



## **ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (εφεξής η «Τράπεζα»), ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, αναγνωρίζει και δίνει πρωταρχική σημασία στην υποχρέωση συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο όσον αφορά στην τήρηση του τραπεζικού απορρήτου και την εν γένει προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σκοπός της παρούσας δήλωσης είναι η ενημέρωσή σας ως υποψήφιοι ή/και υφιστάμενοι πελάτες και ως εν γένει συναλλασσόμενοι με οποιαδήποτε ιδιότητα με την Τράπεζα αναφορικά με την επεξεργασία στην οποία υποβάλλονται τα προσωπικά σας δεδομένα στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών της Τράπεζας και της εν γένει συναλλακτικής σχέσης σας με αυτή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προσωπικών Δεδομένων 2016/679 (GDPR) και στο ειδικότερο ρυθμιστικό πλαίσιο εφαρμογής του.

Ειδικότερα μέσω της παρούσας θα αντλήσετε πληροφόρηση σχετικά με τα εξής:

- **Ποιοι είμαστε και τα στοιχεία της Τράπεζας**
- **Ποιες είναι οι γενικές αρχές που ακολουθεί η Τράπεζα κατά την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**
- **Ποια στοιχεία σας είναι δυνατόν να υποβληθούν σε επεξεργασία**
- **Για ποιους σκοπούς γίνεται η επεξεργασία**
- **Σε ποιους αποδέκτες είναι δυνατόν να γνωστοποιηθούν τα στοιχεία σας**
- **Τι προβλέπεται σε περίπτωση τυχόν διαβίβασης των δεδομένων σας σε τρίτες χώρες (Διασυνοριακή Διαβίβαση)**
- **Ποιο είναι το χρονικό διάστημα για το οποίο τηρούνται τα δεδομένα σας**
- **Τι γίνεται όταν περάσει το χρονικό διάστημα τήρησης των δεδομένων σας**
- **Ποια είναι τα δικαιώματά σας αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα**
- **Ποιες είναι οι υποχρεώσεις της Τράπεζας κατά την επεξεργασία των δεδομένων σας**
- **Προστασία από απόπειρες ηλεκτρονικής υποκλοπής δεδομένων (phishing)**
- **Εγκατάσταση κλειστών κυκλωμάτων τηλεόρασης για λόγους ασφαλείας**
- **Καταγραφή τηλεφωνικών συνδιαλέξεων**

- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες: Internet Banking – Mobile Banking – Διαδικτυακοί Ιστότοποι
- Επικαιροποίηση – τροποποίηση της παρούσας Δήλωσης Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

### ***I. ΠΟΙΟΙ ΕΙΜΑΣΤΕ (ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ)***

Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. είναι ανώνυμη τραπεζική εταιρεία, εγγεγραμμένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.), με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 237901000, ιστοσελίδα <https://www.nbg.gr> και έδρα στην Αθήνα, επί της οδού Αιόλου 86, Τ.Κ. 102 32. Στο πλαίσιο των εργασιών της προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών.

### ***II. ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΠΟΥ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ***

Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών της, η Τράπεζα μεριμνά ώστε η επεξεργασία των δεδομένων σας να πραγματοποιείται κατ' εφαρμογή των εξής γενικών αρχών:

- η συλλογή πραγματοποιείται με τρόπο θεμιτό και νόμιμο, όπου απαιτείται με τη συναίνεση/ συγκατάθεσή σας για καθορισμένο, σαφή και νόμιμο σκοπό με θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία στο πλαίσιο του εκάστοτε σκοπού,
- τα στοιχεία/δεδομένα σας που συλλέγονται είναι συναφή με το σκοπό επεξεργασίας, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα απαιτούνται στο πλαίσιο του εκάστοτε σκοπού της επεξεργασίας,
- τα στοιχεία/δεδομένα ελέγχονται ως προς την ακρίβειά τους και υποβάλλονται σε τακτική ενημέρωση και επικαιροποίηση σύμφωνα με τις υφιστάμενες για το σκοπό αυτό θεσπισμένες διαδικασίες,
- τα στοιχεία/δεδομένα τηρούνται σε μορφή, η οποία επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητάς σας για το απαιτούμενο χρονικό διάστημα στο πλαίσιο πραγματοποίησης του σκοπού της επεξεργασίας,
- τηρούνται επαρκή μέτρα ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων σας και την πρόληψη κινδύνων όπως απώλεια, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, καταστροφή, παράνομη χρήση ή αποκάλυψη,
- πριν από την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας, ενημερώνεστε δεόντως και παρέχετε, όπου απαιτείται, τη συγκατάθεσή σας αυτοβούλως και ενεργά. Η συγκατάθεσή σας μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή, χωρίς βέβαια να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση προ της ανάκλησής της.

***Δεν απαιτείται η συγκατάθεσή σας στις ακόλουθες περιπτώσεις:***

α) για την εκτέλεση σύμβασης που έχετε συνάψει με την Τράπεζα,

β) προκειμένου να ληφθούν μέτρα σχετικά με αίτημά σας πριν από τη σύναψη της σύμβασης,

γ) για τη συμμόρφωση της Τράπεζας ως Υπεύθυνου Επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με τις νομικές υποχρεώσεις,

δ) για την προστασία ζωτικών συμφερόντων σας,

ε) για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή για την άσκηση δημόσιας εξουσίας,

στ) η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η Τράπεζα, εκτός εάν το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες σας υπερισχύουν των εν λόγω συμφερόντων.

