

Όροι χρήσης της εφαρμογής AI Chatbot (Δοκιμαστική λειτουργία)

A. ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ AI CHATBOT

1. Οι παρόντες όροι (οι «Όροι») διέπουν τη χρήση της εφαρμογής AI Chatbot (η «Εφαρμογή») που διατίθεται στον διαδικτυακό τόπο <https://ebanking.eurobank.gr> (το «e-banking») της «Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία» (η «Τράπεζα») από τα φυσικά πρόσωπα που έχοντας εισάγει το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασής τους έχουν αποκτήσει πρόσβαση στο e-banking και χρησιμοποιούν την Εφαρμογή («εσείς»). Η Εφαρμογή παρέχει σε εσάς τη δυνατότητα λήψης απαντήσεων με αυτόματο τρόπο σε ερωτήματά σας με χρήση τεχνολογίας Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence (AI)). Η χρήση της Εφαρμογής παρέχεται προκειμένου να λαμβάνετε άμεσα πληροφορίες που αφορούν την πλοήγησή σας στο e-banking ή/ και απαντήσεις σε ερωτήματά σας που αφορούν, μεταξύ άλλων, προϊόντα ή/ και υπηρεσίες της Τράπεζας. Η Εφαρμογή δεν μπορεί να εκτελέσει τραπεζικές συναλλαγές, ούτε να παρέχει εξατομικευμένες οικονομικές συμβουλές.

Εφόσον χρησιμοποιείτε την Εφαρμογή συνεπάγεται ότι αποδέχεστε τους παρόντες Όρους, τους [Όρους Χρήσης του Διαδικτυακού Τόπου](#) που ισχύουν για το e-banking, καθώς και τυχόν λοιπούς ειδικούς όρους που έχουν αναρτηθεί στο e-banking, πλήρως και ανεπιφύλακτα. Εάν δεν συμφωνείτε με τα ανωτέρω, οφείλετε να μη χρησιμοποιείτε την Εφαρμογή. Οι παρόντες Όροι συμπληρώνονται από τους Όρους Χρήσης του Διαδικτυακού Τόπου, καθώς και τυχόν λοιπούς ειδικούς όρους που έχουν αναρτηθεί στο e-banking, σε περίπτωση δε σύγκρουσης μεταξύ των παρόντων Όρων και των Όρων Χρήσης του Διαδικτυακού Τόπου ή/ και των ανωτέρω ειδικών όρων, υπερισχύουν οι παρόντες Όροι.

2. Κάνοντας χρήση της Εφαρμογής, συμφωνείτε ρητώς να συμμορφώνεστε με τους παρόντες Όρους, την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και τα χρηστά ήθη. Ενδεικτικώς, αναλαμβάνετε ρητώς, κατά τη χρήση της Εφαρμογής:

α. να μην προβαίνετε σε πράξη ή παράλειψη που θα επηρεάσει αρνητικά τη λειτουργία της Εφαρμογής ή/ και του e-banking ή/ και των συστημάτων πληροφορικής της Τράπεζας ή τρίτων (π.χ. μετάδοση ιών),

β. να μην αποστέλλετε μηνύματα με περιεχόμενο εξυβριστικό, απειλητικό, προσβλητικό, δυσφημιστικό, τρομοκρατικό, συκοφαντικό, άσεμνο ή ψευδές,

γ. να μην παραβιάζετε δικαιώματα τρίτων προσώπων, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος τρίτων προσώπων στο ιδιωτικό απόρρητο (π.χ. μη εξουσιοδοτημένη διαβίβαση πληροφοριών τρίτων προσώπων).

Επιπλέον, στο πλαίσιο χρήσης της Εφαρμογής καλείστε και αναμένεται:

i. να μη διαβιβάζετε πληροφορίες πέραν των ελάχιστων αναγκαιών για τον σκοπό της επικοινωνίας σας μέσω της Εφαρμογής (βλ. σχετικά κατωτέρω εδάφιο Β. 2. β) και

ii. να μην αποκαλύπτετε στοιχεία τραπεζικών λογαριασμών ή καρτών, κωδικούς χρήστη ή κωδικούς πρόσβασης (username και password), υπόλοιπα λογαριασμών κ.λπ., δεδομένου ότι η Τράπεζα δε θα σας ζητήσει ποτέ τα στοιχεία αυτά στο πλαίσιο χρήσης της Εφαρμογής. Σε περίπτωση εμφάνισης μηνύματος στην Εφαρμογή που σας ζητά τα στοιχεία αυτά καλείστε να το αγνοήσετε και να ενημερώσετε αμέσως σχετικά την Τράπεζα.

