



ALPHA BANK

Ενημέρωση για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

A. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία «ALPHA ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ», διακριτικό τίτλο Alpha Bank (εφεξής «Τράπεζα»), με έδρα την Αθήνα (οδός Σταδίου, αρ. 40, Τ.Κ. 10564) και αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 159029160000, υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνη επεξεργασίας, ενημερώνει, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΓΚΠΔ) (εφεξής «Κανονισμός»), τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύουν και τις σχετικές αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Αρχή), το φυσικό πρόσωπο που είτε έχει συνάψει με την Τράπεζα οποιαδήποτε σύμβαση για τη λήψη προϊόντος ή υπηρεσίας ή έχει υποβάλει σχετική αίτηση ή έχει συμβληθεί σε αυτή με οποιαδήποτε ιδιότητα (πχ. εγγυητή, εκ τρίτου συμβαλλόμενος κλπ.), είτε έχει συναλλαχθεί με αυτή, περιλαμβανομένων των φυσικών προσώπων-πραγματικών δικαιούχων, στην περίπτωση νομικών προσώπων και εν γένει οντοτήτων, (εφεξής ανεξαρτήτως γένους ή ιδιότητος «Πελάτης») ότι η ίδια ή/και τρίτοι, κατ' εντολήν και για λογαριασμό της, επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, στο πλαίσιο συναλλακτικής σχέσης για προϊόν ή υπηρεσία της Τράπεζας (καταθετικό, χορηγητικό, εγγυοδοτικό, επενδυτικό, τραπεζοασφαλιστικό, υπηρεσία πληρωμών, επενδυτική υπηρεσία κλπ.), ή συναλλαγής με αυτήν κατά τα κατωτέρω αναφερόμενα.

Το εν λόγω έντυπο μπορεί να τροποποιείται ή και να επικαιροποιείται από την Τράπεζα, που θα το καθιστά σε κάθε περίπτωση διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της (www.alpha.gr), στην οποία ο Πελάτης μπορεί να ανατρέχει ανά πάσα στιγμή, για να ενημερώνεται αναλυτικά για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων.

Η ενημέρωση αυτή μπορεί να συμπληρώνεται με ειδικότερες κατά περίπτωση ενημερώσεις για αντίστοιχα ειδικές επεξεργασίες προσωπικών δεδομένων.

I. Τι δεδομένα συλλέγουμε*;

- α) **Δεδομένα ταυτοποίησης**, όπως ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, αντίγραφο δελτίου ταυτότητας (ΑΔΤ) ή διαβατηρίου, ΑΦΜ, ΚΕΦΟΔΕ, ημερομηνία και τόπος γέννησης, φύλο, υπηκοότητα και λοιπά αναγκαία κατά περίπτωση δημογραφικά στοιχεία.
- β) **Δεδομένα επικοινωνίας**, όπως ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση κατοικίας & εργασίας, αριθμός τηλεφώνου σταθερού και κινητού, όπως αυτά προκύπτουν από έγγραφα επίσημα, όπως λογαριασμούς ΔΕΚΟ (π.χ. ηλεκτροδότησης, ύδρευσης, τηλεφώνου) κλπ. ή δημόσια, όπως εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος κλπ.
- γ) **Δεδομένα οικονομικής, περιουσιακής και οικογενειακής κατάστασης**, όπως ενδεικτικά επάγγελμα, αποδοχές, περιουσιακά στοιχεία, εξαρτώμενα μέλη, στοιχεία που περιλαμβάνονται στο εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος και λοιπά στοιχεία φορολογικής, ασφαλιστικής και εισοδηματικής φύσης (ενδεικτικά έντυπα Ε1 και Ε9, ασφαλιστική ή/και ενημερότητα κλπ.).
- δ) **Δεδομένα αθέτησης οικονομικών υποχρεώσεων**, όπως ακάλυπτες επιταγές, καταγγελίες συμβάσεων δανείων και πιστώσεων, διαταγές πληρωμής, κατασχέσεις και επιταγές προς πληρωμή, αιτήσεις και αποφάσεις εξυγίανσης ή πτώχευσης κλπ..
- ε) **Δεδομένα πιστοληπτικής ικανότητας**, όπως οφειλές σε πιστωτικά ή/ και χρηματοδοτικά ιδρύματα από δάνεια ή/και πιστώσεις, οργανισμούς κοινής ωφέλειας, το Δημόσιο κλπ., εφόσον διατίθενται.
- στ) **Δεδομένα συναλλακτικής συμπεριφοράς**, όπως δεδομένα από τη λειτουργία της σύμβασης (-ων) του Πελάτη με την Τράπεζα ή/και τις εταιρείες του Ομίλου αυτής και τη χρήση των προϊόντων ή/και των υπηρεσιών που του έχουν χορηγηθεί από αυτές, καθώς και η συνέπεια σε ανειλημμένες οικονομικές υποχρεώσεις
- ζ) **Δεδομένα που αφορούν ύποπτες συναλλαγές** που ενδεχομένως υποκρύπτουν ή αφορούν νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή/και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.
- η) **Δεδομένα πιστοληπτικής βαθμολόγησης** (credit scoring), όπως αυτά προκύπτουν από τη συνδυαστική ανάλυση των υπό γ-στ και ιη και ιθ, όπου συντρέχει περίπτωση, δεδομένων.
- θ) **Δεδομένα από τη διενέργεια πράξεων πληρωμών προς εσάς ή από εσάς και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών.**
- ι) **Δεδομένα για τις γνώσεις και την εμπειρία του Πελάτη στον επενδυτικό τομέα ή στον τομέα των ασφαλίσεων**, περιλαμβανομένων της χρηματοοικονομικής του κατάστασης, του επιπέδου ανοχής του στον κίνδυνο, καθώς και των επενδυτικών και των ασφαλιστικών του στόχων.
- ια) **Δεδομένα συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα** και γενικότερα επενδυτικών συναλλαγών ή/και δεδομένα διαβίβασης εντολών για την πραγματοποίηση τέτοιων συναλλαγών.
- ιβ) **Δεδομένα που αφορούν σε αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας και συναλλακτικής συμπεριφοράς του Πελάτη**, τα οποία παρέχονται από συσκευές (π.χ. κινητά τηλέφωνα, tablet) που συνδέονται με συστήματα ή εφαρμογές της Τράπεζας, όπως διεύθυνση διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP address) ή άλλα δεδομένα που παρέχονται μέσω των ως άνω συσκευών ως στοιχεία αναγνώρισης θέσης και τοποθεσίας, καθώς και δεδομένα πλοήγησης στο διαδίκτυο (cookies), τα οποία μόνα τους ή συνδυαστικά με μοναδικά αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας, δύναται να χρησιμοποιηθούν για την ταυτοποίηση του Πελάτη.
- ιγ) **Δεδομένα υγείας** του Πελάτη ή/και των εξαρτωμένων από αυτόν μελών της οικογενείας του, όπου αυτό είναι αναγκαίο, μετά από αίτηση του Πελάτη.