### **III. ΠΟΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟΝ ΝΑ ΥΠΟΒΛΗΘΟΥΝ ΣΕ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ**

Η Τράπεζα προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, που γνωστοποιείτε ή έχετε γνωστοποιήσει σε αυτή ως υποψήφιοι ή/και υφισταμένοι πελάτες και ως εν γένει συναλλασσομένοι με οποιαδήποτε ιδιότητα με αυτήν σε όλα τα στάδια της συναλλακτικής σας σχέσης στο πλαίσιο παροχής προϊόντων / υπηρεσιών από την Τράπεζα ή μέσω αυτής, καθώς και των στοιχείων που προκύπτουν από την κίνηση του τραπεζικού σας λογαριασμού ή/και από προηγούμενες χορηγήσεις από το τραπεζικό σύστημα. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα επεξεργάζεται κάθε φορά μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Ειδικότερα, η Τράπεζα ενδέχεται να επεξεργάζεται τα κάτωθι προσωπικά δεδομένα:

#### **Προσωπικά δεδομένα, τα οποία μας παρέχετε εσείς, όπως:**

- στοιχεία ταυτοποίησης & νομιμοποίησης (ονοματεπώνυμο, ημερομηνία και τόπος γέννησης, στοιχεία δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου, ΑΜΚΑ),
- δημογραφικά στοιχεία (φύλο, εθνικότητα, οικογενειακή κατάσταση), στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου),
- οικονομικά στοιχεία (πληροφορίες που αφορούν τη μισθολογική και περιουσιακή σας κατάσταση, φορολογική κατοικία),
- στοιχεία σύνδεσης σε ηλεκτρονικές εφαρμογές (λ.χ. κατά τη σύνδεσή σας στο i-bank) και στοιχεία ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (π.χ. ηλεκτρονική υπογραφή).
- δεδομένα γεωγραφικού εντοπισμού, εφόσον μας τα κοινοποιήσετε μέσω της συσκευής σας (smartphone ή tablet),
- σε ειδικές περιπτώσεις δεδομένα που σχετίζονται με στοιχεία υγείας και με συνθήκες διαβίωσης σας (λ.χ. σε συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις της για υπεύθυνο δανεισμό).

Σημειώνουμε ότι είναι υποχρέωσή σας να ενημερώνετε έγκαιρα την Τράπεζα για κάθε τυχόν μεταβολή των ως άνω στοιχείων σας.

### **Προσωπικά δεδομένα, τα οποία συλλέγει η Τράπεζα για εσάς, όπως:**

- στο πλαίσιο ελέγχου δέουσας επιμέλειας, ελέγχου κυρώσεων και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες,
- στο πλαίσιο ελέγχου και αξιολόγησης της πιστοληπτικής σας ικανότητας, διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας και εν γένει εξυπηρέτησης της εκάστοτε συμβατικής ή συναλλακτικής σας σχέσης με την Τράπεζα,
- στο πλαίσιο συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο υποβολής εποπτικών στοιχείων και πληροφοριών,
- στο πλαίσιο αλληλογραφίας σας και εν γένει επικοινωνίας σας με την Τράπεζα,
- οικονομικά στοιχεία αποτίμησης της επενδυτικής και οικονομικής σας κατάστασης και συμπεριφοράς,
- cookies και συναφείς τεχνολογίες που παρέχουν διευκόλυνση πρόσβασης και χρήσης συγκεκριμένων υπηρεσιών ή /και σελίδων του δικτυακού ιστοτόπου και για στατιστικούς λόγους,
- στοιχεία που διαβιβάζονται από εποπτικές, δικαστικές, και λοιπές Δημόσιες και Ανεξάρτητες Αρχές και αφορούν ποινικές καταδίκες, αδικήματα, επιβολή μέτρων διασφάλισης των συμφερόντων του Δημοσίου, κατασχέσεων, δημεύσεων, δεσμεύσεων,
- στην περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, στοιχεία καταγεγραμμένων τηλεφωνικών επικοινωνιών της Τράπεζας με σκοπό την ενημέρωση των οφειλετών της σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ν. 3758/2009, όπως ισχύει· στις εν λόγω επικοινωνίες ενδέχεται να καταγράφονται και τρίτοι – μη οφειλέτες που τυχαίνει να απαντούν στις σχετικές κλήσεις, στους οποίους ωστόσο δεν κοινοποιείται από την Τράπεζα κανένα προσωπικό δεδομένο των οφειλετών.
- στοιχεία τα οποία σας αφορούν και τα οποία είναι δημοσίως προσβάσιμα είτε ηλεκτρονικά, είτε με άλλο τρόπο.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται η Τράπεζα τηρούνται σε έγγραφη μορφή ή/και με ηλεκτρονικά και μαγνητικά μέσα.

### **Ιδίως σχετικά με την προστασία των ανηλίκων:**

Η Τράπεζα αναγνωρίζει την ανάγκη προστασίας των δεδομένων ανηλίκων, όπως αυτά ορίζονται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Δεδομένα ανηλίκων τηρούνται από την Τράπεζα μόνο εφόσον αυτά έχουν παρασχεθεί από εκείνους που ασκούν τη γονική μέριμνα και μόνο για τους σκοπούς εκπλήρωσης σχετικής συναλλακτικής σχέσης προς όφελος των ανηλίκων. Σημειώνεται ότι σε καμία περίπτωση η Τράπεζα δε συναλλάσσεται απευθείας με ανηλίκους, ούτε τα παρεχόμενα από αυτήν προϊόντα και υπηρεσίες απευθύνονται για άμεση χρήση από ανηλίκους, συναλλάσσεται δε μόνο με τους ασκούντες τη γονική μέριμνα αυτών.