3. Η Τράπεζα δικαιούται να διακόψει, μερικά ή ολικά, προσωρινά ή οριστικά, τη δυνατότητα χρήσης της Εφαρμογής, οποτεδήποτε, κατά την ελεύθερη κρίση της. Πέραν του δικαιώματος αυτού, η Τράπεζα δύναται οποτεδήποτε να διακόψει, μερικά ή ολικά, προσωρινά ή οριστικά, τη χρήση της Εφαρμογής από εσάς, σε περίπτωση μη συμμόρφωσής σας, κατά την ελεύθερη κρίση της Τράπεζας, με τους παρόντες Όρους.

4. Η Τράπεζα δεν εγγυάται τη διαθεσιμότητα, την αδιάκοπη χρήση ή πρόσβαση στην Εφαρμογή, ούτε την ορθότητα, την πληρότητα, την ακεραιότητα, το χρονικά επίκαιρο, την ακρίβεια, τη σαφήνεια, την καταλληλότητα και την εγκυρότητα των πληροφοριών που παρέχονται μέσω της Εφαρμογής, δεδομένου

μάλιστα ότι οι απαντήσεις στις ερωτήσεις σας στο πλαίσιο της Εφαρμογής παράγονται με τη χρήση τεχνολογίας Artificial Intelligence (AI). Σε καμία περίπτωση, συμπεριλαμβανομένης και της αμέλειας, δεν προκύπτει ευθύνη της Τράπεζας για οποιαδήποτε ζημία τυχόν προκληθεί εξαιτίας της χρήσης της Εφαρμογής και των πληροφοριών που παρέχονται μέσω αυτής. Οι πληροφορίες που σας παρέχονται μέσω της Εφαρμογής δεν αποτελούν, άμεση ή έμμεση, προτροπή ή συμβουλή για τη διενέργεια οποιασδήποτε επενδυτικής ή άλλης πράξης η οποία επιφέρει οικονομικά αποτελέσματα. Οφείλετε να εξετάσετε και να αξιολογήσετε τις παρεχόμενες πληροφορίες, να επικοινωνήσετε με εκπρόσωπο της Τράπεζας για ακριβείς, έγκυρες και πλήρεις πληροφορίες και να ενεργήσετε με βάση την ιδιωτική σας βούληση. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για ζημίες που προκύπτουν από τη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται μέσω της Εφαρμογής.

5. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να τροποποιεί τους παρόντες Όρους καθώς και την Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο χρήσης της Εφαρμογής (βλ. εδάφιο Β κατωτέρω), όποτε το κρίνει αναγκαίο. Κάθε τροποποίηση ξεκινάει να ισχύει μόλις αναρτηθεί στο e-banking. Οφείλετε να ελέγχετε για ενδεχόμενες τροποποιήσεις των παρόντων Όρων ή της ανωτέρω Ενημέρωσης.

6. Οι παρόντες Όροι διέπονται από το ελληνικό δίκαιο. Αρμόδια δικαστήρια για την ερμηνεία των παρόντων Όρων και για την επίλυση τυχόν διαφορών σχετικά με αυτούς ορίζονται κατ' αποκλειστικότητα τα Δικαστήρια της Αθήνας (Ελλάδα).

B. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ AI CHATBOT

Η Τράπεζα σας ενημερώνει, υπό την ιδιότητά της ως υπευθύνου επεξεργασίας, ότι επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα στο πλαίσιο χρήσης από εσάς της Εφαρμογής. Η παρούσα ενημέρωση είναι ειδική και συμπληρωματική του [Εντύπου Ενημέρωσης για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων](#).

1. Τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται η Τράπεζα, πέραν των στοιχείων αναγνώρισής σας στο πλαίσιο εισόδου σας στο e-banking, είναι:

α. τα ελάχιστα απαραίτητα τεχνικής φύσεως προσωπικά δεδομένα, τα οποία αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας λόγω των απολύτως απαραίτητων cookies, των cookies λειτουργικότητας και των cookies διαχείρισης κίνησης που αποθηκεύονται στο πλαίσιο του e-banking. Τα απολύτως αναγκαία cookies είναι απαραίτητα για τη σωστή λειτουργία του e-banking. Σας επιτρέπουν να κάνετε περιήγηση σε αυτό και να χρησιμοποιείτε τις λειτουργίες του, όπως την πρόσβαση σε ασφαλείς περιοχές. Τα cookies λειτουργικότητας βοηθούν το e-banking να «θυμάται» τις επιλογές σας, όπως το όνομα χρήστη, τη γλώσσα και την περιοχή σας. Έτσι σας παρέχουμε βελτιωμένες και προσωποποιημένες λειτουργίες. Τέλος, τα cookies διαχείρισης κίνησης χρησιμοποιούνται για να εντοπίζουμε τεχνικά προβλήματα που μπορεί να εμφανιστούν κατά την περιήγησή σας και για σκοπούς ανάλυσης της απόδοσης του e-banking. Με βάση τις πληροφορίες που συγκεντρώνουν τα cookies αυτά, διορθώνουμε τεχνικά λάθη και προβλήματα και βελτιώνουμε διαρκώς τις υπηρεσίες που προσφέρουμε μέσα από το e-banking.