- ιδ) **Δεδομένα τα οποία αφορούν σε τηλεφωνικές συνδιαλέξεις** ή και σε **βιντεοκλήσεις** (videoconference), μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη, οι οποίες καταγράφονται σύμφωνα με τους προς τούτο όρους του σχετικού νομοθετικού πλαισίου.
 - ιε) **Δεδομένα εικόνες** από τα συστήματα βιντεοσκόπησης των χώρων της Τράπεζας, με τις σχετικές σημάνσεις (π.χ. εισόδους καταστημάτων και κεντρικών κτηρίων της Τράπεζας, ταμεία συναλλαγών, ATM).
 - ιστ) **Βιομετρικά δεδομένα** που αφορούν: (i) στα χαρακτηριστικά της ιδιόχειρης υπογραφής του Πελάτη που τίθεται επί ηλεκτρονικών μέσων μέσω ειδικής γραφίδας (π.χ. tablet), όπως η ταχύτητα, η επιτάχυνση και ο ρυθμός και (ii) στη φωτογραφία του προσώπου του Πελάτη υπό τη μορφή δυναμικού αυτοπορτρέτου του (dynamic-selfie), που υποβάλλεται στο πλαίσιο εξ αποστάσεως διαδικασίας ταυτοποίησης για τη χορήγηση προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, όπου αυτό προβλέπεται.
 - ιζ) Το **εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής** του Πελάτη, το οποίο εκδίδεται από Εγκεκριμένο Πάροχο Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS), όπως εκάστοτε ισχύει.
 - ιη) **Δεδομένα που αφορούν σε δημόσια έργα** (έγκριση, αναθέτων δημόσιος φορέας, κατακύρωση του έργου, ανάδοχος, πληρωμές κλπ.), όπως και δεδομένα που αφορούν επενδύσεις που έχουν ενταχθεί σε πρόγραμμα του Ενιαίου Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ-υποβολή αίτησης, έγκριση, σύμβαση, ολοκλήρωση κλπ.).
 - ιθ) **Δεδομένα που αφορούν στην περιβαλλοντική, κοινωνική και εταιρική διακυβέρνηση** (Environmental Governance – ESG) των επιχειρήσεων, περιλαμβανομένης της ESG βαθμολόγησης αυτών (ESG score), εφόσον διατίθεται.
- * Με εξαίρεση τα υπό α και β ανωτέρω δεδομένα, που είναι απολύτως απαραίτητα για κάθε συναλλακτική ή συμβατική σχέση του Πελάτη με την Τράπεζα, το είδος και το πλήθος των λοιπών δεδομένων που συλλέγονται εξαρτάται από το είδος της κατά περίπτωση συμβατικής ή συναλλακτικής σχέσης και το προσφερόμενο ή παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία.

II. Από πού συλλέγουμε τα δεδομένα σας;

1. Τα ανωτέρω αναφερόμενα προσωπικά δεδομένα συλλέγονται από τις ακόλουθες κατά περίπτωση αναφερόμενες στη συνέχεια πηγές:
 - α) Τα **δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας** (υπό I, α - β ανωτέρω) από τον Πελάτη, με τη γνωστοποίησή τους από τον ίδιο, φυσικά ή ηλεκτρονικά, ή μέσω τρίτων κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης του Πελάτη, ή μέσω βάσεων δεδομένων, με ή χωρίς σχετική εντολή/εξουσιοδότηση του Πελάτη (π.χ. eGov-KYC της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, δικαστικοί επιμελητές κλπ.), ή από εταιρείες του Ομίλου της Τράπεζας με τις οποίες ο Πελάτης είχε ή έχει συνεργασία ή από δημόσιες αρχές και υπηρεσίες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους ή κατόπιν εξουσιοδότησης από τον Πελάτη (π.χ. ΔΟΥ/ΚΕΦΟΔΕ, Εισαγγελία, υπουργεία, εποπτικοί φορείς κλπ.), ή από δημόσια προσβάσιμες πηγές, περιλαμβανομένων των ελεύθερα προσβάσιμων κοινωνικών δικτύων σε διαδικτυακό ιστότοπο (π.χ. Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn κλπ.). Ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει την Τράπεζα άμεσα σε κάθε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων του.
 - β) Τα **δεδομένα οικονομικής, περιουσιακής και οικογενειακής κατάστασης** (υπό I, γ ανωτέρω) από τον Πελάτη, με τη γνωστοποίησή τους από τον ίδιο, φυσικά ή ηλεκτρονικά, ή τρίτων κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης του Πελάτη, ή μέσω βάσεων δεδομένων με ή χωρίς σχετική εντολή/εξουσιοδότηση του Πελάτη (π.χ. eGov-KYC της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, e-ΕΦΚΑ του Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης κ.λπ.), ή από εταιρείες του Ομίλου της Τράπεζας με τις οποίες ο Πελάτης είχε ή έχει συνεργασία ή από δημόσια προσβάσιμες πηγές, όπως υποθηκοφυλακεία, κτηματολογικά γραφεία και από το Σύστημα Υποθηκών-Προσημειώσεων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (βλ.κατωτέρω παρ.2), όπως και από ελεύθερα προσβάσιμα κοινωνικά δίκτυα σε διαδικτυακό ιστότοπο (π.χ. Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn κλπ.).
 - γ) Τα **δεδομένα αθέτησης υποχρεώσεων, πιστοληπτικής ικανότητας, συναλλακτικής συμπεριφοράς, δεδομένα που αφορούν ύποπτες συναλλαγές και δεδομένα πιστοληπτικής βαθμολόγησης** (υπό I, δ - η ανωτέρω) από τα αρχεία της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της για τις συναλλαγές του Πελάτη με αυτές, τα Συστήματα της εταιρείας ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (βλ. κατωτέρω παρ.2), και άλλα αρχεία δεδομένων οικονομικής ή συναλλακτικής συμπεριφοράς που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, εφόσον συντρέχει περίπτωση, όπως και από συνεργαζόμενες με την Τράπεζα δικηγορικές εταιρείες και δικηγόρους, δικαστικούς επιμελητές και εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του Ν. 4354/2015 ή διαχείρισης πιστώσεων του Ν.5072/2023, όπως εκάστοτε ισχύουν, για σχετικές υποθέσεις που τους ανατίθενται από την Τράπεζα.
 - δ) Τα **δεδομένα που αφορούν ύποπτες συναλλαγές** (υπό I, ζ ανωτέρω) από καταλόγους προσώπων και οντοτήτων με περιοριστικά ή άλλα μέτρα φορέων του εξωτερικού (όπως του ΟΗΕ, της Ε.Ε. του Office of Financial Assets Control-OFAC κλπ.) ή εθνικούς (όπως της Ελληνικής Αστυνομίας, Δικαστικών/Εισαγγελικών Αρχών κλπ.).
 - ε) Τα **δεδομένα για τις πράξεις πληρωμών του Πελάτη ή προς τον Πελάτη** (υπό I, θ ανωτέρω) από τον ίδιο και την Τράπεζα για της μέσω αυτής πραγματοποιούμενες πράξεις ή από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, που συνεργάζονται με την Τράπεζα.
 - στ) Τα **δεδομένα σχετικά με το επενδυτικό προφίλ** του Πελάτη (υπό I, ι ανωτέρω) από τον ίδιο ή/και την Τράπεζα στο πλαίσιο των επενδυτικών συναλλαγών του με αυτή.
 - ζ) Τα **δεδομένα που αφορούν σε συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα ή/και διαβίβασης εντολών** για την πραγματοποίηση τέτοιων συναλλαγών (υπό I, ια ανωτέρω), από τον πελάτη-εντολέα και τα συστήματα της Τράπεζας.

