



ALPHA BANK

# Ενημέρωση

για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

## A. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η ALPHA ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, με διακριτικό τίτλο Alpha Bank (εφεξής «Τράπεζα»), υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνη επεξεργασίας, ενημερώνει, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΓΚΠΔ) και τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύουν, το φυσικό πρόσωπο (εφεξής ανεξαρτήτως γένους ή ιδιότητας «Πελάτης») ότι η ίδια ή/και τρίτοι, κατ' εντολήν και για λογαριασμό της, επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, στο πλαίσιο συναλλακτικής σχέσεως για προϊόν ή υπηρεσία της Τράπεζας (καταθετικό, χορηγητικό, εγγυοδοτικό, επενδυτικό, τραπεζο-ασφαλιστικό, υπηρεσία πληρωμών, επενδυτική υπηρεσία), ή συναλλαγής με αυτήν κατά τα κατωτέρω αναφερόμενα.

### I. Τι δεδομένα συλλέγουμε\*;

- α) **Δεδομένα ταυτοποιήσεως**, όπως ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, φύλο, αντίγραφο δελτίου ταυτότητας (ΑΔΤ) ή διαβατηρίου, ΑΦΜ, ΔΟΥ, ημερομηνία και τόπος γεννήσεως, υπηκοότητα και λοιπά δημογραφικά στοιχεία.
- β) **Δεδομένα επικοινωνίας**, όπως ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση κατοικίας & εργασίας, αριθμό τηλεφώνου σταθερού και κινητού, όπως αυτά προκύπτουν από λογαριασμούς ΔΕΚΟ (π.χ. ηλεκτροδότησης, ύδρευσης, τηλεφώνου).
- γ) Δεδομένα **οικονομικής, περιουσιακής και οικογενειακής καταστάσεως**, όπως ενδεικτικώς επάγγελμα, αποδοχές, περιουσιακά στοιχεία, εξαρτώμενα μέλη, στοιχεία που περιλαμβάνονται στο εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος και λοιπά στοιχεία φορολογικής, ασφαλιστικής και εισοδηματικής φύσεως (ενδεικτικώς έντυπα Ε1 και Ε9, ασφαλιστική ενημερότητα).
- δ) Δεδομένα **αθετήσεως οικονομικών υποχρεώσεων**, όπως ακάλυπτες επιταγές, καταγγελίες συμβάσεων δανείων και πιστώσεων, διαταγές πληρωμής, κατασχέσεις και επιταγές προς πληρωμή, αιτήσεις και αποφάσεις εξυγιάνσεως και πτωχεύσεως.
- ε) Δεδομένα **πιστοληπτικής ικανότητας**, όπως οφειλές σε πιστωτικά ή/ και χρηματοδοτικά ιδρύματα από δάνεια ή/και πιστώσεις.
- στ) Δεδομένα **συναλλακτικής συμπεριφοράς**, όπως δεδομένα από τη λειτουργία της σύμβασης (-εων) του Πελάτη με την Τράπεζα και τη χρήση των προϊόντων ή/και των υπηρεσιών που του έχουν χορηγηθεί καθώς και η συνέπεια σε ανειλημμένες οικονομικές υποχρεώσεις.
- ζ) Δεδομένα **πιστοληπτικής βαθμολογήσεως** (credit scoring).
- η) Δεδομένα από τη διενέργεια **πράξεων πληρωμών και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών**.
- θ) Δεδομένα για τις **γνώσεις και την εμπειρία του Πελάτη στον επενδυτικό τομέα ή στον τομέα των ασφαλίσσεων**, τη χρηματοοικονομική του κατάσταση, το επίπεδο ανοχής του στον κίνδυνο καθώς και τους επενδυτικούς και τους ασφαλιστικούς του στόχους.
- ι) Δεδομένα **συμβάσεων με επιχειρήσεις για την αποδοχή καρτών (acquiring) που έχουν καταγγελθεί** από τα συνεργαζόμενα με τον Πελάτη πιστωτικά ιδρύματα ή εταιρίες εκδόσεως και διαχειρίσεως καρτών, για λόγους που συνιστούν αθέτηση των όρων των σχετικών συμβάσεων (π.χ. αποδοχή καρτών που έχουν δηλωθεί ως απωλεσθείσες, οικονομικές συναλλαγές, αυτοχρηματοδότηση κ.λπ.).
- ια) 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 αναγνώρισεως θέσεως και τοποθεσίας, καθώς και δεδομένα πλοήγησεως στο διαδίκτυο (cookies), τα οποία μόνα τους ή συνδυαστικά με μοναδικά αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας, δύναται να χρησιμοποιηθούν για την ταυτοποίηση του Πελάτη.
- ιβ) **Δεδομένα υγείας** του Πελάτη ή/και των εξαρτωμένων από αυτόν μελών της οικογενείας του, όπου αυτό είναι αναγκαίο, μετά από αίτηση του Πελάτη.
- ιγ) 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.
- ιδ) Δεδομένα **εικόνας** από τα συστήματα βιντεοσκόπησης των χώρων της Τράπεζας, με τις σχετικές σημάνσεις (π.χ. εισόδους καταστημάτων και κεντρικών κτηρίων της Τράπεζας, ταμεία συναλλαγών, ΑΤΜ).
- ιε) **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.
- ιστ) 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.

