

Όροι χρήσης υπηρεσίας Visa Secure

1. Περιγραφή της Υπηρεσίας

Η υπηρεσία VISA Secure (στο εξής «Υπηρεσία») έχει εκπονηθεί από τον διεθνή οργανισμό VISA και αποτελεί πρωτόκολλο/λειτουργία επικοινωνίας που παρέχει ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας κατά τις ηλεκτρονικές αγορές στο διαδίκτυο ελαχιστοποιώντας την πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης της κάρτας. Παρέχεται στους κατόχους καρτών VISA, εκδόσεως της Τράπεζας, (στο εξής «Κάτοχος/οι» και «Κάρτα» αντίστοιχα) και αποτελεί αναγκαίο στάδιο της διαδικασίας χρήσης της Κάρτας για ηλεκτρονικές αγορές εντός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, στο πλαίσιο της υποχρέωσης των τραπεζών να εφαρμόζουν Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη (Strong Customer Authentication) στις ηλεκτρονικές συναλλαγές (Οδηγία ΕΕ 2015/2366 για τις υπηρεσίες πληρωμών που ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α 84/15.5.2018) και κατ'εξουσιοδότηση Κανονισμός 2018/389 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής).

Η χρήση της Υπηρεσίας είναι δυνατή μόνο για συναλλαγές σε επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες στην Υπηρεσία VISA Secure (εφεξής «Πιστοποιημένη Επιχείρηση» ή «Πιστοποιημένες Επιχειρήσεις»). Συναλλαγές με τη χρήση Κάρτας στο διαδίκτυο σε ιστοσελίδες επιχειρήσεων που δεν έχουν πιστοποιηθεί στην Υπηρεσία θα απορρίπτονται από την Τράπεζα.

2. Ισχυρή Ταυτοποίηση Κατόχου

2.1. Κάθε φορά που ο Κάτοχος πραγματοποιεί αγορά στο διαδίκτυο με χρήση της Κάρτας, σε Πιστοποιημένη Επιχείρηση, κα αφού καταχωρίσει τον αριθμό, την ημερομηνία λήξης και το CVC2/CVV2 της Κάρτας, θα εμφανίζεται η οθόνη της Υπηρεσίας, η οποία θα περιλαμβάνει τα στοιχεία της συγκεκριμένης αγοράς καθώς και περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο Κάτοχος θα πρέπει να προχωρήσει σε διαδικασία ισχυρής ταυτοποίησής του, προκειμένου να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του. Η διαδικασία Ισχυρής Ταυτοποίησης περιλαμβάνει τη χρήση είτε 1) του Κωδικού μιας Χρήσης (One Time Password-OTP) είτε 2) της εφαρμογής Eurobank Mobile App, που ο Κάτοχος θα έχει ήδη εγκαταστήσει στην συσκευή του κινητού του τηλεφώνου.

2.1.1 Η πρώτη περίπτωση (Ισχυρή Ταυτοποίηση με Κωδικό Μιας Χρήσης), ενεργοποιείται όταν ο Κάτοχος δεν έχει εγκαταστήσει την εφαρμογή Eurobank Mobile App ή αυτή δεν είναι ενεργή τη στιγμή της συναλλαγής. Ο Κάτοχος λαμβάνει ειδοποίηση στην οποία αναφέρονται τα στοιχεία της συναλλαγής καθώς και ότι έχει αποσταλεί ο Κωδικός μιας Χρήσης (OTP) στον αριθμό του κινητού τηλεφώνου που έχει καταχωρίσει στην υπηρεσία e-Banking ως τηλέφωνο επικοινωνίας μαζί του κατά την εκάστοτε ισχύουσα διαδικασία της Τράπεζας.

2.1.2 Στη συνέχεια, εμφανίζεται η επόμενη οθόνη της Υπηρεσίας, στην οποία περιλαμβάνεται μέρος του παραπάνω αριθμού κινητού τηλεφώνου στο οποίο έχει σταλεί το OTP καθώς επίσης και το πεδίο στο οποίο πρέπει ο Κάτοχος να καταχωρίσει το OTP που έλαβε. Με την καταχώριση του OTP, ο Κάτοχος ολοκληρώνει την συναλλαγή.