- η) Τα **δεδομένα που αφορούν σε αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας και συναλλακτικής συμπεριφοράς** (υπό Ι, ιβ ανωτέρω), από τα συστήματα ή τις εφαρμογές της Τράπεζας με τις οποίες ο Πελάτης συνδέθηκε ηλεκτρονικά, όπως και από συνεργαζόμενους με την Τράπεζα παρόχους υπηρεσιών (ενδεικτικά Google).
- θ) Τα **δεδομένα υγείας** (υπό Ι, ιγ ανωτέρω) προσκομίζονται από τον Πελάτη με δική του πρωτοβουλία.
- ι) Τα **δεδομένα τηλεφωνικών συνδιαλέξεων** της Τράπεζας με τον Πελάτη, και τα **δεδομένα βιντεοκλήσης**, μέσω αμφίδρομης οπτικής και ηχητικής επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο (videoconference), (υπό Ι, ιδ ανωτέρω) από τα καταγραφικά συστήματα της Τράπεζας.
- ια) Τα **δεδομένα εικόνας** (υπό Ι, ιε ανωτέρω) από τα συστήματα βιντεοσκόπησης της Τράπεζας.
- ιβ) Τα **βιομετρικά δεδομένα** (υπό Ι, ιστ ανωτέρω) είτε από την ηλεκτρονική υπογραφή του Πελάτη με τη χρήση ειδικής γραφίδας σε ηλεκτρονική συσκευή της Τράπεζας, στην οποία τίθεται (π.χ. tablet ή τη φωτογραφία dynamic-selfie), είτε μέσω κάμερας της συσκευής του κινητού τηλεφώνου ή τυχόν άλλης ηλεκτρονικής συσκευής του Πελάτη (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής, tablet), είτε μέσω άλλου ασφαλούς μέσου που θα επιλέξει η Τράπεζα.
- ιγ) Το **εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής** του Πελάτη (υπό Ι, ιζ ανωτέρω) από Εγκεκριμένους Παρόχους Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης με τους οποίους συνεργάζεται η Τράπεζα για την έκδοσή του.
- ιδ) Τα **δεδομένα που αφορούν σε δημόσια έργα ή επενδύσεις που έχουν ενταχθεί σε πρόγραμμα ΕΣΠΑ** (υπό Ι, ιη ανωτέρω) από την εταιρεία με την επωνυμία «LB LINKED BUSINESS AE» (Αγ. Κωνσταντίνου 40, 15124, Μαρούσι, Αττική, info@linkedbusiness.gr), μέσω της εταιρείας ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ, η οποία δεν τηρεί τα ως άνω δεδομένα σε οποιαδήποτε μορφή.
- ιε) Τα **δεδομένα που αφορούν στην περιβαντολογική, κοινωνική και εταιρική διακυβέρνηση των επιχειρήσεων**, περιλαμβανομένης της ESG βαθμολόγησης, (υπό Ι, ιθ ανωτέρω) από αυτές ή από εξουσιοδοτημένα από αυτές φυσικά ή νομικά πρόσωπα, μέσω ερωτηματολογίων ή δηλώσεων που συντάσσουν ή από αρχεία τέτοιων δεδομένων που λειτουργούν νόμιμα και είναι προσβάσιμα.
2. Η εταιρεία με την επωνυμία «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε.» και διακριτικό τίτλο «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.» είναι υπεύθυνη επεξεργασίας δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς φυσικών και νομικών προσώπων για λογαριασμό του χρηματοπιστωτικού συστήματος της χώρας. Με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., η οποία εδρεύει επί της οδού Αλαμάνας 2, 151 25 Μαρούσι, μπορείτε να επικοινωνείτε στο τηλ. 210 367 6700. Για την επεξεργασία των δεδομένων που διενεργεί, όπως και για την άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων σας, μπορείτε να ενημερωθείτε από τον ιστότοπό της www.teiresias.gr.
3. Σε περίπτωση που παρέχετε στην Τράπεζα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τρίτων προσώπων (πχ. αντικλήτου, εγγυητή, πραγματικού δικαιούχου κλπ.), υποχρεούστε να τους έχετε προηγουμένως ενημερώσει προσηκόντως (ενδεικτικά και μέσω παραπομπής στην παρούσα ενημέρωση) και να έχετε εξασφαλίσει τη σχετική συγκατάθεσή τους, όπου τυχόν απαιτείται, αναλαμβάνοντας πλήρως τη σχετική ευθύνη.

III. Γιατί συλλέγουμε τα δεδομένα σας και πώς τα επεξεργαζόμαστε;

1. Τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται κατά τα ανωτέρω, είτε κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης του Πελάτη με την Τράπεζα ή πριν από αυτή (πχ. με την κατάθεση σχετικής αίτησης), είτε και μεταγενέστερα κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της συμβατικής σχέσης, αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας για τους κάτωθι σκοπούς:
- α) Τα **δεδομένα ταυτοποίησης και επικοινωνίας** (υπό Ι, α και β) για την ταυτοποίηση του Πελάτη, στο πλαίσιο των υποχρεώσεων της Τράπεζας «γνώριζε τον Πελάτη σου», για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, την κατάρτιση και τη λειτουργία της σύμβασης με τον Πελάτη, καθώς και για την έκδοση εγκεκριμένου ψηφιακού πιστοποιητικού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS), όπως εκάστοτε ισχύει, στο πλαίσιο υποβολής σχετικού αιτήματος σε Εγκεκριμένο Πάροχο Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης. (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη της σύμβασης (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ), καθώς και για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας και την εξυπηρέτηση δημοσίου συμφέροντος που έχει ανατεθεί στην Τράπεζα (π.χ. Ν. 4557/2018, όπως ισχύει) (άρθρο 6 παρ. 1γ' και ε' ΓΚΠΔ)).
- β) Τα **δεδομένα επικοινωνίας** (υπό Ι, β), πέραν της επεξεργασίας τους στο πλαίσιο της ταυτοποίησης του Πελάτη, υπόκεινται σε επεξεργασία και για τους κάτωθι σκοπούς:
- Την επικοινωνία με τον Πελάτη στο πλαίσιο της λειτουργίας της σύμβασης και των συναλλαγών του με την Τράπεζα ή της επεξεργασίας σχετικής αίτησης αυτού, όποτε αυτό απαιτείται.
 - Την επικοινωνία με τον Πελάτη για την ενημέρωσή του σχετικά με την αξιοποίηση των προϊόντων ή υπηρεσιών που η Τράπεζα του παρέχει, τις δυνατότητες, τα χαρακτηριστικά, τις λειτουργικότητες, τις ευκαιρίες χρήσης και τις εξελίξεις αυτών.
 - Την ενημέρωση του Πελάτη για συμμετοχή σε προγράμματα επιβράβευσης, κληρώσεις, διαγωνισμούς της Τράπεζας και την τυχόν ανάδειξή του ως νικητή.
(Οι ανωτέρω επεξεργασίες είναι απαραίτητες για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο είναι συμβαλλόμενο μέρος (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ)).
 - Τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης του Πελάτη από την παρεχόμενη από την Τράπεζα εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες της ή/και των περαιτέρω επιθυμιών ή απαιτήσεων του Πελάτη για σκοπούς ανάλυσης της

αποδοτικότητας των προϊόντων ή/και υπηρεσιών της Τράπεζας και τον σχεδιασμό και τη διάθεση νέων προϊόντων ή/και υπηρεσιών.

(Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την επιδίωξη των εννόμων συμφερόντων του υπευθύνου επεξεργασίας (άρθρο 6, παρ. 1στ' ΓΚΠΔ).

- Την προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας ή/και συνεργαζόμενων με αυτήν εταιρειών ή τρίτων, σε υφιστάμενο Πελάτη, εφόσον υπάρχει, όπου συντρέχει περίπτωση, ρητή προς τούτο συγκατάθεσή του (άρθρο 6 παρ. 1α ΓΚΠΔ).

γ) Τα δεδομένα οικονομικής, περιουσιακής και οικογενειακής κατάστασης, αθέτησης οικονομικών υποχρεώσεων, πιστοληπτικής ικανότητας, συναλλακτικής συμπεριφοράς πιστοληπτικής βαθμολόγησης, όπως κι αυτά που αφορούν σε δημόσια έργα και επενδύσεις που έχουν ενταχθεί σε προγράμματα ΕΣΠΑ (υπό Ι, γ - η και ιη) στην περίπτωση χορήγησης δανείου ή πίστωσης οποιασδήποτε μορφής και γενικά ανάληψης από την Τράπεζα κινδύνου:

- i. για την ανταπόκριση σε σχετικά αιτήματα του Πελάτη σε προσυμβατικό στάδιο,
- ii. για την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου που είτε καλείται να αναλάβει η Τράπεζα, είτε έχει ήδη αναλάβει,
- iii. για την κατάρτιση σύμβασης παροχής προϊόντων και υπηρεσιών,
- iv. για την παρακολούθηση της εξέλιξης της σχετικής σύμβασης και της οφειλής, και την επιδίωξη της είσπραξης των οφειλόμενων σε περίπτωση αθέτησης της σχετικής υποχρέωσης, που αποτελούν υποχρέωση της Τράπεζας εκ του νόμου και των κανονιστικών και εποπτικών διατάξεων, αλλά και έναντι του συνόλου των Πελατών της και των μετόχων της,
- v. για τη διαχείριση από την ίδια ή τρίτο για λογαριασμό της απαιτήσεων που πηγάζουν από χορηγητικές συμβάσεις,
- vi. για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, που αποτελεί έννομη υποχρέωση της Τράπεζας.

(Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη της σύμβασης (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ), για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας και την εξυπηρέτηση δημοσίου συμφέροντος που έχει ανατεθεί στην Τράπεζα (π.χ. Ν. 4557/2018 όπως ισχύει) (άρθρο 6 παρ. 1γ και ε ΓΚΠΔ), καθώς και για τους σκοπούς των εννόμων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ.1 στ' ΓΚΠΔ)).

δ) Τα δεδομένα ύποπτων συναλλαγών (υπό Ι, ζ) για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή/και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, που αποτελεί έννομη υποχρέωση της Τράπεζας και επεξεργασία απαραίτητη για τη διαφύλαξη δημοσίου συμφέροντος (άρθρο 6, παρ.1, γ και ε).

ε) Τα δεδομένα από τη διενέργεια πράξεων πληρωμών (υπό Ι, θ) για την ολοκλήρωση αυτών και την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την αποτροπή της απάτης κατά της Τράπεζας, των εταιρειών του Ομίλου της ή Πελατών της, όπως και κάθε άλλης παράνομης πράξης. (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας (π.χ. Ν. 4557/2018 όπως ισχύει) (άρθρο 6 παρ. 1γ' ΓΚΠΔ), καθώς και για τους σκοπούς των εννόμων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ.1 στ' ΓΚΠΔ)).

στ) Τα δεδομένα για τις γνώσεις και την εμπειρία του πελάτη στον επενδυτικό τομέα ή στον τομέα των ασφαλίσεων (υπό Ι, ι) για την παροχή επενδυτικών ή ασφαλιστικών προϊόντων ή/και υπηρεσιών στον Πελάτη ύστερα από σχετικό αίτημά του. (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη της σύμβασης (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ) καθώς και για τη συμμόρφωση του υπευθύνου επεξεργασίας με έννομη υποχρέωσή του (π.χ. Οδηγία MIFID II, όπως ισχύει) (άρθρο 6 παρ. 1γ' ΓΚΠΔ)).

ζ) Τα δεδομένα που αφορούν σε συναλλαγές σε χρηματοπιστωτικά μέσα ή/και διαβίβασης εντολών για την πραγματοποίηση τέτοιων συναλλαγών (υπό Ι, ια αντέρω) για την εκτέλεση της σχετικής εντολής του πελάτη και της αντίστοιχης συναλλαγής ή σύμβασης με αυτόν (άρθρο 6, 1,β ΓΚΠΔ).

η) Τα δεδομένα που αφορούν σε αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας (υπό Ι, ιβ) για την αποτροπή της απάτης, την προστασία από κακόβουλο λογισμικό, επιθέσεων τύπου DDos (Denial of Service) κατά της Τράπεζας, των εταιρειών του Ομίλου ή Πελατών της, όπως και κάθε άλλης παράνομης πράξης, συμπεριλαμβανομένων περιστατικών απατηλών ηλεκτρονικών συναλλαγών (phishing). (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ. 1γ' ΓΚΠΔ), καθώς και για τους σκοπούς των εννόμων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ.1 στ' ΓΚΠΔ).

θ) Τα δεδομένα υγείας (υπό Ι, ιγ) για την τεκμηρίωση αιτήματος που υποβάλλει ο Πελάτης (όπως, ενδεικτικά αίτημα ρύθμισης της οφειλής λόγω αδυναμίας που οφείλεται σε λόγους υγείας) και την εξέτασή του από την Τράπεζα ή/και για λόγους προσβασιμότητας στους χώρους και τις υπηρεσίες της Τράπεζας. (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη της σύμβασης ή κατά τη διάρκειά της (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ) ή για την εκπλήρωση έννομης υποχρέωσης (Ν.4994/2022- άρθρο 6, παρ. 1γ ΓΚΠΔ).

ι) Τα δεδομένα τηλεφωνικών συνδιαλέξεων και βιντεοκλήσεων (υπό Ι, ιδ) για τη συλλογή των οποίων υπάρχει προηγούμενη ειδική ενημέρωση του Πελάτη, για σκοπούς απόδειξης της ταυτότητας του Πελάτη, της κατάρτισης σύμβασης της λειτουργίας αυτής, και πραγματοποίησης συναλλαγών από απόσταση, καθώς και την ασφάλεια αυτών (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη της σύμβασης (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ, αλλά και με την έμπρακτη συγκατάθεσή του εφόσον μετά την ως άνω ειδική ενημέρωση συνεχίζει τη συνδιάλεξη ή βιντεοκλήση).

