

b. της Πολιτικής Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank·

c. της Πολιτικής διαχείρισης συγκρούσεων συμφερόντων της Fibank ως επιχείρησης επενδύσεων·

d. της Περιγραφής χρηματοπιστωτικών μέσων, επενδυτικών προϊόντων και των κινδύνων που συνδέονται με αυτά·

e. της Περιγραφής των μέτρων της Fibank για την προστασία των περιουσιακών στοιχείων των Πελατών και των συστημάτων αποζημίωσης επενδυτών και εγγύησης καταθέσεων·

2.6.2. του Τιμοκαταλόγου Τελών Υπηρεσιών της Fibank·

2.6.3. των Τόπων Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank·

2.6.4. της Δήλωσης Απορρήτου με πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, καθώς και των Πληροφοριών σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων

και συμφωνούν ότι τα ανωτέρω εφαρμόζονται στις σχέσεις του Πελάτη με την Τράπεζα.

2.7. Οι παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, από κοινού με τα παραρτήματά τους, καθώς και όλες οι εντολές, συγκαταθέσεις, επισυνάψεις, δηλώσεις και επιβεβαιώσεις που παρέχονται ηλεκτρονικά, συνιστούν σύμβαση υπό Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις, δεσμευτική για τα μέρη. Τα έγγραφα που υπογράφονται από τον Πελάτη δυνάμει των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank δεν δύνανται να τροποποιηθούν· αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή από την Τράπεζα και τίθενται στη διάθεση του Πελάτη μέσω του μενού «Επενδύσεις» της Εφαρμογής για Κινητές Συσκευές. Κατόπιν ρητού αιτήματος του Πελάτη, η Τράπεζα παρέχει, χωρίς χρέωση όπου τούτο απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο, έντυπα αντίγραφα των εν λόγω υπογεγραμμένων εγγράφων.

III. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Εκτέλεση της Σύμβασης και εκτέλεση εντολών

3.1. Η Τράπεζα εκτελεί συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό Πελατών και παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τις ληφθείσες εντολές, λαμβάνοντας όλα τα επαρκή μέτρα για την επίτευξη του βέλτιστου δυνατού αποτελέσματος για τους Πελάτες, λαμβανομένων υπόψη των σχετικών παραγόντων εκτέλεσης βάσει του εφαρμοστέου δικαίου. Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τις αρχές εκτέλεσης περιλαμβάνονται στην Πολιτική Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank, η οποία αποτελεί Παράρτημα των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank.

3.1.1. Η Τράπεζα εκτελεί αποκλειστικά εντολές αγοράς ή πώλησης μετοχών, διαπραγματεύσιμων αμοιβαίων κεφαλαίων ή άλλων χρηματοπιστωτικών μέσων που έχουν γίνει δεκτά προς διαπραγμάτευση μέσω του My Fibank. Δεν αποδέχεται μέσω του My Fibank εντολές, όπως ενδεικτικά εντολές εγγραφής για απόκτηση μετοχών, για τις οποίες απαιτείται η συμπλήρωση ειδικών εγγράφων.

3.2. Οι όροι και οι προθεσμίες κάθε συναλλαγής επί χρηματοπιστωτικών μέσων καθορίζονται από τη Σύμβαση μεταξύ των μερών και τις συγκεκριμένες εντολές, λαμβανομένων υπόψη των χαρακτηριστικών των επιμέρους ειδών χρηματοπιστωτικών μέσων, των εφαρμοστέων κανονισμών, των κανόνων του χρηματιστηρίου και των εμπορικών πρακτικών.

3.3. Όταν οι εντολές Πελατών για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων εκτελούνται σε ρυθμιζόμενη αγορά χρηματοπιστωτικών μέσων που προσδιορίζεται στους Τόπους Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank ή ορίζεται ρητώς από τον Πελάτη, εφαρμόζονται οι κανόνες της αντίστοιχης ρυθμιζόμενης αγοράς, ακόμη και αν προβλέπεται διαφορετικά στη Σύμβαση μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας. Οι Τόποι Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank και οι τροποποιήσεις τους ανακοινώνονται στον ιστότοπο της Τράπεζας στη διεύθυνση: www.fibank.gr.

3.4. Κατά την αποδοχή εντολών για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων, η Τράπεζα προειδοποιεί εγγράφως τον Πελάτη σχετικά με τους υφιστάμενους κινδύνους, συμπεριλαμβανομένης της πιθανότητας πρόκλησης ζημίας από τις εν λόγω συναλλαγές. Αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους περιλαμβάνονται στην Περιγραφή χρηματοπιστωτικών μέσων, επενδυτικών προϊόντων και των κινδύνων που συνδέονται με αυτά, η οποία αποτελεί Παράρτημα των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank.

3.5. Η Τράπεζα τηρεί μητρώο (ημερολόγιο) όλων των εντολών Πελατών που γίνονται δεκτές, συμπεριλαμβανομένων των όμοιων εντολών, κατά τη σειρά παραλαβής τους και τις εκτελεί με την ίδια σειρά. Εντολές οι οποίες είναι ίδιες ως προς το είδος, την έκδοση, την τιμή, τον τρόπο και τον τόπο εκτέλεσης θεωρούνται όμοιες.

3.5.1. Οι εντολές Πελατών εκτελούνται κατά προτεραιότητα έναντι συναλλαγών για ίδιο λογαριασμό της Τράπεζας και με τους ευνοϊκότερους όρους για τον Πελάτη. Η Τράπεζα θεωρείται ότι έχει εκπληρώσει την υποχρέωση αυτή εφόσον έχει καταβάλει εύλογες προσπάθειες για τον καθορισμό της βέλτιστης τιμής για τον Πελάτη, λαμβανομένων υπόψη των όρων της εντολής, του ύψους των εξόδων, της πιθανότητας εκτέλεσης, καθώς και κάθε άλλης περίστασης που σχετίζεται με την εκτέλεση της εντολής. Όταν ο Πελάτης έχει παράσχει συγκεκριμένες οδηγίες, η Τράπεζα εκτελεί την εντολή σύμφωνα με αυτές.