#### **IV. ΓΙΑ ΠΟΙΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ**

Η Τράπεζα είναι δυνατόν να επεξεργαστεί τα ανωτέρω προσωπικά σας δεδομένα, τα οποία συλλέγονται είτε με την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης είτε μεταγενέστερα, για τους ακόλουθους σκοπούς:

##### **A) Στο πλαίσιο εκτέλεσης της σύμβασης ή πριν από τη σύναψη αυτής, ιδίως:**

- i. Για την ταυτοποίηση και επαλήθευση των στοιχείων σας,
- ii. Για την επικοινωνία μαζί σας, είτε σε προσυμβατικό στάδιο, είτε σε σχέση με ζητήματα που αφορούν τη συναλλακτική σας σχέση με την Τράπεζα,
- iii. Για την κατάρτιση της σύμβασης, την εκτέλεσή της και γενικά την ομαλή λειτουργία της και την εκπλήρωση των εντεύθεν υποχρεώσεων της Τράπεζας προς εσάς, καθώς και την εξυπηρέτηση, διαχείριση, παρακολούθηση, διεκπεραίωση των συναλλαγών σας και την εν γένει παροχή του αιτηθέντος προϊόντος ή/και υπηρεσίας της Τράπεζας,
- iv. Για την εξυπηρέτηση όλων των μορφών συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών (συναλλαγές μέσω εναλλακτικών δικτύων),
- v. Για την αξιολόγηση της δυνατότητας διάθεσης προϊόντος ή υπηρεσίας και δη για την αξιολόγηση της καταλληλότητας και της συμβατότητας κατά την παροχή επενδυτικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών και την ενημέρωσή σας, την διακυβέρνηση και παρακολούθηση των επενδυτικών προϊόντων και την ένταξή σας, εφόσον είναι εφικτό, στην προσδιορισμένη αγορά- στόχο πελατών των προϊόντων αυτών,
- vi. Για την ενημέρωσή σας για τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές σας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν. 3758/2009, όπως ισχύει.

##### **B) Στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, ιδίως:**

- i. Για την πρόληψη και καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, καθώς και την αποτροπή της απάτης κατά της Τράπεζας ή/και των πελατών της, όπως και κάθε άλλης παράνομης πράξης,
- iii. Για την εκτίμηση της πιστοληπτικής σας ικανότητας, όπου κατά περίπτωση απαιτείται για την εξυπηρέτηση της συναλλακτικής σας σχέσης,
- iii. Για την αξιολόγηση της συμβατότητας και κάθε άλλης αξιολόγησης ή κατηγοριοποίησης του πελάτη, όπως κατά περίπτωση απαιτείται, για τη δημιουργία ή διάθεση χρηματοπιστωτικού μέσου ή υπηρεσίας,
- iv. Για την καταγραφή και αρχειοθέτηση όλων των εντολών που δίνουν πελάτες για κατάρτιση συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης ηχογράφησης των εντολών που δίδονται τηλεφωνικώς.
- v. Για την καταγραφή και τήρηση σε αρχείο των τηλεφωνικών επικοινωνιών της Τράπεζας που διενεργούνται στο πλαίσιο της ενημέρωσης των οφειλετών της για ληξιπρόθεσμες οφειλές τους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν. 3758/2009, όπως ισχύει, καθώς και για τον έλεγχο της προσήκουσας εφαρμογής των διατάξεων του εν λόγω νόμου εκ μέρους της Τράπεζας.

vi. Για την τεκμηρίωση αιτήματός σας (όπως ενδεικτικά αιτήματος ρύθμισης της οφειλής λόγω αδυναμίας που οφείλεται σε λόγους υγείας) και την αξιολόγησή του από την Τράπεζα.

vii. Για την εν γένει συμμόρφωση της Τράπεζας με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο (περιλαμβανομένης και εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας για τις κρατικές ενισχύσεις και της φορολογικής νομοθεσίας, καθώς και συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων που αφορούν την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών στον φορολογικό τομέα) και με τις αποφάσεις εποπτικών ή δικαστικών αρχών,

viii. τη γνωστοποίηση και διαβίβαση στις αρμόδιες Εποπτικές, Ανεξάρτητες, Αστυνομικές, Δικαστικές και εν γένει Δημόσιες Αρχές, καθώς και τρίτα νομίμως αδειοδοτημένα νομικά πρόσωπα, όπου απαιτείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία,

ix. Για την ταυτοποίησή σας από την Τράπεζα ως Αρχή Εγγραφής στο πλαίσιο υποβολής αιτήματος σε Εγκεκριμένο Πάροχο Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης για την έκδοση εγκεκριμένου ψηφιακού πιστοποιητικού, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS).

### **Γ) Στο πλαίσιο της νόμιμης και εύρυθμης λειτουργίας της Τράπεζας και της προάσπισης των δικαιωμάτων και των εννόμων συμφερόντων της, ιδίως:**

i. Για την ανάπτυξη ή/και βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας σε σχέση με τις προτιμήσεις σας και την εν γένει συναλλακτική σας δραστηριότητα,

ii. Για την επίλυση τυχόν αιτημάτων/ παραπόνων σας,

iii. Για την εκτίμηση, διαχείριση και πρόληψη κινδύνων στο πλαίσιο λειτουργίας της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των μέτρων γεωγραφικού εντοπισμού, για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, στο πλαίσιο της διαδικασίας ανοίγματος λογαριασμού εξ αποστάσεως μέσω της εφαρμογής “**i-bank mobile banking**”,

iv. Για τη φυσική ασφάλεια και προσώπων και περιουσίας, (συμπεριλαμβανομένου του συστήματος βιντεοεπιτήρησης), την πρόληψη εγκλημάτων και τον εντοπισμό και τη δυνατότητα συλλογής στοιχείων παραβατικής συμπεριφοράς,

v. Για την μεταβίβαση, εκχώρηση (είτε απευθείας είτε ως εξασφάλιση απαιτήσεων) ή/και τιτλοποίηση οιοδήποτε ή του συνόλου των βαρών, απαιτήσεων, εγγυήσεων, προνομίων, τίτλων στο πλαίσιο οιασδήποτε συμφωνίας του πελάτη με την Τράπεζα, σε οποιονδήποτε τρίτο/ους,

vii. Για τη διεκδίκηση νομίμων αξιώσεων της ενώπιον των δικαστικών αρχών ή άλλων φορέων εξωδικαστικής/εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, την αξιολόγηση και βελτιστοποίηση διαδικασιών ασφαλείας και πληροφοριακών συστημάτων, κλπ.