2.2.2 Σε περίπτωση που ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι λάθος ο Κάτοχος θα πρέπει να επικοινωνήσει με την υπηρεσία Europhone Banking της Τράπεζας στο τηλέφωνο 210 9555000. Εάν ο Κάτοχος αδυνατεί για τεχνικούς λόγους να λάβει το sms, θα πρέπει είτε να επιλέξει «Ακύρωση» προκειμένου να επιστρέψει στην προηγούμενη οθόνη και να επιλέξει την εκ νέου αποστολή OTP, είτε να επικοινωνήσει με την υπηρεσία Europhone Banking της Τράπεζας στο τηλέφωνο 210 9555000.

2.2.3 Κάθε OTP που αποστέλλεται στον Κάτοχο είναι μοναδικό για τη συγκεκριμένη συναλλαγή που διενεργείται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια επόμενης συναλλαγής.

Ισχύει για διάστημα δύο λεπτών από τότε που θα το λάβει ο Κάτοχος και με την πάροδο του χρονικού αυτού διαστήματος εάν δεν χρησιμοποιηθεί ακυρώνεται.

2.2.4 Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού κινητού τηλεφώνου, ο Κάτοχος πρέπει να δηλώσει τα νέα στοιχεία μέσω της υπηρεσίας e-Banking.

2.3 Στην δεύτερη περίπτωση (Ισχυρή Ταυτοποίηση με χρήση του Eurobank Mobile App), ο Κάτοχος λαμβάνει ειδοποίηση με τα στοιχεία της συναλλαγής και καλείται να ενεργοποιήσει το Eurobank Mobile App για να επιβεβαιώσει τη συναλλαγή. Ο πελάτης ενεργοποιεί την πρόσβασή του στο Mobile App, είτε εισάγοντας τον μοναδικό κωδικό της εφαρμογής του (Eurobank Mobile App PIN) είτε με τη χρήση του βιομετρικού στοιχείου που υποστηρίζει η συσκευή του (δακτυλικό αποτύπωμα ή αναγνώριση προσώπου). Εν συνεχεία, ελέγχει την ειδοποίηση που έχει λάβει με τα στοιχεία της συναλλαγής και ολοκληρώνει την ταυτοποίησή του είτε με τη χρήση του βιομετρικού του στοιχείου (δακτυλικό αποτύπωμα ή αναγνώριση προσώπου) που υποστηρίζει η συσκευή που έχει εγκατασταθεί η εφαρμογή Eurobank Mobile App, είτε με την εισαγωγή του Eurobank Mobile App PIN του.

2.4 Εναλλακτικά, κι εφόσον δεν καταστεί δυνατή η ισχυρή ταυτοποίηση του Κατόχου μέσω του Eurobank Mobile App, ο Κάτοχος μπορεί να ζητήσει την αποστολή OTP, επιλέγοντας τη σχετική επιλογή στην οθόνη «Ταυτοποίηση Συναλλαγής».

3. Ασφάλεια

3.1. Ο Κάτοχος δεν θα πρέπει να καταγράφει ή αποθηκεύει με οποιονδήποτε τρόπο τους κωδικούς ενεργοποίησης της εφαρμογής Eurobank Mobile App ή του OTP, ούτε συγκεκαλυμμένα ή κρυπτογραφημένα σε οποιοδήποτε μέσο ή να τον κοινοποιεί σε άλλο πρόσωπο. Εάν ο Κάτοχος υποψιάζεται ή γνωρίζει ότι κάποιος άλλος μπορεί να χρησιμοποιεί ή έχει χρησιμοποιήσει το κινητό του τηλέφωνο ή έχει πρόσβαση ή γνωρίζει οποιονδήποτε κωδικό ή τον OTP, πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με την Τράπεζα, στο τηλέφωνο 210 9555000. Σε περίπτωση που ο Κάτοχος διαπιστώσει ότι διενεργήθηκαν μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές με τη χρήση της Υπηρεσίας, υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα στο τηλέφωνο που αναφέρεται παραπάνω.