3.6. Κατά τη σύναψη της Σύμβασης, η Τράπεζα απαιτεί από τους Πελάτες να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα τους ως προς τις επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες που προβλέπονται στη Σύμβαση, καθώς και να επικαιροποιούν τις πληροφορίες αυτές τουλάχιστον μία φορά ετησίως.

3.6.1. Οι πληροφορίες παρέχονται υπό τη μορφή ερωτηματολογίου. Βάσει αυτών, η Τράπεζα διενεργεί αξιολόγηση καταλληλότητας σε σχέση με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, με σκοπό τη λήψη, τη διαβίβαση και την εκτέλεση εντολών Πελατών, και γνωστοποιεί το αποτέλεσμα στον Πελάτη.

3.6.2. Η Τράπεζα εκτελεί συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων για λογαριασμό Πελατών, εφόσον από την αξιολόγηση προκύπτει ότι οι εν λόγω συναλλαγές είναι κατάλληλες για αυτούς. Σε αντίθετη περίπτωση, η Τράπεζα προειδοποιεί εγγράφως τους Πελάτες και παρέχει τη σχετική υπηρεσία μόνον εφόσον οι Πελάτες τη ζητήσουν παρά την προειδοποίηση.

3.6.3. Σε περίπτωση που οι Πελάτες αρνηθούν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο ή παράσχουν ανεπαρκείς πληροφορίες, η Τράπεζα τους προειδοποιεί εγγράφως ότι δεν είναι δυνατόν να διενεργηθεί αξιολόγηση καταλληλότητας ως προς το κατά πόσον η συγκεκριμένη επενδυτική υπηρεσία ή το προϊόν είναι κατάλληλο για αυτούς.

3.7. Η Τράπεζα δύναται να παρέχει επενδυτικές υπηρεσίες που αφορούν τη λήψη, τη διαβίβαση ή την εκτέλεση εντολών Πελατών χωρίς να λαμβάνει από τους Πελάτες τις ανωτέρω πληροφορίες ή χωρίς να διενεργεί αξιολόγηση καταλληλότητας, όταν πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

a. οι εντολές αφορούν μετοχές εταιρειών εισηγμένων προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά/ισοδύναμη αγορά τρίτης χώρας/πολυμερή μηχανισμό διαπραγμάτευσης· μετοχές/μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων· ή άλλα μη σύνθετα χρηματοπιστωτικά μέσα·

b. η υπηρεσία παρέχεται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη·

c. ο Πελάτης ενημερώνεται εγγράφως ότι η Fibank δεν θα διενεργήσει αξιολόγηση καταλληλότητας·

d. η Fibank συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για τη διαχείριση συγκρούσεων συμφερόντων. Αναλυτικότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στην Πολιτική διαχείρισης συγκρούσεων συμφερόντων της Fibank ως επιχείρησης επενδύσεων, η οποία αποτελεί Παράρτημα των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank.

3.8. Η Τράπεζα προβαίνει σε κατηγοριοποίηση σύμφωνα με τους Κανόνες Κατηγοριοποίησης Πελατών της Fibank, οι οποίοι αποτελούν Παράρτημα των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, και παρέχει στους Πελάτες κατάλληλο επίπεδο προστασίας των συμφερόντων τους.

3.9. Η Τράπεζα αποδέχεται εντολές Πελατών για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων (οι «Εντολές») μέσω των λειτουργιών του My Fibank, σε ηλεκτρονική μορφή, επιβεβαιωμένες με τα μέσα υπογραφής και ταυτοποίησης που χρησιμοποιούνται στην Εφαρμογή για Κινητές Συσκευές.

3.9.1. Η Τράπεζα εκτελεί συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων σύμφωνα με τις εντολές των Πελατών και δύναται να παρεκκλίνει από τις υποβληθείσες εντολές μόνον εφόσον η παρέκκλιση αυτή εξυπηρετεί σαφώς το συμφέρον του Πελάτη.

3.9.2. Κατά την υποβολή εντολών, η Τράπεζα απαιτεί από τους Πελάτες να δηλώνουν ότι:

3.9.2.1. δεν κατέχουν εσωτερική πληροφόρηση σχετικά με τα χρηματοπιστωτικά μέσα που αποτελούν αντικείμενο της συναλλαγής ή σχετικά με τον εκδότη τους, εφόσον τα μέσα έχουν εισαχθεί προς διαπραγμάτευση σε ρυθμιζόμενη αγορά·

3.9.2.2. σε περίπτωση εντολών πώλησης, δεν υφίσταται κανένας περιορισμός επί των αντίστοιχων χρηματοπιστωτικών μέσων στο ίδρυμα καταθέσεων όπου τηρούνται (π.χ. Κεντρικό Αποθετήριο Τίτλων (Central Depository AD)) και δεν έχουν συσταθεί επ' αυτών ενέχυρα ούτε έχουν επιβληθεί κατασχέσεις·

3.9.2.3. η εντελλόμενη συναλλαγή δεν συνιστά συγκεκαλυμμένη αγορά ή πώληση χρηματοπιστωτικών μέσων.

3.9.3. Σε περίπτωση εντολών πώλησης, η Τράπεζα ελέγχει στο μητρώο της και, κατά περίπτωση, στο ίδρυμα καταθέσεων αν τα αντίστοιχα χρηματοπιστωτικά μέσα είναι διαθέσιμα στον λογαριασμό του Πελάτη και επαληθεύει επίσης ότι είναι ελεύθερα περιορισμών, ενεχύρων ή κατασχέσεων.