**Δ) Κατόπιν της συγκατάθεσής σας αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για έναν ή περισσότερους σκοπούς, όπως:**

- i. Για την ενημέρωσή σας από την Τράπεζα για νέα προϊόντα ή/και υπηρεσίες της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου της καθώς και) τρίτων Εταιρειών, τα οποία διαθέτει η Τράπεζα, και ταιριάζουν με τα ενδιαφέροντα και τις προτιμήσεις σας. Στην περίπτωση αυτή σας ενημερώνουμε ότι έχετε δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή, χωρίς βέβαια να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση προ της ανάκλησής της.
- ii. Για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο χρησιμοποιείτε και αλληλεπιδράτε με το περιεχόμενο του διαδικτυακού μας τόπου μέσω της χρήσης των cookies.
- iii. Για τη βελτίωση των παρεχόμενων μέσω του διαδικτυακού μας τόπου, υπηρεσιών μας, ώστε να ανταποκρίνονται στις προσωπικές ανάγκες και επιλογές σας.
- iv. Για να βελτιώνουμε και να μετράμε την αποτελεσματικότητα και την απήχηση των διαφημίσεών μας, που εμφανίζονται σε διαδικτυακούς τόπους τρίτων.

**Σημείωση σχετικά με τις αυτοματοποιημένες λήψεις αποφάσεων, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ:**

Για την εκπλήρωση των ως άνω σκοπών, η επεξεργασία των δεδομένων σας είναι δυνατόν να πραγματοποιείται και μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, από τις οποίες προκύπτουν αποφάσεις που βασίζονται σε στατιστικές αναλύσεις των παραμέτρων εκείνων που κρίνονται ανά σκοπό αναγκαίες.

Για παράδειγμα η Τράπεζα επεξεργάζεται πληροφορίες που αφορούν τις υπηρεσίες της που χρησιμοποιείτε ή/και τις συνήθειες τραπεζικές συναλλαγές που διενεργείτε (π.χ. πληρωμή φόρου με χρήση πιστωτικής κάρτας) προκειμένου να σας παρουσιάσει προϊόντα, υπηρεσίες ή προσφορές που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες σας. Στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα ζητά τη ρητή σας συγκατάθεση προς τούτο. Περαιτέρω, υπάρχουν περιπτώσεις που μια αυτοματοποιημένη επεξεργασία καθίσταται απαραίτητη για τη σύναψη ή εκτέλεση της σύμβασης, όπως π.χ. η κατάρτιση προφίλ για σκοπούς παρακολούθησης και πρόληψης της απάτης και της φοροδιαφυγής και η πιστωτική βαθμολόγηση (credit scoring) που βασίζεται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που έχουν ληφθεί απευθείας από εσάς ή από έρευνα στη βάση δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς από το αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. και για την οποία λαμβάνονται υπόψη ως κριτήρια τα εισοδήματα του υποκειμένου, οι οικονομικές του υποχρεώσεις, το επάγγελμά του, η τήρηση των συμβατικών του υποχρεώσεων στο πλαίσιο προηγούμενων χρηματοδοτήσεών του, που έχει λάβει από την ίδια την Τράπεζα ή τρίτο.

**V. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟΝ ΝΑ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΑΣ**

Αποδέκτες των δεδομένων, τα οποία η Τράπεζα υποχρεούται ή δικαιούται να ανακοινώνει βάσει νομοθετικής ή κανονιστικής διάταξης ή δικαστικής απόφασης ή στο πλαίσιο της νόμιμης λειτουργίας της συναλλακτικής και συμβατικής σας σχέσης με αυτή, μπορεί να είναι τρίτα σε σχέση με την Τράπεζα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, δημόσιες αρχές, υπηρεσίες ή άλλοι φορείς, όπως:

(α) Εταιρείες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας όπως ενδεικτικά: (i) στην NBG Securities, ii) στην Εθνική Factors, iii) στην Εθνική Ασφαλιστική, iv) στην Εθνική Asset Management, v) στην Εθνική Leasing (vi) στην ΠΑΕΓΑΕ, καθώς και με κάθε μορφή συνεργαζόμενα με την Τράπεζα πρόσωπα (φυσικά ή νομικά) που ενεργούν στο όνομα και για λογαριασμό της, για την επίτευξη του σκοπού επεξεργασίας της σύμβασης (πχ Σύμβουλοι ή Συνεργάτες, θυγατρικές ή Καταστήματα της Τράπεζας στο εξωτερικό),

(β) τρίτα προς την Τράπεζα, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των κάτωθι κατηγοριών:

i. Εταιρείες για την ενημέρωση των οφειλετών ή/ και των εγγυητών για τις πριν ή μετά την καταγγελία οφειλές τους ή/ και τη διενέργεια των απαιτούμενων προπαρασκευαστικών ενεργειών για την εξώδικη και δικαστική επιδίωξη της είσπραξης από την Τράπεζα των ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών τους σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Ν. 3758/2009, όπως ισχύει,

ii. Εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του Ν. 4354/2015, όπως ισχύει

iii. Εταιρείες τήρησης και καταστροφής αρχείων,

iv. Εταιρείες υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών,

v. Εταιρείες προμήθειας και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων,

vi. Εταιρείες ανάλυσης και έρευνας αγοράς και προώθησης προϊόντων,

vii. Εταιρείες φύλαξης και ασφάλειας,

viii. Εταιρείες παροχής υπηρεσιών Θεματοφυλακής,

ix. Εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών,

x. Πάροχοι αναφοράς δεδομένων,

xi. Ασφαλιστικές εταιρείες και ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές στο πλαίσιο παροχής ασφαλιστικών προϊόντων,

xii. Εκτιμητές ακινήτων

xiii. Πάροχοι υπηρεσιών αποθήκευσης δεδομένων

(γ) Εταιρείες στις οποίες μεταβιβάζονται απαιτήσεις της Τράπεζας, όπως Εταιρείες Ειδικού Σκοπού στο πλαίσιο τιτλοποίησης των απαιτήσεων και Εταιρείες Απόκτησης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις σύμφωνα με τον Ν. 4354/2015, όπως ισχύει.