- ια) Τα δεδομένα **εικόνας** (υπό Ι, ιε) για τη συλλογή των οποίων υπάρχει προηγούμενη ειδική ενημέρωση του Πελάτη, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις της Αρχής, για την προστασία της περιουσίας, της ασφάλειας και της σωματικής ακεραιότητας των εργαζομένων και των Πελατών ή επισκεπτών της Τράπεζας. (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των ενόμων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος (άρθρο 6 παρ.1 στ' ΓΚΠΔ)).
- ιβ) Τα **βιομετρικά** δεδομένα (υπό Ι, ιστ) για την εξ αποστάσεως ηλεκτρονική ταυτοποίηση του Πελάτη και την κατάρτιση σύμβασης. (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη της σύμβασης (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ), καθώς και για τη συμμόρφωση με την έννομη υποχρέωση της Τράπεζας για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (π.χ. Ν. 4557/2018 όπως ισχύει) (άρθρο 6 παρ. 1γ' ΓΚΠΔ) και όπου συντρέχει περίπτωση και απαιτείται βασίζεται στη συγκατάθεση του Πελάτη (άρθρο 6 παρ. 1α' ΓΚΠΔ)).
- ιγ) Τα **δεδομένα ηλεκτρονικής υπογραφής** (υπό Ι, ιζ) για τους σκοπούς της έκδοσης εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής και για την υπογραφή ψηφιακών συμβάσεων που συνάπτονται εξ' αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα. (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης της οποίας το υποκείμενο των δεδομένων είναι συμβαλλόμενο μέρος ή για να ληφθούν μέτρα κατ' αίτηση του υποκειμένου των δεδομένων πριν από τη σύναψη της σύμβασης (άρθρο 6 παρ. 1β' ΓΚΠΔ)).
- ιδ) Τα **δεδομένα που αφορούν στην περιβαντολογική, κοινωνική και εταιρική διακυβέρνηση για την εξακρίβωση του βαθμού ανταπόκρισης της επιχείρησης στις απαιτήσεις βιωσιμότητας και κοινωνικής υπευθυνότητας** (υπό Ι, ιθ), σύμφωνα με τους όρους και διατάξεις της Οδηγίας (ΕΕ)2022/2464 και του Ν.5164/2024, όπως εκάστοτε ισχύει, και τα μέτρα που εκάστοτε λαμβάνονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο της "Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας" του 2019 (Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της Τράπεζας (άρθρο 6, παρ. 1γ ΓΚΠΔ)).
2. Πέραν των προαναφερόμενων, η Τράπεζα επίσης επεξεργάζεται τα αναγκαία κατά περίπτωση από τα προαναφερόμενα δεδομένα:
- για τη συμμόρφωσή της με υποχρεώσεις της που απορρέουν από το εκάστοτε νομοθετικό, κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο, όπως εκάστοτε ισχύει και τις αποφάσεις αρχών ή δικαστηρίων
 - για την άσκηση των δικαιωμάτων της και την προάσπιση των ενόμων συμφερόντων της.
3. Σε οποιαδήποτε περίπτωση η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη βασίζεται στη συγκατάθεσή του, αυτή πρέπει να είναι ρητή και να εκφράζεται με θετική ενέργεια και μπορεί να ανακληθεί από αυτόν οποτεδήποτε. Η τυχόν ανάκληση ενεργεί πάντοτε για το μέλλον και δεν επηρεάζει την επεξεργασία που προηγήθηκε αυτής.

IV. Αυτοματοποιημένη ατομική λήψη απόφασης- κατάρτιση προφίλ

1. Κατάρτιση προφίλ

Η Τράπεζα δύναται να προβαίνει στην κατάρτιση προφίλ του Πελάτη, με συνδυασμό δεδομένων που κατά τα ανωτέρω συλλέγει για τους κάτωθι σκοπούς:

- Για τον προσδιορισμό του πιστωτικού κινδύνου (πχ έγκριση ή μεταβολή χρηματοδοτικού ορίου, ρύθμισης οφειλής κλπ.) που καλείται να αναλάβει ή έχει αναλάβει και για όσο αυτός υφίσταται (credit profiling). Προς τούτο η Τράπεζα επεξεργάζεται δεδομένα που αφορούν στην εισοδηματική, περιουσιακή και οικογενειακή κατάσταση του Πελάτη (εξαρτώμενα μέλη), τη συναλλακτική του συμπεριφορά, τη συνέπεια στις οικονομικές υποχρεώσεις που ο Πελάτης αναλαμβάνει και την πιστοληπτική του βαθμολόγηση.
- Για σκοπούς προωθητικών ενεργειών, προϊόντων ή/και υπηρεσιών της Τράπεζας, εφόσον ο Πελάτης έχει δώσει την προς τούτο συγκατάθεσή του στην Τράπεζα (marketing profiling). Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα, όπως αυτά που αφορούν στη συναλλακτική συμπεριφορά, αλλά και την πιστοληπτική ικανότητα του Πελάτη.
- Για την κατάταξη ως ιδιώτη ή ως επαγγελματία Πελάτη σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία περί επενδύσεων (ενδεικτικά: Οδηγία 2014/65/ΕΕ (MIFID II) που ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με τον Ν. 4514/2018) και την αξιολόγησή της καταλληλότητας και της συμβατότητας του Πελάτη για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών/προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα επεξεργάζεται προσωπικά σας δεδομένα, όπως τα σχετικά με τις γνώσεις και την εμπειρία σας στον τομέα των επενδύσεων.
- Για την αξιολόγηση του κινδύνου της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα επεξεργάζεται δεδομένα όπως ταυτοποίησης, δεδομένα οικονομικής και περιουσιακής κατάστασης, δεδομένα από τη διενέργεια πράξεων πληρωμών ή γενικότερα συναλλαγών μέσω της Τράπεζας.

2. Αυτοματοποιημένη επεξεργασία-τεχνητή νοημοσύνη

Η Τράπεζα δύναται να επεξεργάζεται αυτοματοποιημένα κατά τα προαναφερθέντα προσωπικά δεδομένα ή και να χρησιμοποιεί προς τούτο συστήματα τεχνητής νοημοσύνης στο πλαίσιο εκάστοτε σχετικού θεσμικού πλαισίου.

3. Αυτοματοποιημένη ατομική λήψη απόφασης

Η Τράπεζα δύναται να προβαίνει σε αυτοματοποιημένη ατομική λήψη απόφασης, που συμπεριλαμβάνει την κατάρτιση των κατά την παρ.1 ανωτέρω προφίλ, σύμφωνα με το άρθρο 22 ΓΚΠΔ.

Ο Πελάτης σε κάθε τέτοια περίπτωση ενημερώνεται ειδικά και έχει δικαίωμα να εναντιωθεί στην αυτοματοποιημένη λήψη απόφασης και να αιτηθεί την επανεξέταση απορριφθέντος αιτήματός του με ανθρώπινη παρέμβαση.