3.10. Η Τράπεζα δεν αποδέχεται εντολές προς εκτέλεση στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α. Ο Πελάτης δεν δηλώνει τις ανωτέρω περιστάσεις·

β. Σε περίπτωση εντολών πώλησης, η Τράπεζα διαπιστώνει ότι τα αντίστοιχα μέσα δεν είναι διαθέσιμα στον λογαριασμό του Πελάτη, υπόκεινται σε περιορισμούς στο ίδρυμα καταθέσεων ή έχουν συσταθεί επ' αυτών ενέχυρα ή επιβληθεί κατασχέσεις, εκτός εάν επιτρέπεται από τον νόμο και βάσει της ισχύουσας Σύμβασης με τον Πελάτη·

γ. Τα διαθέσιμα κεφάλαια και/ή χρηματοπιστωτικά μέσα στους λογαριασμούς του Πελάτη δεν επαρκούν για την εκτέλεση της εντελλόμενης συναλλαγής· υφίστανται εκ του νόμου απαγορεύσεις ή περιορισμοί· ή συντρέχουν άλλοι λόγοι βάσει των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, της Σύμβασης ή των εφαρμοστέων κανονισμών.

3.10.1. Εάν η εκτέλεση συγκεκριμένης εντολής/συναλλαγής και/ή υπηρεσίας καταστεί αδύνατη για λόγους που εκφεύγουν του ελέγχου αμφότερων των μερών, η εντολή ακυρώνεται κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας και ο Πελάτης καταβάλλει στην Τράπεζα τα έξοδα που πραγματοποιήθηκαν, πλέον αμοιβής ανάλογης προς την εργασία που εκτελέστηκε.

3.11. Η Τράπεζα εκτελεί η ίδια τις εντολές των Πελατών για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων. Η ανάθεση της εκτέλεσης σε τρίτους επιτρέπεται μόνον εφόσον αυτοί είναι αδειοδοτημένες επιχειρήσεις επενδύσεων ή, αντιστοίχως, νομίμως αρμόδια πρόσωπα αδειοδοτημένα ή καταχωρισμένα βάσει της

εφαρμοστέας νομοθεσίας, ως προς τα οποία ο Πελάτης, με την υπογραφή των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, παρέχει τη ρητή συγκατάθεσή του, ή σε περιπτώσεις όπου η ανάθεση έχει καταστεί αναγκαία για την προστασία των συμφερόντων του Πελάτη.

3.12. Εάν η Τράπεζα εκτελέσει εντολή συναλλαγής με όρους ευνοϊκότερους από εκείνους που έθεσε ο Πελάτης, το σύνολο του οφέλους περιέρχεται στον Πελάτη.

3.13. Όταν η Τράπεζα ενεργεί στο όνομα και για λογαριασμό του Πελάτη, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις από τη συναλλαγή γεννώνται απευθείας στο πρόσωπο του Πελάτη από τον χρόνο εκτέλεσης της συναλλαγής.

3.13.1. Όταν η Τράπεζα ενεργεί στο δικό της όνομα και για λογαριασμό του Πελάτη, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις από τη συναλλαγή γεννώνται στο πρόσωπο του Πελάτη μετά τη μεταβίβασή τους από την Τράπεζα.

3.13.1.1. η μεταβίβαση μη ταμειακών χρηματοπιστωτικών μέσων πραγματοποιείται με πίστωση του αντίστοιχου λογαριασμού του Πελάτη για τα μέσα αυτά·

3.13.1.2. τα χρηματικά κεφάλαια μεταφέρονται σε τραπεζικό λογαριασμό σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη.

3.13.2. Τα δικαιώματα που απορρέουν από χρηματοπιστωτικά μέσα ή περιουσιακά στοιχεία τα οποία αποκτήθηκαν στο όνομα της Τράπεζας και για λογαριασμό του Πελάτη μεταβιβάζονται στον Πελάτη το αργότερο εντός 3 (τριών) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η Τράπεζα αποκτά τη δυνατότητα διάθεσης των εν λόγω δικαιωμάτων, μαζί με έκθεση για τη διενεργηθείσα συναλλαγή και τα έγγραφα που αποδεικνύουν τα δικαιώματα αυτά, εκτός εάν προβλέπονται άλλοι όροι, διαδικασίες ή προθεσμίες στην εφαρμοστέα νομοθεσία ή στη Σύμβαση με τον Πελάτη.

3.14. Οι εντολές που υποβάλλονται μέσω του My Fibank θεωρούνται ότι έχουν γίνει δεκτές κατά την ημερομηνία και ώρα καταχώρισής τους στο μενού «Εντολές» της ενότητας «Επενδύσεις» και διαβιβάζονται προς εκτέλεση εντός του ωραρίου λειτουργίας του αντίστοιχου τόπου διαπραγμάτευσης (χρονικό παράθυρο εντολών). Οι εντολές που υποβάλλονται από Πελάτες εκτός των καθορισμένων περιόδων γίνονται δεκτές από την Τράπεζα και διαβιβάζονται προς εκτέλεση κατά το επόμενο χρονικό παράθυρο εντολών του αντίστοιχου τόπου διαπραγμάτευσης που αποτελεί επίσης εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα.

3.15. Οι εντολές δύνανται να ακυρωθούν εφόσον δεν έχουν εκτελεστεί πλήρως, υπό την προϋπόθεση ότι η Τράπεζα δεν έχει αναλάβει υποχρεώσεις έναντι τρίτων για την εκτέλεσή τους και η ακύρωση δεν προκαλεί ζημία στην Τράπεζα. Οι Πελάτες δύνανται να ακυρώσουν μόνον το μη εκτελεσθέν μέρος εντολής. Εάν, κατά τον χρόνο υποβολής του αιτήματος ακύρωσης, η εντολή έχει εκτελεστεί πλήρως, το αίτημα απορρίπτεται.

3.15.1. Οι εντολές δύνανται να ακυρωθούν κατά τις εργάσιμες ημέρες, εντός του χρονικού παραθύρου εντολών του αντίστοιχου τόπου διαπραγμάτευσης. Τα αιτήματα ακύρωσης εντολών που υποβάλλονται από Πελάτες εκτός των καθορισμένων περιόδων γίνονται δεκτά από την Τράπεζα και διεκπεραιώνονται κατά το επόμενο χρονικό παράθυρο εντολών του αντίστοιχου τόπου διαπραγμάτευσης που αποτελεί επίσης εργάσιμη ημέρα για την Τράπεζα.