\* Με εξαίρεση τα υπό α και β 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 σχέσεως και το προσφερόμενο ή παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία.

## II. Από πού συλλέγουμε τα δεδομένα σας;

Τα ανωτέρω αναφερόμενα προσωπικά δεδομένα συλλέγονται από τις ακόλουθες κατά περίπτωση αναφερόμενες πηγές:

- α) Τα **δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας** (υπό I, **α-β** ανωτέρω) από τον Πελάτη, με τη γνωστοποίηση 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), ή από εταιρείες του Ομίλου της Τράπεζας με τις οποίες ο Πελάτης συνεργάζεται, ή από δημόσιες αρχές και υπηρεσίες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους ή κατόπιν εξουσιοδότησης από τον Πελάτη (π.χ. ΔΟΥ, Εισαγγελία, υπουργεία, εποπτικοί φορείς κλπ.), ή από δημόσια προσβάσιμες πηγές, περιλαμβανομένων των ελευθέρως 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 καταστάσεως** (υπό I, **γ** ανωτέρω) από τον Πελάτη, με τη γνωστοποίηση 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 συνεργάζεται ή από δημόσια προσβάσιμες πηγές, όπως υποθηκοφυλακεία, κτηματολογικά γραφεία και από το Σύστημα Υποθηκών-Προσημειώσεων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ως ορίζεται κατωτέρω), όπως και από ελευθέρως προσβάσιμα κοινωνικά δίκτυα σε διαδικτυακό ιστότοπο (π.χ. Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn κλπ.).
- γ) Τα **δεδομένα αθετήσεως υποχρεώσεων, πιστοληπτικής ικανότητας, συναλλακτικής συμπεριφοράς και πιστοληπτικής βαθμολογήσεως** (υπό I, **δ, ε, στ,- και ζ** ανωτέρω) από τα αρχεία της Τράπεζας για τις συναλλαγές με αυτή, τα Συστήματα της εταιρίας ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ως ορίζεται κατωτέρω), και άλλα αρχεία δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, εφόσον συντρέχει περίπτωση, όπως και από συνεργαζόμενες με την Τράπεζα Εταιρίες Ενημερώσεως Οφειλετών του Ν. 3758/2009, δικηγορικές εταιρίες και δικηγόρους, δικαστικούς επιμελητές και εταιρίες διαχειρίσεως απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του Ν. 4354/2015, για σχετικές υποθέσεις που τους ανατίθενται από την Τράπεζα.
- δ) Τα **δεδομένα για τις πράξεις πληρωμών του Πελάτη** (υπό I, **η** ανωτέρω) από τον ίδιο και την Τράπεζα για της μέσω αυτής πραγματοποιούμενες πράξεις, ή από παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, κατ' εντολήν του ίδιου του Πελάτη.
- ε) Τα δεδομένα σχετικά με το **επενδυτικό προφίλ** του Πελάτη (υπό I, **θ** ανωτέρω) από τον ίδιο ή/και την Τράπεζα στο πλαίσιο των επενδυτικών συναλλαγών του με αυτή.
- στ) Τα δεδομένα (υπό I, **ι** ανωτέρω) που αφορούν σε **καταγγελίες συμβάσεων με επιχειρήσεις για την αποδοχή καρτών** από τα συστήματα της Τράπεζας ή/και τα Συστήματα της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (ως ορίζεται κατωτέρω).
- ζ) Τα δεδομένα (υπό I, **ια** ανωτέρω) που αφορούν σε **αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας και συναλλακτικής συμπεριφοράς**, θέσεως ή τοποθεσίας του Πελάτη από τα συστήματα ή τις εφαρμογές της Τράπεζας με τις οποίες συνδέθηκε, όπως και από συνεργαζόμενους με την Τράπεζα παρόχους υπηρεσιών (ενδεικτικώς Google).
- η) Τα **δεδομένα υγείας** (υπό I, **ιβ** ανωτέρω) προσκομίζονται από τον Πελάτη με δική του πρωτοβουλία.
- θ) Τα **δεδομένα τηλεφωνικών συνδιαλέξεων** της Τράπεζας με τον Πελάτη, και τα **δεδομένα βιντεοκλήσης** μέσω αμφίδρομης οπτικής και ηχητικής επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο (videoconference) (υπό I, **ιγ** ανωτέρω) από τα καταγραφικά συστήματα της Τράπεζας.
- ι) Τα **δεδομένα εικόνας** (υπό I, **ιδ** ανωτέρω) από τα συστήματα βιντεοσκοπήσεως της Τράπεζας.
- ια) Τα **βιομετρικά δεδομένα** (υπό I, **ιε** ανωτέρω) της ηλεκτρονικής υπογραφής με τη χρήση ειδικής γραφίδας μέσω της ηλεκτρονικής συσκευής της Τράπεζας, στην οποία τίθεται (π.χ. tablet), της φωτογραφίας (dynamic-selfie) μέσω της κάμερας της συσκευής του κινητού τηλεφώνου ή τυχόν άλλης ηλεκτρονικής συσκευής του Πελάτη (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής, tablet),
- ιβ) Το **εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής** του Πελάτη (υπό I, **ιστ** ανωτέρω) από Εγκεκριμένους Παρόχους Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης με τους οποίους συνεργάζεται η Τράπεζα για την έκδοσή του.