V. Ποιοι είναι οι αποδέκτες των δεδομένων;

- α) Οι υπάλληλοι της Τράπεζας και γενικότερα οι απασχολούμενοι σε αυτή, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τη διαχείριση ή/και αξιολόγηση αιτημάτων του Πελάτη, όπως τη χορήγηση προϊόντων ή/και υπηρεσιών, για τη διαχείριση και λειτουργία της σύμβασης (-ων) που υπογράφει ο Πελάτης με την Τράπεζα, για τη διεκπεραίωση συναλλαγών κατ'εντολή του Πελάτη, για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από αυτήν (-ές), καθώς και σχετικών υποχρεώσεων που επιβάλλονται από τον νόμο, και οι οποίοι οφείλουν να τηρούν το νομοθετικό πλαίσιο, περιλαμβανομένου του τραπεζικού απορρήτου.
- β) **Φυσικά και νομικά πρόσωπα**, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του επαγγελματικού απορρήτου και του καθήκοντος εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας, στα οποία η Τράπεζα εκάστοτε αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της, όπως, μεταξύ άλλων, επιχειρήσεις:
- ενημέρωσης οφειλετών (Ν. 3758/2009),
 - τηλεφωνικής υποστήριξης - ενημέρωσης (call centers),
 - παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών (π.χ. τεχνικών, οργανωτικών, πληροφορικής, οικονομικών κλπ.),
 - που διεξάγουν πραγματογνωμοσύνες, εκτιμήσεις ακινήτων και κινητών ή/και παρέχουν υπηρεσίες εμπειρογνομόνων,
 - διαχείρισης βάσεων δεδομένων,
 - παροχής υπηρεσιών διαχείρισης κινδύνων,
 - παροχής υπηρεσιών εκτύπωσης και εμφακέλωσης,
 - παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας δεδομένων (πχ. NEXI Processing Services)
 - παροχής υπηρεσιών υποστηρικτικών εργασιών (πχ. Mellon Technologies)
 - ερευνών δεδομένων επικοινωνίας ή/και περιουσιακών στοιχείων,
 - φύλαξης και διαχείρισης αρχείων, όπως και καταστροφής αυτών,
 - ερευνών αγοράς και ικανοποίησης πελατών, διαφήμισης και προώθησης προϊόντων για λογαριασμό της Τράπεζας (ενδεικτικά CQS, Ambience Telemarketing, Telecroft Services, Mellon Technologies κλπ.) υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει παράσχει την προς τούτο συγκατάθεσή του στην Τράπεζα,
 - παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών πληρωμών,
 - δικηγόροι, δικηγορικές εταιρίες, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές,
 - διαμεσολαβητές του Ν. 4640/2019 και κέντρα παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης (π.χ. ΟΜΜΕΔ),
 - παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών,
 - παροχής υπηρεσιών ανάπτυξης, συντήρησης, παραμετροποίησης εφαρμογών πληροφορικής και βιντεοαυτοποίησης,
 - παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπηρεσιών φιλοξενίας στο διαδίκτυο, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud services),
 - παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας δεδομένων περιλαμβανομένων των δεδομένων επικοινωνίας, για λόγους εξασφάλισης της πληρότητας αυτών ή/και επικαιροποίησής τους,
 - διαχείρισης ή παροχής προγραμμάτων επιβράβευσης ή πιστότητας πελατών της Τράπεζας για τη συμμετοχή των Πελατών σε αυτά και την παροχή προς αυτούς ωφελημάτων από τα προγράμματα αυτά.
- γ) **Πιστωτικά ή/και χρηματοδοτικά ιδρύματα**, με έδρα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό (βλ. κεφ. VI και VII κατωτέρω), που έχουν αδειοδοτηθεί και λειτουργούν νόμιμα, όπως ενδεικτικά για τη μεταβίβαση απαιτήσεων ή την ανάθεση της διαχείρισης αυτών, τη συγχρηματοδότηση κλπ..
- δ) **Εταιρείες απόκτησης απαιτήσεων**, ενήμερων ή/και ληξιπρόθεσμων, κατά τον Ν. 5072/2023, όπως εκάστοτε ισχύει, καθώς και φορείς του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού τομέα, περιλαμβανομένων των επενδυτικών εταιρειών του εσωτερικού ή του εξωτερικού (βλ. κεφ. VI και VII κατωτέρω), σε περίπτωση μεταβίβασης (εκχώρησης) των απαιτήσεων που πηγάζουν από χορηγητικές συμβάσεις.
- ε) **Εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις**, ενήμερων ή/και ληξιπρόθεσμων, του Ν.5072/2023, όπως εκάστοτε ισχύει.(πχ. CEPAL, ΑΕΔΑΔΠ).
- στ) **Εταιρείες ειδικού σκοπού σε περίπτωση τιτλοποίησης απαιτήσεων**, ενήμερων ή/και ληξιπρόθεσμων, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Ν.3156/2003, όπως ισχύει.
- ζ) **Εταιρείες του Ομίλου** της Alpha Bank, για λόγους εκτίμησης του συνολικού αναλαμβανομένου κινδύνου, ανταπόκρισης στις εποπτικές υποχρεώσεις και ενιαίας διαχείρισης και εξυπηρέτησης του Πελάτη.
- η) **Πιστωτικά ιδρύματα και φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών** με έδρα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό (βλ. κεφ. VI και VII κατωτέρω), που έχουν αδειοδοτηθεί και λειτουργούν νόμιμα, για την εκτέλεση σύμβασης ή συναλλαγών (SWIFT, SEPA, VISA, MASTERCARD, ΔΙΑΣ Α.Ε. κ.λπ.)
- θ) **Εποπτικές, ελεγκτικές, ανεξάρτητες, δικαστικές, εισαγγελικές δημόσιες ή/και λοιπές αρχές και φορείς του δημοσίου** στο πλαίσιο των εκ του νόμου αρμοδιοτήτων, καθηκόντων και εξουσιών τους, (π.χ. Τράπεζα της Ελλάδος, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, ΑΑΔΕ, Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων κλπ.).
- ι) Η **ΤΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.** για τα δεδομένα που αφορούν στα τηρούμενα από αυτήν αρχεία, όπως για τα δεδομένα που αφορούν σε ακάλυπτες επιταγές, απλήρωτες στη λήξη τους συναλλαγματικές, καταγγελίες συμβάσεων δανείων ή πιστώσεων, στην εξέλιξη των οφειλών από συμβάσεις χορήγησης δανείων ή πιστώσεων, όπως και σε συμβάσεις παροχής εγγυήσεων, στο πλαίσιο του σκοπού που επιδιώκει η ως άνω εταιρεία (βλ. <https://www.tiresias.gr/el/nomothesia/>).