(δ) Εθνικοί ή Ευρωπαϊκοί Οργανισμοί στο πλαίσιο σύμπραξης με την Τράπεζα για χορήγηση δανείων/ πιστώσεων σε συναλλασσόμενους με την Τράπεζα.

(ε) η «Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε» («ΔΙΑΣ Α.Ε.») για την εξυπηρέτηση διατραπεζικών συναλλαγών, η «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε» για την προστασία της πίστης και των οικονομικών συναλλαγών, το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων, η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, η Ελληνικά Χρηματιστήρια Α.Ε., Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικοί Οίκοι της Ελλάδας και του Εξωτερικού,

(στ) Ασφαλιστικοί Φορείς, Δημόσιοι Οργανισμοί, Επιμελητήρια και Δημόσιες Επιχειρήσεις,



(ζ) Πιστωτικά Ιδρύματα, Ιδρύματα Πληρωμών, Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος, Ανώνυμες Εταιρείες Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών (Α.Ε.Π.Ε.Υ.), Ανώνυμες Εταιρείες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α.Ε.Δ.Α.Κ.), Τόποι εκτέλεσης και διαπραγμάτευσης, Εταιρείες και Συστήματα εκκαθάρισης και διακανονισμού συναλλαγών, Αρχεία Καταγραφής Συναλλαγών,

(η) Εγκεκριμένοι Πάροχοι Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 (eIDAS) και οι τυχόν προστηθέντες αυτών (π.χ. πάροχοι υποστηρικτικών πληροφοριακών συστημάτων και πλατφορμών βίντεο-ταυτοποίησης) στο πλαίσιο της διαδικασίας digital customer onboarding μέσω της εφαρμογής “**i-bank mobile banking**” ή έκδοσης εγκεκριμένου ψηφιακού πιστοποιητικού μέσω της Τράπεζας ως Αρχή Εγγραφής

(θ) Εποπτικές, Δικαστικές, Ανεξάρτητες και λοιπές Αρχές σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο για την εκπλήρωση υποχρέωσης της Τράπεζας βάσει νόμου ή κανονιστικής διάταξης ή δικαστικής απόφασης, όπως ενδεικτικά: Τράπεζα της Ελλάδος, Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ανταγωνισμού, Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Ελληνική Επιτροπή Ανταγωνισμού, U.S. Securities & Exchange Commission (SEC), ΣΔΟΕ, Οικονομική Αστυνομία, Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής, Δημόσιες Αρχές της Ελλάδας και του εξωτερικού, Δικαστήρια, Εισαγγελίες, Ανακριτικοί Υπάλληλοι, Συμβολαιογράφοι, Δικαστικοί Επιμελητές, Υποθηκοφυλακεία, Έλληνες και αλλοδαποί Δικηγόροι,

(ι) Ορκωτοί Λογιστές και Ελεγκτικές εταιρείες,

(κ) Πάροχοι Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους (Cloud),

(λ) Εταιρείες διαχείρισης ακινήτων ή επενδύσεων σε ακίνητα.

Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα θα προβαίνει και σε ειδικότερη ενημέρωσή σας σχετικά με τυχόν διαβίβαση των δεδομένων σας στους ανωτέρω αποδέκτες, εφόσον προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Η Τράπεζα ενδέχεται να γνωστοποιήσει τα προσωπικά δεδομένα σας στις αρμόδιες Εποπτικές, Ανεξάρτητες, Αστυνομικές, Δικαστικές και εν γένει Δημόσιες Αρχές, όπου επιβάλλεται από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, σε τακτική ή έκτακτη βάση, εφόσον υποβληθεί σχετικό αίτημα ή εφόσον οφείλει να υποβάλλει αναφορά με τα εν λόγω στοιχεία χωρίς προηγούμενη ειδική ενημέρωση.

Σημειώνεται ότι στην περίπτωση που η Τράπεζα αναθέτει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε τρίτους, οι οποίοι ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό της, οφείλουν να συμμορφώνονται πλήρως με τις οδηγίες της Τράπεζας, η εν λόγω δε συμμόρφωση διασφαλίζεται μέσω ειδικότερων προβλέψεων στα σχετικά συμβατικά κείμενα εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) και της τήρησης ανάλογων διαδικασιών.

## **VI. ΤΙ ΠΡΟΒΛΕΠΕΤΑΙ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΥΧΟΝ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΑΣ ΣΕ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ (ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ)**

Η Τράπεζα στο πλαίσιο υλοποίησης των εργασιών της, καθώς και συμμόρφωσης με τις διατάξεις του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου μπορεί να προβαίνει στη διαβίβαση

/αποδοχή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς ή/και από τις θυγατρικές της Εταιρείες καθώς και σε διασύνδεση ορισμένων αρχείων, εφόσον αυτό απαιτείται.

Η ανωτέρω περιγραφόμενη διαβίβαση ή διασύνδεση πραγματοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις Εταιρείες που εδρεύουν σε χώρες εντός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) ή από το κατά τόπους νομοθετικό πλαίσιο για τις λοιπές Εταιρείες εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ).

Η διαβίβαση προσωπικών δεδομένων σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ), πραγματοποιείται μόνο εφόσον οι χώρες αυτές παρέχουν επαρκές επίπεδο προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Σε περίπτωση που η τρίτη χώρα εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) δεν παρέχει επαρκές επίπεδο προστασίας προσωπικών δεδομένων, τα προσωπικά δεδομένα μπορούν να διαβιβαστούν στην εν λόγω χώρα μόνο εάν η προστασία δεδομένων προβλέπεται από κάποια συμφωνία διαβίβασης δεδομένων, η οποία εξασφαλίζει ένα επαρκές επίπεδο προστασίας ή συντρέχουν οι προϋποθέσεις που προβλέπει ρητά η Ευρωπαϊκή και η εθνική νομοθεσία (π.χ εσείς ως το υποκείμενο των δεδομένων στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα έχετε συναινέσει ρητά στη διαβίβαση).