3.2. Παράλειψη κάποιας από τις ενέργειες που περιγράφονται στις προηγούμενες παραγράφους, συνιστά, σύμφωνα με τον σχετικό όρο της σύμβασης χορήγησης και χρήσης της Κάρτας, βαρεία αμέλεια εκ μέρους του Κατόχου, ώστε στην περίπτωση αυτή, διατηρεί την πλήρη ευθύνη για τυχόν διενέργεια μη εξουσιοδοτημένων συναλλαγών και την εξ αυτής ζημία του και υποχρεούται να εξοφλήσει το σύνολο των συναλλαγών που διενεργήθηκαν χωρίς κανέναν περιορισμό.

4. Ισχύς Όρων – Τροποποιήσεις:

Οι όροι της Υπηρεσίας, όπως κάθε φορά ισχύουν, βρίσκονται διαρκώς αναρτημένοι στο Διαδικτυακό Τόπο της Τράπεζας (www.eurobank.gr/el/retail/proionta-upiresies/proionta/kartes/upiresies-karton/isxuri-tautopoiisi-pelati) καθώς και σε ειδική πλατφόρμα (ACCESS CONTROL SERVERS) μέσω της οποίας θα γνωστοποιούνται στον Κάτοχο κατά την στιγμή της συναλλαγής. Επίσης, παρέχονται και σε έντυπη μορφή από τα καταστήματα της Τράπεζας (εφόσον ζητηθούν). Τυχόν μεταβολή ή αναθεώρηση της Υπηρεσίας και κατ'επέκταση των παρόντων όρων θα αποσκοπεί στην αναβάθμιση/επικαιροποίηση των προβλεπόμενων μέτρων ασφαλείας που αφορούν στην Ισχυρή Ταυτοποίηση Πελάτη και θα είναι δεσμευτικές για τον Κάτοχο από την στιγμή που θα του γνωστοποιηθεί η μεταβολή (ενδεικτικά με μήνυμα sms/email ή στο statement του μηνιαίου λογαριασμού της Κάρτας ή του καταθετικού λογαριασμού που είναι συνδεδεμένος την Κάρτα, με ειδικό μήνυμα στο e-Banking ή στο Eurobank Mobile App). Με την γνωστοποίηση αυτή, ο Κάτοχος θα παραπέμπεται στο Διαδικτυακό Τόπο πριν την έναρξη της νέας λειτουργικότητας, από όπου μπορεί να ενημερωθεί για την αναθεώρηση της Υπηρεσίας και των παρόντων όρων. Ο Κάτοχος οφείλει να επισκέπτεται τον Διαδικτυακό Τόπο της Τράπεζας (www.eurobank.gr) σε τακτά χρονικά διαστήματα, προκειμένου να ενημερώνεται για τυχόν αναθεώρηση και επικαιροποίηση της Υπηρεσίας και των παρόντων όρων.

5. Αναστολή χρήσης της Υπηρεσίας:

Η Υπηρεσία είναι δυνατό να ανασταλεί σε εξαιρετικές περιστάσεις για λόγους ασφαλείας ή για άλλο σπουδαίο λόγο (όπως βλάβη ή δυσλειτουργία). Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα ενημερώνει τον Κάτοχο εγκαίρως πριν την αναστολή με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο εκτός εάν συντρέχουν εξαιρετικές περιστάσεις που επιβάλουν την άμεση αναστολή, οπότε η ενημέρωση γίνεται αμέσως μετά.

6. Λοιπά θέματα:

Για όλα τα άλλα θέματα που αφορούν στη χρήση της Κάρτας, ισχύουν κατά σειρά προτεραιότητας η σύμβαση – πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών πληρωμών της Τράπεζας (<https://www.eurobank.gr/el/psd-sumnasis-upiresion-pliromon>), η σύμβαση χορήγησης και χρήσης της Κάρτας και τέλος οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών της Τράπεζας (<https://www.eurobank.gr/-/media/eurobank/footer/pdf/genikoi-oroi-sunallagon.pdf?la=el>)

7. Προσωπικά Δεδομένα:

Για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Κατόχου, ισχύει η ενημέρωση της Τράπεζας που είναι διαρκώς αναρτημένη στο Διαδικτυακό Τόπο (<https://www.eurobank.gr/el/gdpr-prosopika-dedomena>).