Η εταιρία με την επωνυμία «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε.» και διακριτικό τίτλο «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.» είναι υπεύθυνη επεξεργασίας δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς για λογαριασμό του τραπεζικού συστήματος της χώρας. Με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., η οποία εδρεύει επί της οδού Αλαμάνος 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 ιστότοπο της [www.teiresias.gr](http://www.teiresias.gr).

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

Τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται κατά τα ανωτέρω, είτε πριν, ή κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσεως του Πελάτη με την Τράπεζα, είτε και μεταγενέστερα κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της συμβατικής σχέσεως, 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 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 (π.χ. Ν. 4557/2018 όπως ισχύει) (άρθρο 6 παρ. 1γ' ΓΚΠΔ)).

Τα δεδομένα επικοινωνίας (υπό Ι, β) πέραν της επεξεργασίας τους για την ταυτοποίηση 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, 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 εταιριών ή τρίτων, σε υφιστάμενο Πελάτη, εφόσον υπάρχει, όπου συντρέχει περίπτωση, ρητή προς τούτο συγκατάθεσή του (άρθρο 6 παρ. 1α ΓΚΠΔ).

β) Τα δεδομένα **οικονομικής, περιουσιακής και οικογενειακής καταστάσεως, αθετήσεως οικονομικών υποχρεώσεων, πιστοληπτικής ικανότητας, συναλλακτικής συμπεριφοράς και πιστοληπτικής βαθμολογήσεως** (υπό Ι, γ-ζ) στην περίπτωση χορηγήσεως δανείου ή πιστώσεως οποιασδήποτε μορφής:

- i. για την ανταπόκριση σε 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 παρακολούθηση της εξέλιξης της σχετικής σύμβασης και της οφειλής, και την επιδίωξη της εισπράξεως των οφειλόμενων σε περίπτωση αθετήσεως της σχετικής υποχρέωσης, που αποτελούν υποχρέωση της Τράπεζας εκ του νόμου και των κανονιστικών αποφάσεων των εποπτικών αρχών, αλλά και έναντι του συνόλου των Πελατών της και των μετόχων της,
- iv. για τη διαχείριση απαιτήσεων που πηγάζουν από χορηγητικές συμβάσεις.
- v. για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδοτήσεως της τρομοκρατίας,

(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 (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)).