Η Τράπεζα διασφαλίζει με τις κατάλληλες διαδικασίες ότι πραγματοποιούνται οι απαιτούμενες διαδικασίες από τις κατά τόπους αρμόδιες Αρχές, καθώς ότι κάθε εμπλεκόμενη Εταιρεία του Ομίλου μεριμνά για την ασφαλή επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάζονται ή διασυνδέονται.

## ***VII. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΤΗΡΟΥΝΤΑΙ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΑΣ***

Η Τράπεζα επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της εκάστοτε τραπεζικής σύμβασης και μετά την καθ' οιοδήποτε τρόπο λύση ή λήξη αυτής για όσο χρονικό διάστημα ορίζεται από το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Ειδικότερα τα προσωπικά σας δεδομένα τα οποία επεξεργάζεται η Τράπεζα τηρούνται υποχρεωτικά καθ' όλη τη διάρκεια που επιβάλει ο σκοπός της επεξεργασίας για τον οποίο υποβάλλονται σε επεξεργασία ή/και το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Με τη λήξη αυτής της διάρκειας, τα δεδομένα τηρούνται σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για το χρονικό διάστημα που προβλέπεται από τη λήξη της επιχειρηματικής σχέσης ή για όσο χρόνο απαιτείται για την προάσπιση δικαιωμάτων της Τράπεζας ενώπιον Δικαστηρίου ή και άλλης αρμόδιας Αρχής.

## ***VIII. ΤΙ ΓΙΝΕΤΑΙ ΟΤΑΝ ΠΕΡΑΣΕΙ ΤΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΑΣ***

Σε περίπτωση που περάσει το χρονικό διάστημα τήρησης των δεδομένων σας, η Τράπεζα αποδίδει ιδιαίτερη προσοχή στον τρόπο καταστροφής τους. Ειδικότερα για το σκοπό αυτό έχει θεσπίσει και εφαρμόζει σχετική διαδικασία, η οποία εφαρμόζεται

αφότου εξεταστεί ότι δεν απαιτείται η διατήρηση αρχειακού υλικού για τη συμμόρφωση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις ή για την προστασία των συμφερόντων της Τράπεζας, και βασίζεται στις οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η Τράπεζα διασφαλίζει ότι η ως άνω διαδικασία καταστροφής αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα δεσμεύει και τρίτα μέρη που παρέχουν υπηρεσίες στο όνομα και για λογαριασμό της και οποιωνδήποτε άλλων προσώπων με τα οποία συνεργάζεται στο πλαίσιο συμβάσεων εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) ή άλλου είδους συμφωνιών.

#### **ΙΧ. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΑ**

Μετά από εξακρίβωση της ταυτότητάς σας, ως Υποκείμενα των Δεδομένων έχετε τα παρακάτω δικαιώματα:

<b>Δικαίωμα ενημέρωσης</b>	Η Τράπεζα οφείλει να σας ενημερώνει για την επεξεργασία στην οποία υποβάλλει τα δεδομένα σας, όπως ενδεικτικά για το ποια δεδομένα επεξεργάζεται, για ποιο σκοπό, για ποιο χρονικό διάστημα τα κρατάει, με διαφανή, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή διατύπωση.
<b>Δικαίωμα πρόσβασης</b>	Έχετε το δικαίωμα να λάβετε από την Τράπεζα επιβεβαίωση για το κατά πόσον ή όχι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν υφίστανται επεξεργασία και, εάν συμβαίνει αυτό, έχετε το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα αυτά.
<b>Δικαίωμα διόρθωσης</b>	Έχετε το δικαίωμα να απαιτήσετε από την Τράπεζα τη διόρθωση τυχόν ανακριβών προσωπικών σας δεδομένων και τη συμπλήρωση τυχόν ελλειπών δεδομένων σας.
<b>Δικαίωμα διαγραφής</b>	Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε από την Τράπεζα τη διαγραφή προσωπικών δεδομένων, το οποίο δύναται να ικανοποιηθεί εφόσον συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις.
<b>Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας</b>	Έχετε το δικαίωμα να εξασφαλίσετε από την Τράπεζα τον περιορισμό της επεξεργασίας, εφόσον συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Δικαίωμα εναντίωσης	Έχετε το δικαίωμα να αντιταχθείτε, ανά πάσα στιγμή, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν. Η Τράπεζα στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να σταματήσει την επεξεργασία, εκτός και αν καταδείξει επιτακτικούς και νόμιμους λόγους οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών σας ως υποκειμένου των δεδομένων ή για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.
Δικαίωμα σε ανθρώπινη παρέμβαση στα πλαίσια απόφασης μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας	Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε από την Τράπεζα να μην υποβάλλετε, εφόσον συντρέχει περίπτωση, σε διαδικασία λήψης απόφασης αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, η οποία παράγει έννομα αποτελέσματα που σας αφορούν ή σας επηρεάζει σημαντικά με παρόμοιο τρόπο.
Δικαίωμα φορητότητας	Έχετε το δικαίωμα ζητήσετε από την Τράπεζα να λάβετε τα προσωπικά σας δεδομένα, τα οποία έχετε παράσχει σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, ή να τα διαβιβάσει η Τράπεζα σε άλλο πάροχο.

Για την περαιτέρω διευκόλυνσή σας σχετικά με την άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων σας, η Τράπεζα μεριμνά για την ανάπτυξη εσωτερικών διαδικασιών ώστε να ανταποκρίνεται έγκαιρα και αποτελεσματικά στα σχετικά αιτήματά σας.