3.15.2. Σε περίπτωση ακύρωσης εντολών που έχουν εκτελεστεί εν μέρει, τα ποσά που οφείλονται από τον Πελάτη και/ή η αμοιβή της Τράπεζας για το εκτελεσθέν μέρος παρακρατούνται από την Τράπεζα και παρέχεται στον Πελάτη επιβεβαίωση συναλλαγής.

3.15.3. Η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί την εκτέλεση εντολών που υποβάλλονται από Πελάτες και είναι ανακριβείς/ελλιπείς ή δεν συμμορφώνονται με τους κανόνες της αντίστοιχης ρυθμιζόμενης αγοράς.

Διαρκής ενημέρωση και υποβολή αναφορών προς τους Πελάτες

3.16. Η Τράπεζα παρέχει στους Πελάτες, μέσω του My Fibank, πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των εντολών που έχουν υποβάλει. Κατόπιν αιτήματος, η Τράπεζα παρέχει στους Πελάτες αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση εντολών, συμπεριλαμβανομένων των ημερομηνιών και των αριθμών των συναλλαγών στη ρυθμιζόμενη αγορά, καθώς και άλλες πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση.

3.16.1. Κατά την εκτέλεση συναλλαγών για λογαριασμό Πελατών, η Τράπεζα τους παρέχει επιβεβαίωση μέσω του My Fibank έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που έπεται της ημέρας εκτέλεσης.

3.16.2. Η Fibank ειδοποιεί τους Πελάτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε περίπτωση αδυναμίας/δυσχέρειας διενέργειας της διευθέτησης συναλλαγής ή εφόσον απαιτείται η λήψη πρόσθετων

μέτρων. Σε περίπτωση καθυστέρησης στη μεταβίβαση χρηματοπιστωτικών μέσων ή κεφαλαίων εντός των ορίων της συνήθους επιχειρηματικής πρακτικής, τούτο αναγράφεται στην επιβεβαίωση συναλλαγής.

3.17. Όταν τηρεί χρηματοπιστωτικά μέσα Πελατών, η Τράπεζα τους παρέχει αναφορές κατάστασης χαρτοφυλακίου μέσω της εφαρμογής για κινητές συσκευές My Fibank, οι οποίες επιτρέπουν στους Πελάτες να κατεβάζουν, να αποθηκεύουν και να εκτυπώνουν πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτούς και καθιστούν τις πληροφορίες αυτές προσβάσιμες για μελλοντική χρήση για χρονικό διάστημα ανάλογο προς τον σκοπό τους. Η Τράπεζα αποστέλλει στους Πελάτες ειδοποιήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με εταιρικές πράξεις που αφορούν χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία τηρούνται στο όνομά τους. Όσον αφορά τα κεφάλαια που τηρούνται σε λογαριασμούς Πελατών, η Τράπεζα καταρτίζει και παρέχει στους Πελάτες πληροφορίες σχετικά με συναλλαγές πληρωμών που εκτελούνται σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις για την Ψηφιακή Τραπεζική My Fibank.

3.18. Εάν, εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την παραλαβή αναφοράς, όπως ορίζεται στην παράγραφο 7.12 κατωτέρω, ο Πελάτης δεν υποβάλει έγγραφη ένσταση προς την Τράπεζα, η αναφορά θεωρείται ότι έχει γίνει αποδεκτή από τον Πελάτη.

3.19. Η Τράπεζα δύναται να παρέχει στους Πελάτες πληροφορίες που δεν απευθύνονται προσωπικά σε αυτούς εγγράφως, μέσω ανακοινώσεων στον ιστότοπο της Τράπεζας στη διεύθυνση www.fibank.gr, στην ενότητα «Επενδυτικές Υπηρεσίες και Δραστηριότητες», μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, περιοδικών αναφορών, τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο.

Τήρηση χρηματοπιστωτικών μέσων. Διακανονισμός

3.20. Η Τράπεζα τηρεί τα χρηματοπιστωτικά μέσα των Πελατών σε ίδρυμα καταθέσεων, σε χωριστούς υπολογαριασμούς Πελατών στον λογαριασμό της Fibank ή σε συγκεντρωτικό λογαριασμό για περιουσιακά στοιχεία Πελατών της Fibank, σύμφωνα με την εφαρμοστέα νομοθεσία.

3.21. Τα κεφάλαια των Πελατών τηρούνται σε τρεχούμενο λογαριασμό στη Fibank, ο οποίος προσδιορίζεται στη σύμβαση Διαμεσολάβησης για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων. Οι πληρωμές που σχετίζονται με την άσκηση επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων πραγματοποιούνται από και προς τον εν λόγω λογαριασμό. Δικαιούχος του λογαριασμού είναι ο Πελάτης, ο οποίος πρέπει να διαθέτει ενεργά δικαιώματα τραπεζικών συναλλαγών σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις για την Ψηφιακή Τραπεζική My Fibank και τη σύμβαση για τον αντίστοιχο λογαριασμό.

3.22. Η Τράπεζα εκπληρώνει τις υποχρεώσεις μεταβίβασης χρηματοπιστωτικών μέσων και χρηματικών διαθεσίμων που απορρέουν από την άσκηση επενδυτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων, όπως ορίζεται στους παρόντες ΓΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank.

3.22.1. Ο διακανονισμός χρηματοπιστωτικών μέσων ή, αντιστοίχως, χρηματικών διαθεσίμων πραγματοποιείται σύμφωνα με το προκαθορισμένο ημερήσιο πρόγραμμα λειτουργίας του συστήματος διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων/χρηματικών διαθεσίμων, το οποίο καθορίζεται βάσει των κανόνων του αντίστοιχου συστήματος. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για καθυστερήσεις συναλλαγών που προκύπτουν από προσωρινές μεταβολές στο πρόγραμμα του συστήματος διακανονισμού.