- ια) **Φορείς συγχρηματοδότησης ή παροχής εγγυήσεων**, όπου συντρέχει περίπτωση, όπως η Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα, το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ελληνικό Δημόσιο κλπ.
- ιβ) **Εταιρείες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, χρηματιστηριακές, λήψης και διαβίβασης εντολών ή θεματοφυλακής** και λοιποί φορείς της σχετικής αγοράς, όπως το Χρηματιστήριο Αθηνών, το Σύστημα Άυλων Τίτλων κλπ., για την εκτέλεση σχετικών με τις ως άνω δραστηριότητες εντολών του Πελάτη.
- ιγ) **Ασφαλιστικές εταιρείες ή/και ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές**, στο πλαίσιο της διαμεσολαβητικής δραστηριότητας της Τράπεζας για την κατάρτιση ασφαλιστικών συμβάσεων (υπό Ι, α και β ανωτέρω) κατά την υποβολή της αίτησης, και μεταγενέστερα – εφόσον η ασφαλιστική σύμβαση καταρτισθεί – για την επικαιροποίηση, κυρίως των δεδομένων επικοινωνίας με τον Πελάτη, κατά τη λειτουργία της σύμβασης (έννομο συμφέρον της ασφαλιστικής εταιρείας και του Πελάτη-ασφαλισμένου) ή στο πλαίσιο εκτέλεσης εντολών του Πελάτη για την παροχή σε αυτόν σχετικών προϊόντων ή/και υπηρεσιών.
- ιδ) **Εταιρείες διαχείρισης ακινήτων** ή επενδύσεων σε ακίνητα.
- ιε) **Εγκεκριμένοι Πάροχοι Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης**, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS), όπως εκάστοτε ισχύει, στο πλαίσιο έκδοσης εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής.
- ιστ) **Εταιρείες ορκωτών ελεγκτών**, στο πλαίσιο των εκ του νόμου και του καταστατικού της Τράπεζας υποχρεώσεων της.
- ιζ) **Εταιρείες που ειδικεύονται στην Κυβερνοασφάλεια και Ασφάλεια πληροφοριών**, εγκατεστημένες στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, οι οποίες προσφέρουν συστήματα ή/και υπηρεσίες για σκοπούς ανίχνευσης, πρόληψης και αντιμετώπισης κυβερνοεπιθέσεων.
- ιη) Η εταιρεία με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ – ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.», στην οποία διαβιβάζονται λεπτομέρειες συναλλαγών σε χρηματοπιστωτικά μέσα, όπως και διαβίβαση εντολών για την παρακολούθηση τέτοιων συναλλαγών (περιλαμβανομένων των δεδομένων ταυτοποίησης των πελατών-εντολών), σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 600/2014, όπως εκάστοτε ισχύει (η διαβίβαση γίνεται σε εκτέλεση έννομης υποχρέωσης – άρθρο 6, Ιγ' ΓΚΠΔ).

VI. Διαβίβαση δεδομένων σε χώρες εντός Ε.Ε. και Ε.Ο.Χ.

Τα προσωπικά δεδομένα μπορεί να διακινούνται ελεύθερα εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) υπό τους όρους και προϋποθέσεις του ΓΚΠΔ.

VII. Διαβιβάζονται τα δεδομένα σε χώρες εκτός Ε.Ε. (τρίτες χώρες) ή σε διεθνή οργανισμό;

Η Τράπεζα ενδέχεται να διαβιβάζει τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη της σε χώρες εκτός Ε.Ε. (τρίτες χώρες) υπό τους ακόλουθους όρους και προϋποθέσεις:

- α) εφόσον η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εκδώσει πράξη για την επαρκή προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στη συγκεκριμένη χώρα ή στον εν λόγω διεθνή οργανισμό, υπό τους όρους και προϋποθέσεις της ως άνω πράξης,
- β) εφόσον έχουν παρασχεθεί νομικά δεσμευτικές κατάλληλες εγγυήσεις για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- γ) εφόσον έχουν υπογραφεί τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες, που έχουν εγκριθεί σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ,
- δ) εφόσον υπάρχουν δεσμευτικοί εταιρικοί κανόνες, εγκεκριμένοι σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ,
- ε) εφόσον ο Πελάτης έχει ενημερωθεί ειδικά και έχει παράσχει την προς τούτο ρητή συγκατάθεσή του στην Τράπεζα και συντρέχουν οι λοιπές προϋποθέσεις του νομοθετικού πλαισίου,
- στ) εφόσον η διαβίβαση είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης, όπως σε περίπτωση που η διαβίβαση είναι απαραίτητη για την εκτέλεση εντολών πληρωμής σε τραπεζικό λογαριασμό πιστωτικού ιδρύματος τρίτης χώρας, ή σε περίπτωση διαβίβασης προς εκτέλεση εντολής για την κατάρτιση συναλλαγής επί χρηματοπιστωτικών μέσων,
- ζ) εφόσον η διαβίβαση είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων ή την υπεράσπιση δικαιωμάτων της Τράπεζας,
- η) εφόσον υπάρχει σχετική υποχρέωση από διάταξη νόμου ή διακρατική ή διεθνή σύμβαση, ή
- θ) στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας με τους κανόνες της αυτόματης ανταλλαγής πληροφοριών στον φορολογικό τομέα, όπως αυτοί απορρέουν από το ρυθμιστικό και κανονιστικό πλαίσιο (π.χ. FATCA, CRS) ή στο πλαίσιο της καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Για την εκπλήρωση των υπό **στ - θ** ανωτέρω υποχρεώσεων ενδέχεται η Τράπεζα να προβεί στη διαβίβαση προσωπικών δεδομένων του Πελάτη σε αρμόδιες εθνικές αρχές προκειμένου να τύχουν επεξεργασίας από αυτές ή/και να προωθηθούν μέσω αυτών στις αντίστοιχες αρχές τρίτων χωρών.

VIII. Για πόσο χρονικό διάστημα θα τηρούνται τα δεδομένα;

- α) Σε περίπτωση σύναψης σύμβασης με την Τράπεζα, η τελευταία τηρεί προσωπικά δεδομένα του Πελάτη έως τη συμπλήρωση του κατά νόμο χρόνου γενικής παραγραφής των αξιώσεων, δηλαδή για χρονικό διάστημα έως είκοσι (20) ετών από τη λήξη της σχετικής σύμβασης με οποιονδήποτε τρόπο και την εξόφληση κάθε εντεύθεν οφειλής προς την Τράπεζα.
- β) Σε περίπτωση μη κατάρτισης σύμβασης ή συναλλαγής, τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη θα τηρούνται για διάστημα έως πέντε (5) ετών (κατά νόμο χρόνος παραγραφής των εμπορικών αξιώσεων).

Εάν έως τη λήξη των υπό α) και β) ανωτέρω χρόνων τήρησης βρίσκονται σε εξέλιξη δικαστικές ενέργειες με την Τράπεζα ή οποιαδήποτε συνδεδεμένη με αυτήν Εταιρεία, που αφορούν άμεσα ή έμμεσα τον Πελάτη, οι εν λόγω χρόνοι τήρησης των δεδομένων θα παρατείνονται έως την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

Ο χρόνος τήρησης συμπληρώνεται στο τέλος του έτους κατά τη διάρκεια του οποίου συμπληρώνεται ο χρόνος παραγραφής.

Σε περίπτωση που προβλέπεται βραχύτερος ή μεγαλύτερος χρόνος τήρησης των δεδομένων από τον νόμο ή κανονιστικές πράξεις, οι χρόνοι τήρησης των δεδομένων θα μειώνονται ή θα αυξάνονται ανάλογα.

Τα έγγραφα σε έγχαρτη μορφή που φέρουν την υπογραφή του Πελάτη, στα οποία έχουν καταχωρισθεί προσωπικά δεδομένα, δύνανται, μετά την πάροδο πενταετίας από την κατάρτισή τους, κατ' επιλογήν της Τράπεζας, να τηρούνται πλέον σε ηλεκτρονική/ψηφιακή μορφή.