Για την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων σας, παρακαλούμε όπως υποβάλλετε το αίτημα σας, χρησιμοποιώντας τα ειδικώς διαμορφωμένα έντυπα της Τράπεζας, σε οποιοδήποτε Κατάστημα μας.

Για θέματα σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων μπορείτε να απευθύνεστε εγγράφως στο Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) με φυσική ή ηλεκτρονική αλληλογραφία (Εθνική Τράπεζα, Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων, Αιόλου 93, 10551, Αθήνα, [dpo@nbg.gr](mailto:dpo@nbg.gr)) ή σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας.

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι θίγεται κατά οποιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να προσφύγετε, εφόσον επιθυμείτε, και στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας:

Ιστοσελίδα: [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα

Τηλεφωνικό Κέντρο: +30 210 6475600

Fax: +30 210 6475628

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)

## **Χ. ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΑΣ**

### **Α. Διασφάλιση Απόρρητου και Ασφάλειας Επεξεργασίας**

Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι απόρρητη και διεξάγεται αποκλειστικά και μόνο από πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο της Τράπεζας. Τα πρόσωπα αυτά επιλέγονται με βάση αυστηρά κριτήρια, που έχει θεσπίσει η Τράπεζα, τα οποία έχουν ως σκοπό την παροχή επαρκών εγγυήσεων από πλευράς γνώσεων και προσωπικών δεσμεύσεων για την τήρηση του απορρήτου.

Επιπλέον έχουν ενσωματωθεί στο δίκτυο κατάλληλες εφαρμογές βασιζόμενες σε υψηλού επιπέδου πρότυπα ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ενώ παράλληλα πραγματοποιούνται σε τακτική βάση οι απαιτούμενοι έλεγχοι με σκοπό την αυστηρή εφαρμογή των κριτηρίων και των διαδικασιών που έχει θεσπίσει η Τράπεζα για το σκοπό αυτό.

Η Τράπεζα λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από περιστατικά παραβίασης όπως η τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας. Τα μέτρα που λαμβάνονται αποσκοπούν στο να εξασφαλίζουν επίπεδο ασφαλείας ανάλογο προς τους κινδύνους που συνεπάγεται η επεξεργασία και η φύση των δεδομένων που αποτελεί αντικείμενο της επεξεργασίας.

### **Β. Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων**

Η Τράπεζα για τη διασφάλιση της τήρησης της εμπιστευτικότητας του συνόλου των πληροφοριών που καταχωρούνται στα πληροφοριακά της συστήματα έχει θεσπίσει Πολιτικές και Εγχειρίδια Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων, δυνάμει των οποίων:

- επιτυγχάνεται η προστασία των δεδομένων που διακινούνται μέσω των δικτύων δεδομένων και φωνής που χρησιμοποιεί η Τράπεζα,
- ελέγχεται αποτελεσματικά η πρόσβαση των χρηστών στα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας και διασφαλίζεται η προστασία των πληροφοριών που τα συστήματα αυτά διαχειρίζονται,
- εντοπίζονται έγκαιρα και προλαμβάνονται, όσο είναι δυνατόν, περιστατικά παραβίασης της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας.

## **XI. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟ ΑΠΟΠΕΙΡΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΚΛΟΠΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (PHISHING)**

Η Τράπεζα με σκοπό την προστασία σας ως πελάτη της από κακόβουλες ενέργειες τρίτων και συγκεκριμένα από απόπειρες ηλεκτρονικής υποκλοπής των στοιχείων σας,

σας ενημερώνει μέσω του τύπου και σας παρέχει μέσω των εναλλακτικών δικτύων της σαφείς οδηγίες προτείνοντας τρόπους προφύλαξης και εφιστώντας την προσοχή σας στις μεθόδους που συνήθως χρησιμοποιούνται και στους κινδύνους που απορρέουν από το phishing.

Ειδικότερα, καθίσταται σαφές ότι η Τράπεζα σύμφωνα με τις εσωτερικές της διαδικασίες, δεν ζητά από εσάς σε καμία περίπτωση την καθ' οιονδήποτε τρόπο (τηλεφωνικώς, μέσω e-mail ή οποιοδήποτε άλλο μέσο επικοινωνίας) γνωστοποίηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (στοιχεία ταυτότητας, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών κλπ) ή κωδικών τους (user id, password) και ότι ως εκ τούτου θα πρέπει να γίνεται άμεση διαγραφή τέτοιου είδους μηνυμάτων, ενημερώνοντας παράλληλα σχετικά την Τράπεζα.

## **XII. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΜΕΣΩ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΒΙΝΤΕΟΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

### **Σκοπός επεξεργασίας και νομική βάση:**

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί σύστημα επιτήρησης για το σκοπό της προστασίας προσώπων και αγαθών.

Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση της Τράπεζας ως υπευθύνου επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ. 1. γ ΓΚΠΔ), και ιδίως την Υ.Α. υπ' αριθμ. 3015/30/6/23.03.2009 (ΦΕΚ Β' 536/23.03.2009) «Καθορισμός όρων ασφαλείας καταστημάτων πιστωτικών ιδρυμάτων», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

Παράλληλα, η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η Τράπεζα ως υπεύθυνος επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ. 1. στ ΓΚΠΔ).

Επιπλέον, εφόσον εισέρχεστε σε Κατάστημα της Τράπεζας που φέρει σχετική ενημερωτική πινακίδα αναφορικά με τη φωτογράφιση των εισερχομένων σε αυτό, σας ενημερώνουμε ότι η είσοδος στο συγκεκριμένο Κατάστημα γίνεται μέσω διπλών θυρών εισόδου, όπου είναι εγκατεστημένο σύστημα ασφαλείας με κάμερα φωτογράφισης για την απλή λήψη εικόνας του άνω κορμού του σώματος και του προσώπου των εισερχομένων.