3.22.2. Η διάρκεια του κύκλου διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων/χρηματικών διαθεσίμων καθορίζεται από τους κανόνες λειτουργίας των ρυθμιζόμενων αγορών (τόπων διαπραγμάτευσης) και από τους κανόνες των συστημάτων διακανονισμού μέσω των οποίων πραγματοποιούνται οι μεταβιβάσεις χρηματοπιστωτικών μέσων και, αντιστοίχως, οι πληρωμές σε μετρητά για τις συναλλαγές.

3.22.3. Για συναλλαγές που συνάπτονται στο Χρηματιστήριο Βουλγαρίας και σε όλες τις αγορές της Ευρώπης, η διάρκεια του κύκλου διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων/χρηματικών διαθεσίμων είναι Τ+2 εργάσιμες ημέρες, ήτοι, εάν μια συναλλαγή συναφθεί την ημέρα Τ, τα χρηματοπιστωτικά μέσα και τα χρηματικά διαθέσιμα μεταφέρονται προς/από τους αντίστοιχους λογαριασμούς με ημερομηνία αξίας Τ+2 εργάσιμες ημέρες. Για συναλλαγές που συνάπτονται σε αγορές των ΗΠΑ, η διάρκεια του κύκλου διακανονισμού χρηματοπιστωτικών μέσων/χρηματικών διαθεσίμων είναι Τ+1 εργάσιμη ημέρα, ήτοι, εάν μια συναλλαγή συναφθεί την ημέρα Τ, τα χρηματοπιστωτικά μέσα και τα χρηματικά διαθέσιμα μεταφέρονται προς/από τους αντίστοιχους λογαριασμούς με ημερομηνία αξίας Τ+1 εργάσιμη ημέρα.

3.22.4. Σε κάθε επιβεβαίωση για συναλλαγές που εκτελούνται στο όνομα και για λογαριασμό του Πελάτη, η Τράπεζα παρέχει πληροφορίες σχετικά με την ημερομηνία διακανονισμού των χρηματοπιστωτικών μέσων.

IV. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

4.1. Ο Πελάτης δύναται να υποβάλλει εντολές σε σχέση με χρηματοπιστωτικά μέσα, όπως ορίζονται στους παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και στη σύμβαση Διαμεσολάβησης για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων, και να απαιτεί την προσήκουσα εκτέλεσή τους από την Τράπεζα.

4.1.1. Ο Πελάτης δύναται να ακυρώνει εντολές, υπό τους όρους και εντός των προθεσμιών που καθορίζονται ανωτέρω στους παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank. Ο Πελάτης οφείλει στην Τράπεζα τα έξοδα στα οποία αυτή υποβλήθηκε πριν από την ακύρωση, τα έξοδα που σχετίζονται με την ακύρωση, καθώς και τη συμφωνηθείσα αμοιβή. Κάθε ενέργεια στην οποία προέβη η Τράπεζα πριν από την ακύρωση είναι δεσμευτική για τον Πελάτη.

4.1.2. Ο Πελάτης δικαιούται να λαμβάνει έγκαιρη, ακριβή και ολοκληρωμένη ενημέρωση σχετικά με τις εκτελεσθείσες συναλλαγές.

4.2. Οι Πελάτες εκπληρώνουν καλόπιστα τις υποχρεώσεις τους. Ευθύνονται για την αλήθεια των πληροφοριών που υποβάλλουν και των δηλώσεων στις οποίες προβαίνουν, καθώς και για την ακρίβεια των στοιχείων που συμπληρώνουν. Ενημερώνουν αμέσως την Τράπεζα σε περίπτωση μεταβολής των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, του εγγράφου ταυτοποίησης ή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επικαιροποιώντας τα αντίστοιχα πεδία προσωπικών πληροφοριών στο προφίλ τους στο My Fibank. Σε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων που υποβλήθηκαν στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης καταλληλότητας, οι Πελάτες συμπληρώνουν νέο ερωτηματολόγιο.

4.2.1. Ο Πελάτης παρέχει σαφείς, ακριβείς και πλήρεις οδηγίες και συνδράμει την Τράπεζα κατά την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεών της.

4.3. Κατά την υποβολή εντολών πώλησης χρηματοπιστωτικών μέσων, οι Πελάτες διασφαλίζουν ότι το σύνολο των χρηματοπιστωτικών μέσων είναι διαθέσιμο στον λογαριασμό τους στην Τράπεζα. Οι Πελάτες δύνανται να υποβάλλουν εντολές πώλησης χρηματοπιστωτικών μέσων που έχουν αγοράσει και τελούν ακόμη υπό διακανονισμό. Κατά την παραλαβή των εντολών αυτών, η Τράπεζα προειδοποιεί τους Πελάτες, μέσω του My Fibank, για τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο διακανονισμού και την ενδεχόμενη καθυστέρηση στην ολοκλήρωση των συναλλαγών.

4.3.1. Κατά την υποβολή εντολών αγοράς χρηματοπιστωτικών μέσων, οι Πελάτες διασφαλίζουν ότι διαθέτουν επαρκή κεφάλαια στον λογαριασμό τους στην Τράπεζα για την εκτέλεση της εντολής, συμπεριλαμβανομένων των συναφών εξόδων. Για κάθε συναλλαγή που εκτελείται και/ή υπηρεσία που παρέχεται, οι Πελάτες καταβάλλουν στην Τράπεζα τις οφειλόμενες αμοιβές, προμήθειες και δαπάνες, συμπεριλαμβανομένων όσων οφείλονται σε τρίτους, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που συμφωνούνται στην ειδική Σύμβαση μεταξύ των μερών.

4.4. Η Τράπεζα δύναται να συστήσει ασφάλεια επί και/ή να παρακρατήσει χρηματοπιστωτικά μέσα των Πελατών και/ή να συμψηφίσει ρευστά διαθέσιμα των Πελατών που τηρούνται σε αυτή, εφόσον οι Πελάτες δεν διαθέτουν επαρκή περιουσιακά στοιχεία για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους από εντελλόμενες συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων ή άλλων υποχρεώσεων που απορρέουν από τα χρηματοπιστωτικά μέσα τα οποία τηρεί η Τράπεζα στο όνομά τους.

V. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

5.1. Ο κίνδυνος που συνδέεται με επενδύσεις και συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων βαρύνει τον Πελάτη.

5.2. Η Τράπεζα ευθύνεται για την προσήκουσα εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεών της, καθώς και για την ασφαλή φύλαξη των χρηματοπιστωτικών μέσων, των ρευστών διαθεσίμων και των προϊόντων των συναλλαγών του Πελάτη.

5.3. Κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων της, η Τράπεζα τηρεί το απόρρητο ως προς τα υπόλοιπα των λογαριασμών του Πελάτη και τις διενεργηθείσες συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων και παρέχει πληροφορίες σχετικά με αυτά αποκλειστικά στον Πελάτη. Πληροφορίες προς άλλα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα παρέχονται μόνον σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες της εφαρμοστέας νομοθεσίας.

5.4. Η Τράπεζα δεν εγγυάται και δεν ευθύνεται για τις πράξεις τρίτων στο πλαίσιο συναλλαγών κατ' εντολή του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των πράξεων καταθετήριων ή άλλων αρμόδιων ιδρυμάτων, υπό την προϋπόθεση ότι η Τράπεζα ενήργησε καλόπιστα και έλαβε όλα τα εύλογα μέτρα για τη διασφάλιση της εκτέλεσης των συναλλαγών αυτών και την αποτροπή ζημίας του Πελάτη.

5.4.1. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημίες που υφίστανται οι Πελάτες ως αποτέλεσμα ψευδών, ανακριβών ή ελλιπών πληροφοριών που υποβλήθηκαν από αυτούς σε σχέση με την εκτέλεση εντολών.

5.5. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημίες ή διαφυγόντα κέρδη που προκαλούνται από μη εκτέλεση, καθυστερημένη ή ανακριβή εκτέλεση εντολής λόγω τεχνικών ή άλλων λόγων που εκφεύγουν του ελέγχου της.

5.5.1. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημίες που προκαλούνται στον Πελάτη λόγω μη συμμόρφωσης με τα μέτρα ασφαλείας κατά τη χρήση του My Fibank. Σε περίπτωση υποψίας μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στο My Fibank, συμπεριλαμβανομένων των επενδυτικών υπηρεσιών, ο Πελάτης ενημερώνει αμέσως την Τράπεζα σύμφωνα με τη διαδικασία που έχει συμφωνηθεί για την Ψηφιακή Τραπεζική My Fibank. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημίες εάν έχει εκτελέσει εντολή την οποία αποδέχθηκε, βάσει αδιαμφισβήτητων περιστάσεων, ως υποβληθείσα από τον Πελάτη, αφού έλαβε όλα τα δεδομένα και τις πληροφορίες (κωδικό πρόσβασης, όνομα χρήστη, κωδικό μίας χρήσης, κωδικό PIN κ.λπ.) που απαιτούνται βάσει της διαδικασίας Ψηφιακής Τραπεζικής My Fibank για την επαλήθευση της ταυτότητας του Πελάτη, πριν ενημερωθεί από τον Πελάτη για την υποψία μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης τρίτων.

5.6. Η Τράπεζα δύναται να αρνηθεί τη σύναψη Σύμβασης ή την εκτέλεση εντολών του Πελάτη για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων, ενημερώνοντας σχετικά τον Πελάτη, στις περιπτώσεις που ορίζονται ρητώς στους παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και στα παραρτήματά τους, ή εάν τούτο θα οδηγούσε σε παράβαση κανονιστικών απαιτήσεων, μεταξύ άλλων όσον αφορά μέτρα κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και της διάδοσης όπλων μαζικής καταστροφής. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημίες που προκαλούνται στον Πελάτη από την άρνηση εκτέλεσης εντολών.

5.6.1. Εάν η Τράπεζα διαπιστώσει ή έχει σοβαρές υπόνοιες για νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, ενημερώνει αμέσως τις αντίστοιχες αρχές και δύναται να αρνηθεί ή να αναστείλει την εκτέλεση συναλλαγής ή να καταγγείλει μονομερώς τη Σύμβαση με τον Πελάτη. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημίες που προκαλούνται από την καθυστέρηση ή τη μη εκτέλεση συναλλαγών.

5.7. Η Τράπεζα καταγράφει και αποθηκεύει όλες τις συνομιλίες και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες που σχετίζονται με τη λήψη, τη διαβίβαση και την εκτέλεση εντολών Πελατών, ανεξαρτήτως εάν οι συναλλαγές εκτελέστηκαν ή όχι.

5.7.1. Οι καταγραφές παρέχονται στον αντίστοιχο Πελάτη κατόπιν αιτήματος και τηρούνται από την Τράπεζα για ελάχιστο χρονικό διάστημα πέντε ετών, το οποίο παρατείνεται σε επτά έτη σε ορισμένες περιπτώσεις που ορίζονται από τον νόμο.

5.7.2. Καμία διάταξη των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank δεν αποκλείει ούτε περιορίζει την ευθύνη της Τράπεζας για απάτη, δόλο ή βαριά αμέλεια, ούτε οποιαδήποτε άλλη ευθύνη η οποία δεν δύναται να αποκλειστεί ή να περιοριστεί βάσει του εφαρμοστέου δικαίου.

VI. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

6.1. Οι παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, τα παραρτήματά τους και ο Τιμοκατάλογος δύνανται να τροποποιούνται και να συμπληρώνονται από τη Fibank. Η Τράπεζα θέτει στη διάθεση των Πελατών τα έγγραφα που περιέχουν τις επικείμενες τροποποιήσεις (συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την ημερομηνία έγκρισης και την ημερομηνία έναρξης ισχύος των τροποποιήσεων), αναρτώντας τα εκ των προτέρων στον ιστότοπό της www.fibank.gr, σε μορφή που επιτρέπει την εύκολη αποθήκευσή τους, τουλάχιστον έναν μήνα πριν από την έναρξη ισχύος των αντίστοιχων τροποποιήσεων.