IX. Τι δικαιώματα έχει ο Πελάτης για την προστασία των δεδομένων του;

Ο Πελάτης έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- α) Να γνωρίζει ποια δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν τηρεί και επεξεργάζεται η Τράπεζα, όπως και την προέλευσή τους (δικαίωμα πρόσβασης).
- β) Να ζητήσει τη διόρθωση ή/και συμπλήρωση αυτών ώστε να είναι πλήρη και ακριβή, προσκομίζοντας κάθε απαραίτητο έγγραφο από το οποίο προκύπτει η ανάγκη συμπλήρωσης ή διόρθωσης (δικαίωμα διόρθωσης), που συγχρόνως αποτελεί και υποχρέωση αυτού.
- γ) Να ζητήσει τον περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων του (δικαίωμα περιορισμού).
- δ) Να αρνηθεί ή/και να εναντιωθεί σε οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του που τηρεί η Τράπεζα (δικαίωμα εναντίωσης).
- ε) Να ζητήσει τη διαγραφή των δεδομένων του από τα αρχεία της Τράπεζας (δικαίωμα στη λήθη).
- στ) Να ζητήσει από την Τράπεζα να μεταφέρει τα δεδομένα που της έχει παράσχει, σε οποιονδήποτε άλλο υπεύθυνο επεξεργασίας (δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων).
- ζ) Να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του εφόσον την παρείχε, στις περιπτώσεις εκείνες που αποτελεί νομική βάση για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων.
- η) Σε περίπτωση αυτοματοποιημένης ατομικής λήψης απόφασης, κατά τα αναφερόμενα στην ενότητα IV ανωτέρω, να ζητήσει την επανεξέταση απορριφθέντος αιτήματός του με ανθρώπινη παρέμβαση.

Σημειώνεται ότι ο περιορισμός της επεξεργασίας δεδομένου (-ων) του Πελάτη επέρχεται σε περίπτωση που αυτός αμφισβητήσει την ορθότητα ή/και πληρότητά του, μέχρι την αποκατάστασή τους.

Η κατά τα λοιπά ικανοποίηση του υπό γ ανωτέρω δικαιώματος, όπως και των υπό δ και ε δικαιωμάτων, εφόσον αφορούν σε δεδομένα που είναι απαραίτητα για την κατάρτιση ή τη συνέχιση και λειτουργία σύμβασης, ανεξάρτητα από την πηγή συλλογή τους, δεν είναι εφικτή ακόμη και εάν η σύμβαση καταγγελλεί κατά τα αναφερόμενα στην προηγούμενη παρ. VIII.

Περαιτέρω, η Τράπεζα έχει σε κάθε περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημα για περιορισμό της επεξεργασίας ή διαγραφή των δεδομένων του Πελάτη εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη εννόμου συμφέροντός της, νομίμων δικαιωμάτων της ή τη συμμόρφωσή της με έννομες υποχρεώσεις της, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο κεφ. III παρ. 2 ανωτέρω.

Η άσκηση του δικαιώματος στη φορητότητα (ανωτέρω υπό στ) δεν συνεπάγεται τη διαγραφή των δεδομένων από τα αρχεία της Τράπεζας, η οποία τελεί υπό τους όρους της αμέσως προηγούμενης παραγράφου.

Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.

Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr), η οποία είναι η αρμόδια εποπτική αρχή για την προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας που τον αφορούν, εφόσον θεωρεί ότι προσβάλλονται τα δικαιώματά του με οποιονδήποτε τρόπο.

X. Πώς μπορεί ο Πελάτης να ασκήσει τα υπό ΙΧ ανωτέρω δικαιώματά του;

Για την άσκηση των ανωτέρω υπό ΙΧ δικαιωμάτων, ο Πελάτης μπορεί να απευθύνεται:

- στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας συμπληρώνοντας το έντυπο Άσκησης Δικαιωμάτων
- τηλεφωνικά στον αριθμό 210 326 0000
- ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.alpha.gr, συμπληρώνοντας την online φόρμα επικοινωνίας «[Αίτηση Άσκησης δικαιώματος για τα προσωπικά δεδομένα](#)»
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου SpecializedCustomerServicesUnit@alpha.gr
- επιπλέον ο Πελάτης δύναται να εκτυπώσει μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας www.alpha.gr το έντυπο Άσκησης Δικαιωμάτων και να το αποστείλει συμπληρωμένο μέσω φυσικής αλληλογραφίας προς:

Alpha Bank
Customer Service
Specialized Customer Services Unit
Λεωφόρος Μεσογείων 276, 155 62 ΧΟΛΑΡΓΟΣ

Το ανωτέρω αναφερόμενο Έντυπο Άσκησης Δικαιωμάτων της Τράπεζας διατίθεται για τη διευκόλυνση του Πελάτη στην άσκηση των δικαιωμάτων του. Σε κάθε περίπτωση η ανταπόκριση της Τράπεζας σε σχετικό αίτημα Πελάτη προϋποθέτει τον πλήρη και σαφή προσδιορισμό της ταυτότητάς του και των στοιχείων επικοινωνίας με αυτόν, όπως και του αιτήματός του.

Η Τράπεζα θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει στον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών, από την υποβολή του αιτήματός του, που όμως δύναται να παρατείνεται για εξήντα (60) επιπλέον ημέρες εφόσον αυτό απαιτείται κατά την κρίση της Τράπεζας, λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα του αιτήματος και τον αριθμό των αιτημάτων. Η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Πελάτη σε κάθε περίπτωση παράτασης της προθεσμίας των τριάντα (30) ημερών εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της παράτασης.

Εάν η Τράπεζα δεν ενεργήσει επί του αιτήματος του Πελάτη, τον ενημερώνει χωρίς καθυστέρηση και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή του αιτήματος, για τους λόγους για τους οποίους δεν ενήργησε και για τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας και άσκησης δικαστικής προσφυγής.

Η ανωτέρω υπηρεσία παρέχεται δωρεάν. Σε περίπτωση ωστόσο που τα αιτήματα του Πελάτη είναι προδήλως αβάσιμα, υπερβολικά ή επαναλαμβανόμενα, η Τράπεζα δύναται είτε να επιβαρύνει τον Πελάτη με το κόστος που συνεπάγεται η επεξεργασία τους, ενημερώνοντάς τον σχετικά, είτε να αρνηθεί να ανταποκριθεί σε αυτά τα αιτήματα.

XI. Πώς προστατεύονται τα δικαιώματα του Πελάτη;

Η Τράπεζα εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών για τη διασφάλιση του απορρήτου, την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων των Πελατών και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας.

Η κατά τα ανωτέρω ενημέρωση του Πελάτη γίνεται κατ' εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και των διατάξεων της ελληνικής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υιοθετούνται και εφαρμόζονται στο πλαίσιο αυτού και αντικαθιστά οποιαδήποτε προγενέστερη ενημέρωση έχει και αναφέρεται σε συμβατικά ή άλλα έγγραφα της Τράπεζας.

B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

I) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ALPHA BANK
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Σταδίου 40, 102 52 Αθήνα
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: +30 210 326 0000

II) ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ:

ALPHA BANK
GROUP DATA PROTECTION OFFICER
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Λεωφόρος Αθηνών 105, 104 47 Αθήνα
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: +30 210 326 6953
Email: contact-DPO@alpha.gr