

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 www.eurobank.gr (ο «Διαδικτυακός Τόπος») της «Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία» (η «Τράπεζα») από τα φυσικά πρόσωπα – χρήστες της Εφαρμογής («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 Διαδικτυακό Τόπο 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, καθώς τους [Όρους Χρήσης του Διαδικτυακού Τόπου](#), 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](#), που έχουν αναρτηθεί στον Διαδικτυακό Τόπο, σε περίπτωση δε σύγκρουσης μεταξύ των παρόντων Όρων και των [Όρων Χρήσης του Διαδικτυακού Τόπου](#), 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 Διαδικτυακού Τόπου 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 αναγκών 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 ενημερώστε 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 δική της ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία τυχόν προκληθεί σε εσάς 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 ζημιές 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 περί επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο χρήσης της Εφαρμογής (βλ. εδάφιο Β κατωτέρω), όποτε το κρίνει αναγκαίο. Κάθε τροποποίηση ξεκινάει να ισχύει μόλις αναρτηθεί στον Διαδικτυακό Τόπο. 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 ΠΕΡΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΑΙ 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 της [Ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στον Διαδικτυακό Τόπο www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr).

1. Τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται η Τράπεζα είναι:

α. τα ελάχιστα απαραίτητα τεχνικής φύσεως προσωπικά δεδομένα, τα οποία αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας λόγω των απολύτως απαραίτητων cookies και των cookies λειτουργικότητας που αποθηκεύονται στο πλαίσιο της Εφαρμογής. Τα απολύτως αναγκαία cookies είναι αναγκαία για να λειτουργήσει η Εφαρμογή και δεν μπορούν να απενεργοποιηθούν. Συνήθως ορίζονται μόνο ως απάντηση στις ενέργειες που κάνετε εσείς. Τα cookies λειτουργικότητας επιτρέπουν στην Εφαρμογή να παρέχει βελτιωμένη λειτουργικότητα και εξατομίκευση. Εάν δεν επιτρέψετε αυτά τα cookies, τότε ορισμένες ή όλες αυτές οι υπηρεσίες ενδέχεται να μη λειτουργήσουν σωστά. Τα εν λόγω cookies παραμένουν στη συσκευή σας μέχρι να εγκαταλείψετε την Εφαρμογή και

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 και η προάσπιση των νομίμων δικαιωμάτων και συμφερόντων της Τράπεζας ή τρίτων. Κατά τα λοιπά θα ισχύουν όσα αναφέρονται στα σχετικά εδάφια της [Πολιτικής cookies](#) της Τράπεζας.

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, ήτοι του ομίλου της Τράπεζας και του ομίλου της μητρικής της εταιρείας «Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμη Εταιρεία»). 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.

Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται η καταχώρηση από εσάς οποιωνδήποτε 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 αναγκών, 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, ήτοι του ομίλου της Τράπεζας και του ομίλου της μητρικής αυτής εταιρείας «Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμη Εταιρεία», 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 στην [Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στον Διαδικτυακό Τόπο www.eurobank.gr](#).

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 (Ε.Ο.Χ.), 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 στην [Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στον Διαδικτυακό Τόπο www.eurobank.gr](#), 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.