6.1.1. Σε περίπτωση που οι Πελάτες δεν συμφωνούν με τις τροποποιήσεις, δύνανται να καταγγείλουν τη Σύμβαση πριν από την ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, με έγγραφη ειδοποίηση, αφού εξοφλήσουν πλήρως τις υποχρεώσεις τους προς την Τράπεζα και μεταφέρουν τα χρηματοπιστωτικά μέσα τους που τηρούνται από την Τράπεζα. Στην περίπτωση αυτή, οι Πελάτες δεν οφείλουν αποζημίωση ή ποινή σε σχέση με την καταγγελία, πλην των εξόδων που σχετίζονται με τα περιουσιακά στοιχεία που τους ανήκουν. Τα Μέρη εκκαθαρίζουν τις υποχρεώσεις τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και το αργότερο εντός 7 (επτά) ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ειδοποίησης του Πελάτη. Η Σύμβαση λύεται μόνον εφόσον τα Μέρη έχουν εκκαθαρίσει πλήρως τις υποχρεώσεις τους. Εάν οι Πελάτες δεν καταγγείλουν τη Σύμβαση έως την ημερομηνία έναρξης ισχύος των τροποποιήσεων, θεωρείται ότι τις έχουν αποδεχθεί και δεσμεύονται από αυτές.

6.2. Οι συμβατικές σχέσεις δύνανται να λυθούν:

α. με τη λήξη της ειδικής σύμβασης·

β. με το κλείσιμο (ανεξαρτήτως αιτίας) του λογαριασμού μετρητών του Πελάτη που προσδιορίζεται στη σύμβαση Διαμεσολάβησης για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων·

γ. πρόωρα, με αμοιβαία συναίνεση των μερών, η οποία διατυπώνεται εγγράφως·

δ. μονομερώς, από οποιοδήποτε μέρος, με έγγραφη ειδοποίηση 10 ημερών προς το άλλο μέρος·

ε. μονομερώς από τον Πελάτη, με έγγραφη ειδοποίηση, σε περίπτωση διαφωνίας με τροποποιήσεις των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και/ή του Τιμοκαταλόγου·

στ. με τον θάνατο ή την ανικανότητα του Πελάτη, για την οποία η Τράπεζα έχει ενημερωθεί στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ορίζεται κατωτέρω στην ενότητα «Επικοινωνία»·

ζ. για άλλους λόγους που προβλέπονται από τον νόμο.

6.2.1. Οι Πελάτες δύνανται να καταγγείλουν τη Σύμβαση αποστέλλοντας ειδοποίηση καταγγελίας στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ορίζεται κατωτέρω στην ενότητα «Επικοινωνία» ή ζητώντας το κλείσιμο του επενδυτικού λογαριασμού τους στο My Fibank, στο μενού «Επενδύσεις», «Επενδυτικό Προφίλ».

6.2.2. Η Τράπεζα δύναται, μονομερώς και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, να καταγγείλει τη σύμβαση Διαμεσολάβησης για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων που συνήφθη βάσει των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, καθώς και να διακόψει την παροχή οποιωνδήποτε επενδυτικών υπηρεσιών, εάν οι Πελάτες δεν εκπληρώνουν οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις που ανέλαβαν βάσει της Σύμβασης και/ή των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και δεν θεραπεύσουν την αδυναμία εντός εύλογης προθεσμίας μετά από έγγραφη ειδοποίηση της Τράπεζας, με εξαίρεση περιπτώσεις υπόνοιας νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, απάτης ή κανονιστικής απαγόρευσης, στις οποίες εξακολουθεί να επιτρέπεται η άμεση καταγγελία χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση. Εάν οι Πελάτες περιλαμβάνονται σε καταλόγους κυρώσεων του Συμβουλίου Ασφαλείας του ΟΗΕ, της Ευρωπαϊκής Ένωσης, του Γραφείου Ελέγχου Εξωτερικών Υποθέσεων του Υπουργείου Οικονομικών των ΗΠΑ ή σε άλλους καταλόγους περιοριστικών μέτρων, μεταξύ άλλων σε σχέση με μέτρα κατά της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, η Τράπεζα δύναται, επιπλέον των ανωτέρω, να λαμβάνει άλλα μέτρα σύμφωνα με τις νομοθετικές διατάξεις και/ή τις εντολές που εκδίδονται από τις αρμόδιες αρχές. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης βάσει της παρούσας παραγράφου, η Τράπεζα δεν οφείλει να επιστρέψει στον Πελάτη τυχόν προπληρωθείσες αμοιβές.

6.3. Ανεξαρτήτως του λόγου λύσης της Σύμβασης, οι Πελάτες προβαίνουν στις αναγκαίες ενέργειες και παρέχουν εντολές στην Τράπεζα με σκοπό την οριστική διευθέτηση όλων των υποχρεώσεων μεταξύ των μερών.

VII. ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

7.1. Όλες οι διαφορές που ανακύπτουν μεταξύ των μερών σε σχέση με την εφαρμογή ή την ερμηνεία των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και της σύμβασης Διαμεσολάβησης για συναλλαγές επί χρηματοπιστωτικών μέσων επιλύονται με αμοιβαία συμφωνία. Έγγραφες καταγγελίες προς την Τράπεζα δύνανται να αποστέλλονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ακόλουθη διεύθυνση:

complaints@offices.fibank.bg

σύμφωνα με τη Διαδικασία Παραπόνων Πελατών που ανακοινώνεται στον ιστότοπο της Τράπεζας στη διεύθυνση: www.fibank.gr, καθώς και στη διεύθυνση: my.fibank@fibank.gr

7.2. Οι Πελάτες πρέπει να επισυνάπτουν στην αναφορά παραπόνου κάθε δεδομένο ή έγγραφο που αποδεικνύει τη εγκυρότητα της. Για την αντικειμενική εξέταση των παραπόνων, την επίλυση διαφορών ή τη διόρθωση ενδεχόμενων σφαλμάτων, η Τράπεζα δύναται να ζητεί πρόσθετα δεδομένα ή έγγραφα.