γ) Τα δεδομένα από τη **διενέργεια πράξεων πληρωμών** (υπό Ι,η) για την ολοκλήρωση αυτών και την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδοτήσεως της τρομοκρατίας, την αποτροπή της απάτης κατά της Τράπεζας, των εταιριών του Ομίλου ή Πελατών της, όπως και κάθε άλλης παράνομης πράξεως. (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)).

δ) Τα δεδομένα για τις **γνώσεις και την εμπειρία του πελάτη στον επενδυτικό τομέα ή στον τομέα των ασφαλίσεων** (υπό Ι, θ) 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)).

ε) Τα δεδομένα **καταγγελλέντων συμβάσεων με επιχειρήσεις για την αποδοχή καρτών** (υπό Ι,ι) για την αποτροπή της πραγματοποίησης απατηλών, παράτυπων ή παράνομων συναλλαγών και την προστασία των συστημάτων συναλλαγών με κάρτες ((Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας

(απόφαση Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 6/2006) (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 που αφορούν σε αναγνωριστικά στοιχεία ταυτότητας (υπό Ι, ια) για την αποτροπή της απάτης, την προστασία από κακόβουλο λογισμικό, επιθέσεων τύπου DDoS (Denial of Service) κατά της Τράπεζας, των εταιριών του Ομίλου ή Πελατών της, όπως και κάθε άλλης παράνομης πράξεως, συμπεριλαμβανομένων περιστατικών 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)).
- ζ) Τα δεδομένα υγείας (υπό Ι, ιβ) για την τεκμηρίωση αιτήματος που υποβάλλει ο Πελάτης (όπως, ενδεικτικώς, για αίτημα ρυθμίσεως της οφειλής του λόγω αδυναμίας που οφείλεται σε λόγους υγείας) και την εξέτασή του από την Τράπεζα. (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)).
- η) Τα δεδομένα τηλεφωνικών συνδιαλέξεων και βιντεοκλήσεων (υπό Ι, ιγ) για σκοπούς απόδειξης της κατάρτισης και της λειτουργίας της σύμβασης και των συναλλαγών, 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)).
- θ) Τα δεδομένα εικόνας (υπό Ι, ιδ) 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 εννόμων συμφερόντων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τρίτος (άρθρο 6 παρ.1 στ' ΓΚΠΔ)).
- ι) Τα βιομετρικά δεδομένα (υπό Ι, ιε) 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 έννομη υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας (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. 1<sup>α</sup> ΓΚΠΔ)).
- ια) Τα δεδομένα ηλεκτρονικής υπογραφής (υπό Ι, ιστ) για τους σκοπούς της έκδοσης εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής, 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)).

Πέραν των προαναφερόμενων, η Τράπεζα δύναται επίσης να 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 των αρχών ή δικαστηρίων.
- για την άσκηση των δικαιωμάτων της και την προάσπιση των εννόμων συμφερόντων της.

#### IV. Αυτοματοποιημένη ατομική λήψη απόφασης- κατάρτιση προφίλ

##### A. 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 σκοπούς προωθητικών ενεργειών, 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 στην πιστοληπτική ικανότητα και τη συναλλακτική σας συμπεριφορά.
- Για την κατάταξή σας 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 συμβατότητάς σας 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 ταυτοποιήσεως, δεδομένα οικονομικής και περιουσιακής κατάστασης, δεδομένα από τη διενέργεια πράξεων πληρωμών.

##### B. Αυτοματοποιημένη ατομική λήψη απόφασης

Η Τράπεζα δύναται να προβαίνει σε αυτοματοποιημένη ατομική λήψη αποφάσεων, που συμπεριλαμβάνει την κατάρτιση πιστοληπτικού προφίλ (credit profiling), σύμφωνα με το άρθρο 22 ΓΚΠΔ, για τον σκοπό της αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου σε περιπτώσεις έγκρισης ή απόρριψης αίτησης χορήγησης δανείου ή πίστωσης, αίτησης αύξησης πιστωτικού ορίου, αίτησης ρύθμισης οφειλής σας κ.λπ., (αναγκαίο για την κατάρτιση ή την εκτέλεση σύμβασής σας με την Τράπεζα), κατόπιν επεξεργασίας δεδομένων οικονομικής και περιουσιακής καταστάσεως, αθετήσεως υποχρεώσεων, πιστοληπτικής ικανότητας, συναλλακτικής συμπεριφοράς και πιστοληπτικής βαθμολογήσεως του Πελάτη.

