

## **ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ v-Banking**

Η Τράπεζα Eurobank A.E., Όθωνος 8, Τ.Κ. 105 57, Αθήνα, (στο εξής η "Τράπεζα") παρέχει, μέσω της Υπηρεσίας v – Banking (στο εξής η «Υπηρεσία»), τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών, κατάρτισης συμβάσεων και παροχής τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων μέσω video – κλήσης.

### **Πρόσβαση στην Υπηρεσία**

Προϋπόθεση για την πρόσβαση στην Υπηρεσία είναι ο Πελάτης να έχει ενεργούς κωδικούς για την υπηρεσία e-Banking της Τράπεζας και να διαθέτει ηλεκτρονική συσκευή με συμβατά λειτουργικά χαρακτηριστικά. Η Τράπεζα εκδίδει κατά καιρούς αναθεωρημένες εκδόσεις της Υπηρεσίας, οι οποίες περιέχουν βελτιώσεις, επεκτάσεις και εν γένει μεταβολές της λειτουργίας της Υπηρεσίας προς το σκοπό παροχής στον Πελάτη ευρύτερων δυνατοτήτων και ευχερειών κατά τη χρήση της Υπηρεσίας, χωρίς οι μεταβολές αυτές της Υπηρεσίας να συνιστούν τροποποίηση των παρόντων όρων. Η Τράπεζα μπορεί να μεταβάλλει ή να διακόπτει προσωρινά ή μόνιμα τη λειτουργία της Υπηρεσίας για ορισμένους και ειδικούς λόγους και όταν το θεωρεί αναγκαίο ή συνετό, όπως για παράδειγμα όταν θεωρεί ότι υπάρχει ζήτημα ασφάλειας ή όταν χρειάζεται να προβεί στη συντήρηση ή αναβάθμιση του δικτύου ή για άλλους σπουδαίους σημαντικούς λόγους.

### **Λειτουργία της Υπηρεσίας**

Κατά την video-κλήση ο Πελάτης θα πραγματοποιείται απευθείας επικοινωνία ,με οπτική επαφή του Πελάτη με το εντεταλμένο στέλεχος της Τράπεζας με σκοπό τη διενέργεια συναλλαγών, την καθοδήγηση του Πελάτη για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Τράπεζας, την ενημέρωσή του για υφιστάμενα και νέα προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται από την Τράπεζα και την ολοκλήρωση των σχετικών συμβάσεων. Η Τράπεζα ενημερώνει τον Πελάτη, μέσω της Υπηρεσίας, καθώς και μέσω του Διαδικτυακού Τόπου της, για το είδος των τραπεζικών συναλλαγών και υπηρεσιών, που είναι εκάστοτε διαθέσιμες μέσω της Υπηρεσίας, καθώς και για τον τρόπο πραγματοποίησής τους ανάλογα

με την περίπτωση (ιδίως με υποβολή εγγράφων σε ψηφιοποιημένη μορφή ή/και με προφορικές εντολές και δηλώσεις).

Για την είσοδό του στην Υπηρεσία και την πραγματοποίηση συναλλαγών ο Πελάτης θα ταυτοποιείται με βάση τους κωδικούς που του έχουν χορηγηθεί για την πρόσβασή του στο e-Banking. Η Τράπεζα μπορεί να υποδείξει και οποιοδήποτε πρόσθετο μέσο ταυτοποίησης του χρήστη της υπηρεσίας (επίδειξη ταυτότητας, Κωδικός Μιας Χρήσης / PIN κ.ο.κ.) είναι, κατά την κρίση της ή σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο απαραίτητο για την ασφαλή διενέργεια των συναλλαγών, χωρίς αυτό να συνιστά τροποποίηση των παρόντων όρων.

Η επικοινωνία με το εξουσιοδοτημένο στέλεχος της Τράπεζας θα πραγματοποιείται είτε με άμεση video-κλήση είτε κατόπιν προκαθορισμένου ραντεβού, εάν αυτό εξυπηρετεί τις υπηρεσιακές ανάγκες της Τράπεζας.

Για τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών μέσω της Εφαρμογής, εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας που είναι αναρτημένο στο Διαδικτυακό της Τόπο. Δείτε περισσότερα:

<https://www.eurobank.gr/-/media/eurobank/rates/timologio-trapezikon-ergasion.pdf>

### **Ευθύνη του Πελάτη**

Ο Πελάτης υποχρεούται να διαθέτει τον απαραίτητο ψηφιακό εξοπλισμό διαδικτυακής διασύνδεσης, προκειμένου να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη ηλεκτρονική επικοινωνία με την Τράπεζα εντός του περιβάλλοντος της Υπηρεσίας. Η Τράπεζα δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση δυσλειτουργίας ή διακοπής της ηλεκτρονικής επικοινωνίας του Πελάτη με την Τράπεζα ή το αρμόδιο στέλεχος της στο πλαίσιο της Υπηρεσίας, η οποία οφείλεται σε ελλείψεις ή δυσλειτουργία του ψηφιακού εξοπλισμού ευρυζωνικής διασύνδεσης του Χρήστη. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε περίπτωση, κατά την οποία σημειωθεί οιαδήποτε διακοπή, η οποία, ενδεικτικά, δύναται να αποδοθεί σε εγγενή πτώση του δικτύου, καθυστέρηση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου ή διακοπή της ηλεκτροδότησης, λανθασμένη ηλεκτρολόγηση εκ μέρους του Πελάτη,

δυσλειτουργία της ηλεκτρονικής συσκευής του Πελάτη, απεργία του προσωπικού της, δυσλειτουργία ή πτώση των συστημάτων της ή των συστημάτων του παρόχου διαδικτυακής σύνδεσης ή / και κινητής τηλεφωνίας του Πελάτη, κ.ο.κ.