7.3. Η Τράπεζα αποφαίνεται επί των παραπόνων που υποβάλλονται και γνωστοποιεί εγγράφως στους Πελάτες την απόφασή της εντός 15 (δεκαπέντε) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή τους, εκτός εάν απαιτείται παράταση της προθεσμίας αυτής, οπότε οι Πελάτες ενημερώνονται χωριστά.

7.4. Σε περίπτωση που η Τράπεζα δεν εκδώσει απόφαση επί της καταγγελίας εντός της ανωτέρω προθεσμίας, συμπεριλαμβανομένης τυχόν παράτασης, ή εάν οι Πελάτες διαφωνούν με την απόφασή της, δύνανται να παραπέμψουν το ζήτημα στην Τομεακή Επιτροπή Συμβιβασμού για την επίλυση διαφορών της Επιτροπής Προστασίας Καταναλωτών, στην ακόλουθη διεύθυνση:

1000 Σόφια, 1 Vrabcha Street, floors 3 to 5, τηλέφωνο: +359 2 9330565,

ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: adr.finmarkets@kzp.bg, ιστότοπος: www.kzp.bg

7.5. Οι Πελάτες δύνανται επίσης να υποβάλλουν παράπονα στις αρμόδιες ελληνικές αρχές σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο, βάσει της Διαδικασίας Υποβολής Παραπόνων Πελατών, η οποία διατίθεται στη διεύθυνση: www.fibank.gr.(

7.6. Εάν δεν καταστεί δυνατή η επίτευξη αμοιβαίας συμφωνίας, οποιοδήποτε μέρος δύναται να παραπέμψει τη διαφορά προς επίλυση στο αρμόδιο δικαστήριο.

7.7. Στις συμβατικές σχέσεις που συνάπτονται μεταξύ της Fibank και των Πελατών δυνάμει των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank εφαρμόζεται το βουλγαρικό δίκαιο και το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στον βαθμό που δεν εφαρμόζονται αναγκαστικού δικαίου διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας της Ελληνικής Δημοκρατίας.

7.8. Εάν οποιαδήποτε διάταξη των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank είναι ή καταστεί άκυρη, τούτο δεν επηρεάζει το κύρος των λοιπών διατάξεων.

7.9. Οι παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank και τα παραρτήματά τους, καθώς και όλες οι πληροφορίες και τα έγγραφα, παρέχονται εγγράφως τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα.

Επικοινωνία

7.10. Κάθε αλληλογραφία και επικοινωνία μεταξύ των μερών πραγματοποιείται εγγράφως, στην αγγλική γλώσσα (εκτός εάν συμφωνηθεί ρητώς διαφορετικά μεταξύ των μερών), στις διευθύνσεις της Τράπεζας και του Πελάτη που ορίζονται στη Σύμβαση, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών διευθύνσεων, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά. Όλες οι ειδοποιήσεις αποστέλλονται εγγράφως στις εν λόγω διευθύνσεις, εκτός εάν προβλέπεται ρητώς διαφορετικά στους παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank ή στις ειδικές Συμβάσεις. Με την αποδοχή των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, οι Πελάτες δηλώνουν ότι διαθέτουν επαρκές επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας για την αποτελεσματική επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα για τους σκοπούς των συμβατικών σχέσεων.

7.11. Για την πραγματοποίηση ειδοποιήσεων, την αίτηση αναγκαίων εγγράφων ή πληροφοριών ή σε σχέση με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και, αντιστοίχως, τη λύση Συμβάσεων βάσει των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank, η Τράπεζα δύναται να αποστέλλει ηλεκτρονικές δηλώσεις (συμπεριλαμβανομένων μηνυμάτων, ειδοποιήσεων, προσκλήσεων και γνωστοποιήσεων) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, της εφαρμογής για κινητές συσκευές My Fibank, τηλεφώνου, μηνυμάτων SMS/Viber, καταστάσεων λογαριασμού ή άλλου σταθερού μέσου. Η Τράπεζα δύναται επίσης να αναρτά ειδοποιήσεις στον ιστότοπό της στη διεύθυνση www.fibank.gr σχετικά με τη διακοπή ή την προσωρινή αναστολή της παροχής επενδυτικών υπηρεσιών.

7.12. Για την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα μηνύματα θεωρούνται ότι έχουν παραληφθεί από τον παραλήπτη την ημέρα αποστολής τους, εκτός εάν ληφθεί ειδοποίηση σφάλματος που υποδηλώνει το αντίθετο. Οι δηλώσεις που πραγματοποιούνται μέσω της Εφαρμογής για Κινητές Συσκευές και οι ειδοποιήσεις ώθησης (push) θεωρούνται ότι έχουν παραληφθεί την ημέρα κατά την οποία εμφανίζονται στο προφίλ του Πελάτη. Τα μηνύματα SMS/Viber θεωρούνται ότι έχουν παραληφθεί κατά τον χρόνο αποστολής τους στον αριθμό κινητού τηλεφώνου του Πελάτη που είναι καταχωρισμένος στην Τράπεζα.

VIII. ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

§1. Τα ακόλουθα παραρτήματα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των παρόντων ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank:

1. Κανόνες Κατηγοριοποίησης Πελατών της Fibank·
2. Πολιτική Εκτέλεσης Εντολών Πελατών της Fibank·
3. Πολιτική διαχείρισης συγκρούσεων συμφερόντων της Fibank ως επιχείρησης επενδύσεων·
4. Περιγραφή χρηματοπιστωτικών μέσων, επενδυτικών προϊόντων και των κινδύνων που συνδέονται με αυτά·
5. Περιγραφή των μέτρων της Fibank για την προστασία των περιουσιακών στοιχείων των Πελατών και των συστημάτων αποζημίωσης επενδυτών και εγγύησης καταθέσεων.

§2. Οι παρόντες ΓΟΣ Επενδυτικών Υπηρεσιών My Fibank εγκρίθηκαν από τη First Investment Bank AD, με έναρξη ισχύος από 24.09.2026