Ο Πελάτης έχει σε κάθε τέτοια περίπτωση δικαίωμα να εναντιωθεί στην αυτοματοποιημένη λήψη απόφασης και να αιτηθεί την επανεξέταση απορριφθέντος αιτήματός του με ανθρώπινη παρέμβαση σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα VIII κατωτέρω.

## V. Ποιοι είναι οι αποδέκτες των δεδομένων;

- α) Οι **υπάλληλοι της Τράπεζας**, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για την αξιολόγηση των αιτημάτων του Πελάτη για τη χορήγηση προϊόντων ή/και υπηρεσιών, για τη διαχείριση και λειτουργία της σύμβασης (-ων) που υπογράφει ο Πελάτης με την Τράπεζα, για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από αυτήν (-ές), καθώς και σχετικών υποχρεώσεων που επιβάλλονται από το νόμο, και οι οποίοι οφείλουν να τηρούν το νομοθετικό πλαίσιο, περιλαμβανομένου του τραπεζικού απορρήτου.
- β) **Φυσικά και νομικά πρόσωπα**, υπό τον όρο της τηρήσεως 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, εταιρίες:
- ενημερώσεως οφειλετών (Ν. 3758/2009),
  - διαχειρίσεως απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις (Ν. 4354/2015),
  - τηλεφωνικής υποστηρίξεως - ενημερώσεως (call centers),
  - παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών (π.χ. τεχνικών, οργανωτικών, πληροφορικής, οικονομικών κλπ.), εμπειρογνώμονες, πραγματογνώμονες,
  - διαχειρίσεως βάσεων δεδομένων,
  - παροχής υπηρεσιών διαχειρίσεως κινδύνων,
  - ερευνών δεδομένων επικοινωνίας ή/και περιουσιακών στοιχείων,
  - φυλάξεως και διαχειρίσεως αρχείων,
  - ερευνών αγοράς και ικανοποίησης πελατών, διαφημίσεως και προωθήσεως προϊόντων για λογαριασμό της Τράπεζας υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει παράσχει τη συγκατάθεσή του στην Τράπεζα,
  - παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών πληρωμών,
- καθώς και
- δικηγόροι, δικηγορικές εταιρίες, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές,
  - διαμεσολαβητές του Ν. 4640/2019, και κέντρα παροχής υπηρεσιών διαμεσολαβήσεως (π.χ. ΟΜΜΕΔ),
  - πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών,
  - πάροχοι υπηρεσιών αναπτύξεως, συντηρήσεως, παραμετροποίησης εφαρμογών πληροφορικής και βιντεοαυτοποίησης,
  - πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπηρεσιών φιλοξενίας στο διαδίκτυο, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud services),
  - φυσικά ή νομικά πρόσωπα που επεξεργάζονται δεδομένα για λόγους επικαιροποίησής τους, συμπεριλαμβανομένης της επικαιροποίησης των στοιχείων επικοινωνίας τους, σε περίπτωση που έχει γνωστοποιηθεί η σχετική μεταβολή στην Τράπεζα.
  - επιχειρήσεις που συμμετέχουν σε προγράμματα επιβράβευσης ή πιστότητας πελατών της Τράπεζας για την παροχή προς εσάς ωφελημάτων από τα προγράμματα αυτά.