β. οποιαδήποτε προσωπικά δεδομένα αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας στο πλαίσιο των ερωτημάτων που θέτετε μέσω της Εφαρμογής και των απαντήσεων που λαμβάνετε μέσω αυτής (συμπεριλαμβανομένης και της ημερομηνίας και ώρας που θέσατε τα σχετικά ερωτήματα και λάβατε τις απαντήσεις). Σημειώνεται ότι η Τράπεζα προβαίνει σε διαγραφή των εν λόγω δεδομένων εντός χρονικού διαστήματος 12 μηνών από τη συλλογή αυτών.

Σε περίπτωση που παρέχετε στην Τράπεζα, μέσω της Εφαρμογής, προσωπικά δεδομένα τρίτων φυσικών προσώπων συνεπάγεται ότι έχετε προηγουμένως ενημερώσει τα πρόσωπα αυτά με προσήκοντα τρόπο σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων από την Τράπεζα (π.χ. δίδοντας αντίγραφο της παρούσας ενημέρωσης) και έχετε εξασφαλίσει, εφόσον απαιτείται, τη σχετική συγκατάθεσή τους.

2. Ο σκοπός της επεξεργασίας των ανωτέρω δεδομένων από την Τράπεζα είναι:

α. Αναφορικά με τα ανωτέρω υπό 1 (α) δεδομένα, κατά περίπτωση, η ασφαλής και απρόσκοπτη λειτουργία της Εφαρμογής, η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ της Εφαρμογής και της συσκευής μέσω της οποίας έχετε πρόσβαση σε αυτή, η βελτιωμένη λειτουργικότητα και εξατομίκευση της Εφαρμογής, η διαχείριση της κίνησης στην Εφαρμογή, ο εντοπισμός τεχνικών προβλημάτων που μπορεί να εμφανιστούν κατά την περιήγησή σας, η ανάλυση της απόδοσης του e-banking, καθώς και η προώπιση των νομίμων δικαιωμάτων και συμφερόντων της Τράπεζας ή τρίτων. Κατά τα λοιπά θα ισχύουν όσα αναφέρονται στα σχετικά εδάφια της [Πολιτικής Cookies](#) του e-banking.

β. Αναφορικά με τα ανωτέρω υπό 1 (β) δεδομένα, η απάντηση στα ερωτήματα που θέτετε μέσω της Εφαρμογής και κατόπιν αυτής η ανωνυμοποίηση των προσωπικών δεδομένων, δεδομένου ότι πρόθεση της Τράπεζας δεν είναι να επεξεργασθεί τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα για οποιονδήποτε άλλο λόγο, αλλά να χρησιμοποιήσει τις σχετικές πληροφορίες, από τις οποίες δεν μπορεί να ταυτοποιηθεί το υποκείμενο των δεδομένων, για την αναβάθμιση/ βελτίωση της Εφαρμογής καθώς και των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας ή τρίτων (ενδεικτικά των εταιρειών του ομίλου Eurobank). Στην περίπτωση αυτή η νομική βάση της εν λόγω επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι ότι η επεξεργασία αυτή είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των υπέρτερων έννομων συμφερόντων της Τράπεζας ή των εν λόγω τρίτων (απάντηση και εν γένει διαχείριση ερωτημάτων και προώπιση των νομίμων δικαιωμάτων και συμφερόντων της Τράπεζας ή τρίτων).

Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται η καταχώρηση από εσάς οποιονδήποτε προσωπικών δεδομένων σας ή τρίτων κατά τη χρήση της Εφαρμογής στο σχετικό πεδίο και καλείστε και αναμένεται να μην προβαίνετε σε σχετική καταχώρηση (ιδίως αριθμητικών δεδομένων π.χ. IBAN, στοιχεία τραπεζικής κάρτας, υπόλοιπα λογαριασμών). Επίσης, καλείστε και αναμένεται να μην διαβιβάζετε προσωπικά δεδομένα ειδικών κατηγοριών που αφορούν είτε εσάς είτε τρίτα πρόσωπα (δεδομένα που αποκαλύπτουν φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, πολιτικά φρονήματα, θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, γενετικά δεδομένα, βιομετρικά δεδομένα, δεδομένα που αφορούν την υγεία ή δεδομένα που αφορούν τη σεξουαλική ζωή ή τον γενετήσιο προσανατολισμό) ή/ και δεδομένα που αφορούν ποινικές καταδίκες και αδικήματα είτε δικά σας είτε τρίτων προσώπων μέσω της Εφαρμογής. Σε αντίθετη περίπτωση θα θεωρείται ότι η Τράπεζα έχει λάβει τη ρητή συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία όλων των ανωτέρω δεδομένων (ή ότι έχετε εξασφαλίσει, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης ως ανωτέρω, τη ρητή συγκατάθεση των εν λόγω τρίτων προσώπων για την διαβίβαση των δεδομένων τους στην Τράπεζα στο πλαίσιο της Εφαρμογής και την επεξεργασία αυτών από την Τράπεζα).

Η Τράπεζα για τους ανωτέρω σκοπούς δεν προβαίνει σε αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης και της κατάρτισης προφίλ σας.

3. Αποδέκτες των αναγκαίων, με βάση τον σκοπό της εκάστοτε διαβίβασης δεδομένων, ενδέχεται να είναι οι αρμόδιοι υπάλληλοι και μέλη διοίκησης της Τράπεζας στο πλαίσιο των καθηκόντων τους και οι εταιρείες του ομίλου Eurobank, πάροχοι προϊόντων ή/και υπηρεσιών πληροφορικής (περιλαμβανομένων των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους) ή/και υποστήριξης πάσης φύσεως πληροφοριακών και ηλεκτρονικών συστημάτων και δικτύων, περιλαμβανομένων των επιγραμμικών συστημάτων και πλατφορμών, πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας (ενδεικτικά πάροχοι υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών, e-mail, φιλοξενίας στο διαδίκτυο, εφαρμογών αποστολής μηνυμάτων), καθώς και τυχόν λοιποί αποδέκτες που αναφέρονται στο Έντυπο Ενημέρωσης για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων.

4. Η Τράπεζα κατά την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στο πλαίσιο της Εφαρμογής δύναται να διαβιβάζει τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτες χώρες, εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (E.O.X.), εφόσον: α) Διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας σύμφωνα με σχετική απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής από την τρίτη χώρα, από έδαφος ή από έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς στην εν λόγω τρίτη χώρα ή β) Έχουν παρασχεθεί κατάλληλες εγγυήσεις για την επεξεργασία τους από τον αποδέκτη, με βάση την ενωσιακή ή/και εθνική νομοθεσία. Εάν καμία από τις παραπάνω προϋποθέσεις δεν ισχύει, διαβίβαση μπορεί να γίνει εφόσον συντρέχουν οι παρεκκλίσεις που

μνημονεύονται από την ενωσιακή ή/και εθνική νομοθεσία μεταξύ των οποίων ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες: α) εφόσον έχετε παράσχει στην Τράπεζα την προς τούτο ρητή συγκατάθεσή σας ή β) εφόσον η διαβίβαση είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση ή άσκηση νομικών αξιώσεων ή την υπεράσπιση δικαιωμάτων της Τράπεζας ή γ) εφόσον υπάρχει σχετική υποχρέωση της Τράπεζας από διάταξη νόμου ή διακρατική σύμβαση.

5. Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας για την προστασία των δεδομένων σας, όπως προσδιορίζονται στο Έντυπο Ενημέρωσης για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος ανάκλησης της συγκατάθεσής σας, μπορείτε να απευθύνεστε εγγράφως στον Τομέα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού (Retail Business Planning) και Customer Excellence Retail Banking, Σινιόσογλου 6, Τ.Κ. 14234 Νέα Ιωνία ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο info@eurobank.gr.

Σε κάθε περίπτωση, έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα εφόσον θεωρείτε ότι προσβάλλονται τα δικαιώματά σας με οποιονδήποτε τρόπο. Για την αρμοδιότητα της Αρχής και τον τρόπο υποβολής καταγγελίας, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της (www.dpa.gr - Πολίτες - Υποβολή καταγγελίας στην Αρχή) όπου υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες.

6. Μπορείτε να επικοινωνείτε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων για ζητήματα σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στη διεύθυνση Σινιόσογλου 6, Τ.Κ. 14234 Νέα Ιωνία ή στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου dpo@eurobank.gr.