Η Τράπεζα σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται για τις χρεώσεις του παρόχου διαδικτυακής διασύνδεσης ή κινητής/σταθερής τηλεφωνίας του Πελάτη προς τον τελευταίο.

### **Δηλώσεις του Πελάτη**

Στο πλαίσιο χρήσης της Υπηρεσίας v-Banking ο Πελάτης αποδέχεται τη χρήση της ιδιόχειρης υπογραφής του σε μορφή ψηφιακής σάρωσης (scanned signature) για την υποβολή αιτήσεων και συμβατικών εγγράφων αποκλειστικά εντός του περιβάλλοντος της Τράπεζας. Δηλώνει επίσης ο πελάτης ότι η, κατά τον παραπάνω τρόπο θέση της υπογραφής του, αποτελεί πλήρη απόδειξη ότι το περιεχόμενο των εγγράφων είναι αληθές, ότι προέρχεται από τον ίδιο και ότι η εκτύπωση του τηρούμενου από την Τράπεζα στη μορφή αυτή αντιγράφου έχει πλήρη αποδεικτική αξία, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

Ο Πελάτης αποδέχεται επίσης ότι κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας θα ανταλλάσσονται ψηφιοποιημένα έγγραφα συντεταγμένα από αυτόν ή / και από το αρμόδιο στέλεχος της Τράπεζας και ότι με την αποστολή των εγγράφων και την αποθήκευση τους στον αποθηκευτικό χώρο που του παρέχεται στην υπηρεσία v-Banking (storage room) αποκτά πλήρη και διαρκή πρόσβαση στην προσυμβατική ενημέρωση και στα αντίγραφα των συμβατικών εγγράφων/παραστατικών τα οποία δικαιούται κατά νόμο να λάβει. Για τη λήψη αντιγράφου σε χρόνο μεταγενέστερο της συναλλαγής, ισχύουν οι προβλεπόμενες στο τιμολόγιο της Τράπεζας χρεώσεις.

Ο Πελάτης γνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δικαιούται να πραγματοποιεί επιπρόσθετους ελέγχους ταυτοποίησης, ακόμη και μετά την παραλαβή των πρωτότυπων συμβατικών εγγράφων και σε περίπτωση, κατά την οποία διαπιστώσει ότι η τεθείσα ιδιόχειρη υπογραφή δεν προέρχεται από τον Πελάτη ή τον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του, να θεωρεί ανυπόστατη τη σύμβαση.

Ο Πελάτης γνωρίζει και αποδέχεται ότι, όπου υπάρχει δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών ή κατάρτισης συμβάσεων με μόνη την προφορική εντολή ή δήλωση αποδοχής- ανάλογα με την περίπτωση- εκ μέρους του πελάτη η μαγνητοφωνημένη αυτή δήλωσή του είναι ισχυρή και δεσμευτική, αποτελούσα νόμιμο αποδεικτικό μέσο κατά το άρθρο 444 ΚΠολΔ. Η χρήση των κωδικών e-Banking κατά την είσοδο του Πελάτη στην Υπηρεσία ισοδυναμεί με την υπογραφή του Πελάτη και συνιστά απόδειξη ότι οι αντίστοιχες προφορικές εντολές και δηλώσεις του προέρχονται αποκλειστικά και μόνον από τον ίδιο.

Ο Πελάτης γνωρίζει επίσης και αποδέχεται ότι, στις υπηρεσίες του e-Banking για τις οποίες παρέχεται από την Τράπεζα η δυνατότητα «από κοινού περιήγησης» (co-browsing) μέσω του v-Banking, μπορεί το στέλεχος της Τράπεζας με το οποίο συνομιλεί, κατόπιν προηγούμενου αιτήματός του ίδιου του πελάτη (με την επιλογή της ένδειξης «περιηγηθείτε εδώ μαζί μας»), να αποκτήσει πρόσβαση στη συγκεκριμένη ενότητα του e-Banking την οποία επεξεργάζεται ο Πελάτης με σκοπό τη διευκόλυνση του τελευταίου στην κατανόηση του περιεχομένου της. Διευκρινίζεται ότι, κατά τη διάρκεια του co-browsing, ο αρμόδιος υπάλληλος θα μπορεί να βλέπει συγχρόνως με τον πελάτη τη συγκεκριμένη ενότητα, να υποδεικνύει με κατάλληλες σημειώσεις και γενικότερα να δίνει οδηγίες για τη σωστή συμπλήρωση των απαραίτητων πεδίων και στοιχείων, η συναλλαγή όμως θα ολοκληρώνεται μόνο από τον ίδιο τον Πελάτη.

Ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει ενημερωθεί για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τη σχετική ελληνική νομοθεσία, με το Έντυπο Ενημέρωσης για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, που βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο στον ιστότοπο της Τράπεζας και το οποίο έχει παραδοθεί στους πελάτες. Γνωρίζει επίσης ότι, για την ομαλή και ασφαλή παροχή των διαθέσιμων, μέσω της υπηρεσίας video-κλήσης, θα ηχογραφείται η συνομιλία μεταξύ του χρήστη της υπηρεσίας και του αρμόδιου στελέχους της Τράπεζας. Δεν θα καταγράφεται όμως ούτε θα αποθηκεύεται η εικόνα των προσώπων.

Οι παρόντες όροι συμπληρώνονται από τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας περιλαμβανομένων των ειδικότερων όρων που διέπουν τη χρήση των

ηλεκτρονικών δικτύων, τους όρους παροχής υπηρεσιών πληρωμών που βρίσκονται διαρκώς αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr) και τους όρους που διέπουν τις κατ' ιδίαν συναλλαγές.