- γ) **Πιστωτικά ή/και χρηματοδοτικά ιδρύματα**, με έδρα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, που έχουν αδειοδοτηθεί και λειτουργούν νόμιμα, όπως και οι εταιρίες ή φορείς ειδικού σκοπού κατά την έννοια του Ν.3156/2003 για την πιλοποίηση των απαιτήσεων, όπως εκάστοτε ισχύει
- δ) **Εταιρίες αποκτήσεως απαιτήσεων** κατά το Ν. 4354/2015, όπως εκάστοτε ισχύει, καθώς και φορείς του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού τομέα, περιλαμβανομένων των επενδυτικών εταιριών του εσωτερικού ή του εξωτερικού, σε περίπτωση μεταβιβάσεως (εκχωρήσεως) των απαιτήσεων που πηγάζουν από χορηγητικές συμβάσεις.
- ε) **Εταιρίες του Ομίλου** της Alpha Bank, για λόγους εκτιμήσεως του συνολικού αναλαμβανομένου κινδύνου, ανταποκρίσεως στις εποπτικές υποχρεώσεις και ενιαίας διαχειρίσεως και εξυπηρετήσεως του Πελάτη.
- στ) **Πιστωτικά ιδρύματα και φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών** με έδρα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, που έχουν αδειοδοτηθεί και λειτουργούν νόμιμα, για την εκτέλεση σύμβασης ή συναλλαγών (SWIFT, SEPA, VISA, MASTERCARD, ΔΙΑΣ Α.Ε. κ.λπ..)
- ζ) **Εποπτικές, ελεγκτικές, ανεξάρτητες, δικαστικές, εισαγγελικές δημόσιες ή/και λοιπές αρχές και φορείς** στο πλαίσιο των εκ του νόμου αρμοδιοτήτων, καθηκόντων και εξουσιών τους, (π.χ. Τράπεζα της Ελλάδος, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς).
- η) Η **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.** για τα δεδομένα που αφορούν στα τηρούμενα από αυτήν αρχεία, όπως για τα δεδομένα που αφορούν σε ακόλυπτες επιταγές, απλήρωτες στη λήξη τους συναλλαγματικές, καταγγελίες συμβάσεων δανείων ή πιστώσεων, συμβάσεις χορηγήσεως δανείων ή πιστώσεων και την εξέλιξή τους, όπως και σε συμβάσεις παροχής εγγυήσεων.
- θ) **Φορείς συγχρηματοδοτήσεως ή παροχής εγγυήσεων**, όπου συντρέχει περίπτωση, όπως η Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα, το ΤΕΚΕ, η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ελληνικό Δημόσιο κλπ.
- ι) **Εταιρίες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, χρηματιστηριακές, λήψεως και διαβιβάσεως εντολών ή θεματοφυλακής** για την εκτέλεση σχετικών με τις ως άνω δραστηριότητες εντολών του Πελάτη ή/και **ασφαλιστικές εταιρίες ή/και ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές** στο πλαίσιο εκτέλεσης εντολών του Πελάτη για την παροχή σε αυτόν σχετικών προϊόντων ή/και υπηρεσιών.
- ια) **Εταιρείες διαχείρισης ακινήτων** ή επενδύσεων σε ακίνητα.
- ιβ) **Εγκεκριμένοι Πάροχοι Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης** σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS), όπως εκάστοτε ισχύει στο πλαίσιο έκδοσης εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής.
- ιγ) **Εταιρείες ορκωτών ελεγκτών**
- ιδ) Υφιστάμενοι ή δυνητικοί αγοραστές του συνόλου ή μέρους των δραστηριοτήτων ή περιουσιακών στοιχείων (περιλαμβανομένων και των δικαιωμάτων) της Τράπεζας.

## **VI. 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) στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- 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,
- β) εφόσον έχουν παρασχεθεί κατάλληλες εγγυήσεις για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με βάση τη νομοθεσία,
- γ) εφόσον, έχουν υπογραφεί τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες,
- δ) 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,
- ε) 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,
- στ) εφόσον η διαβίβαση είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων ή την υπεράσπιση δικαιωμάτων της Τράπεζας,
- ζ) εφόσον υπάρχει σχετική υποχρέωση από διάταξη νόμου ή διακρατική ή διεθνή σύμβαση, ή
- η) στο πλαίσιο συμμορφώσεως 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).

Για την εκπλήρωση των υπό **ε** ή **στ** ανωτέρω υποχρεώσεων ενδέχεται η Τράπεζα να προβεί στη διαβίβαση προσωπικών δεδομένων του Πελάτη σε αρμόδιες εθνικές αρχές προκειμένου να προωθηθούν μέσω αυτών στις αντίστοιχες αρχές τρίτων χωρών.

## **VII. Για πόσο χρονικό διάστημα θα τηρούνται τα δεδομένα;**

α) Σε περίπτωση συνάψεως σύμβασης με την Τράπεζα, η τελευταία τηρεί προσωπικά δεδομένα του Πελάτη έως τη συμπλήρωση του κατά νόμο χρόνου γενικής παραγραφής των αξιώσεων, ήτοι 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 κατατίσεως συναλλακτικής σχέσεως, τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη θα τηρούνται για διάστημα έως πέντε (5) ετών (κατά νόμο χρόνος παραγραφής των εμπορικών αξιώσεων), στο πλαίσιο υποβολής οικείας αιτήσεως, είτε μέσω του Δικτύου Καταστημάτων είτε μέσω οποιουδήποτε ηλεκτρονικού μέσου επιλέξει να διαθέσει η Τράπεζα.

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

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 αναλόγως.

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

## VIII. Τί 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 προσβάσεως).
- 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 συμπληρώσεως ή διορθώσεως (δικαίωμα διορθώσεως), 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 εναντιώσεως).
- 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 ανθρωπίνη παρέμβαση.

Σημειώνεται ότι η ικανοποίηση των υπό γ, δ και ε αιτημάτων, εφόσον αφορούν σε δεδομένα που είναι απαραίτητα για την κατάρτιση ή τη συνέχιση και λειτουργία της σύμβασης, ανεξάρτητα από την πηγή συλλογή τους, συνεπάγεται την αυτοδίκαιη εκ μέρους του Πελάτη καταγγελία της αντίστοιχης σύμβασης ή συμβάσεων, σύμφωνα με τους σχετικούς όρους τους ή τη μη δυνατότητα εξετάσεως αιτήματος του υποκειμένου.

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 της συμμόρφωσή της με έννομες υποχρεώσεις της σύμφωνα με τα III. ανωτέρω αναφερόμενα.

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](http://www.dpa.gr)), η οποία είναι η αρμόδια εποπτική αρχή για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας που τον αφορούν, εφόσον θεωρεί ότι προσβάλλονται τα δικαιώματά του με οποιονδήποτε τρόπο

## IX. Πώς μπορεί ο Πελάτης να ασκήσει τα δικαιώματά του υπό VII ανωτέρω;

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

- στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας συμπληρώνοντας το έντυπο Ασκήσεως Δικαιωμάτων
- τηλεφωνικώς στον αριθμό 210 326 0000
- ηλεκτρονικώς στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr), συμπληρώνοντας το έντυπο επικοινωνίας
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [SpecializedCustomerServicesUnit@alpha.gr](mailto:SpecializedCustomerServicesUnit@alpha.gr)
- επιπλέον ο Πελάτης δύναται να εκτυπώσει μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας [www.alpha.gr](http://www.alpha.gr) το έντυπο Ασκήσεως Δικαιωμάτων και να το αποστείλει συμπληρωμένο μέσω φυσικής αλληλογραφίας προς:

Alpha Bank

Διεύθυνση Εξυπηρέτησεως Πελατών

Διαχείριση Ειδικών Υποθέσεων Πελατών

Λεωφόρος Μεσογείων 276, 155 62 ΧΟΛΑΡΓΟΣ

Η Τράπεζα θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντά 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 υπ' όψιν την πολυπλοκότητα του αιτήματος και τον αριθμό των αιτημάτων. Η Τράπεζα θα ενημερώνει τον Πελάτη σε κάθε περίπτωση παρατάσεως της προθεσμίας των τριάντα (30) ημερών εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της παρατάσεως.

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 ασκήσεως 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 επιβάλει εύλογο τέλος στον Πελάτη, ενημερώνοντάς τον σχετικά, είτε να αρνηθεί να ανταποκριθεί σε αυτά τα αιτήματα.

## **X. Πώς προστατεύονται τα δικαιώματα του Πελάτη;**

Η Τράπεζα εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ασφαλείας 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 γίνει στο πλαίσιο του Ν. 2472/1997 και τυχόν 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  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Λεωφόρος Αθηνών 105, 104 47 Αθήνα  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: +30 210 326 6953  
Email: contact-DPO@alpha.gr