Το σύστημα ασφαλείας δεν προβαίνει σε αναγνώριση ή επαλήθευση της ταυτότητας των εισερχόμενων πελατών, μέσω παραδείγματος χάριν της αναγνώρισης ίριδας οφθαλμού ή δακτυλικών αποτυπωμάτων, αλλά επεξεργάζεται χαρακτηριστικά της γεωμετρίας του προσώπου του εισερχομένου, με σκοπό την απαγόρευση της εισόδου σε όσα πρόσωπα έχουν καλυμμένα τα χαρακτηριστικά τους (φορούν, δηλαδή, γυαλιά, καπέλο, μάσκα, κράνος, κασκόλ, κλπ).

Η εν λόγω επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η Τράπεζα ως υπεύθυνος επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ. 1. στ ΓΚΠΔ).

### **Ανάλυση έννομων συμφερόντων**

Το έννομο συμφέρον της Τράπεζας συνίσταται στην ανάγκη να προστατευτούν οι χώροι των εγκαταστάσεων της Τράπεζας και τα αγαθά που ευρίσκονται σε αυτούς από

παράνομες πράξεις, όπως ενδεικτικά από κλοπές, από εγκληματικές ενέργειες, κλπ. Το ίδιο ισχύει και για την ασφάλεια της ζωής, της σωματικής ακεραιότητας, της υγείας καθώς και της περιουσίας του προσωπικού της Τράπεζας και τρίτων προσώπων που συναλλάσσονται με αυτήν (ήτοι του συναλλακτικού κοινού) που νομίμως ευρίσκονται στον επιτηρούμενο χώρο. Η Τράπεζα συλλέγει μόνο δεδομένα εικόνας και έχει περιορίσει τη λήψη σε χώρους όπου έχει αξιολογηθεί ότι υπάρχει αυξημένη πιθανότητα τέλεσης παράνομων πράξεων (π.χ. κλοπής), όπως ιδίως στα ταμεία των Καταστημάτων, στις Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ΑΤΜ) και στην είσοδο των Καταστημάτων και των Κτηρίων, χωρίς να υπάρχει εστίαση σε χώρους όπου ενδέχεται να περιορίζεται υπέρμετρα η ιδιωτική ζωή των προσώπων των οποίων λαμβάνεται η εικόνα, περιλαμβανομένου του δικαιώματός τους στον σεβασμό των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Επιπλέον, όσον αφορά στο σύστημα ασφαλείας εισόδου των Καταστημάτων της Τράπεζας όπου διενεργείται φωτογράφιση των εισερχομένων, η εν λόγω φωτογράφιση γίνεται για λογαριασμό της Τράπεζας με αποκλειστικό σκοπό την πρόληψη και αποτροπή εγκληματικών ενεργειών, την προστασία του συναλλακτικού κοινού, του προσωπικού και της περιουσίας της Τράπεζας.

### **Αποδέκτες**

Το τηρούμενο υλικό είναι προσβάσιμο μόνο από το αρμόδιο / εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Τράπεζας που είναι επιφορτισμένο με την ασφάλεια του χώρου. Το υλικό αυτό δεν διαβιβάζεται σε τρίτους, με εξαίρεση τις ακόλουθες περιπτώσεις: α) προς τις αρμόδιες δικαστικές, εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές όταν περιλαμβάνει στοιχεία απαραίτητα για τη διερεύνηση μιας αξιόποινης πράξης, η οποία αφορά πρόσωπα ή αγαθά του υπευθύνου επεξεργασίας, β) προς τις αρμόδιες δικαστικές, εισαγγελικές και αστυνομικές αρχές όταν ζητούν δεδομένα, νομίμως, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και γ) προς το θύμα ή τον δράστη μιας αξιόποινης πράξης, όταν πρόκειται για δεδομένα τα οποία ενδέχεται να αποτελούν αποδεικτικά στοιχεία της πράξης.

### **Χρόνος τήρησης**

Η Τράπεζα τηρεί τα δεδομένα βιντεοεπιτήρησης για το χρονικό διάστημα που ορίζεται για τις τράπεζες και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και ιδίως τις σχετικές Οδηγίες και Αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μετά την πάροδο του οποίου διαγράφονται αυτόματα. Αν κατά το χρονικό αυτό διάστημα καταγραφούν περιστατικά οργανωμένης οικονομικής απάτης ή αμφισβήτησης οικονομικής συναλλαγής, τα σχετικά τμήματα των δεδομένων του συστήματος βιντεοεπιτήρησης δύναται να διατηρηθούν σε ξεχωριστό αρχείο με ανάλογα μέτρα ασφαλείας για όσο διάστημα απαιτείται για τη διερεύνηση και την πειθαρχική ή δικαστική δίωξη των περιστατικών αυτών.

Επιπλέον, όσον αφορά στο σύστημα ασφαλείας εισόδου των Καταστημάτων της Τράπεζας όπου διενεργείται φωτογράφιση των εισερχομένων, σημειώνεται ότι το αρχείο φωτογράφισης τηρείται για είκοσι τέσσερις (24) ώρες. Μετά την πάροδο του ως άνω χρόνου τήρησης, το εν λόγω αρχείο διαγράφεται, ενώ δεν διαβιβάζεται σε κανέναν αποδέκτη με εξαίρεση την περίπτωση τέλεσης αξιόποινης πράξης.

### **Δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων**

Για την ενημέρωσή σας σχετικά με τα δικαιώματά σας ως υποκείμενα των δεδομένων καθώς και τον τρόπο άσκησης των δικαιωμάτων αυτών, μπορείτε να ανατρέξετε στην Ενότητα ΙΧ ανωτέρω (ΙΧ. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΑ).

Για να εξεταστεί ένα αίτημα που σχετίζεται με τη χορήγηση αντιγράφου της εικόνας σας, θα πρέπει να προσδιορίσετε πότε περίπου βρεθήκατε στην εμβέλεια των καμερών και να δώσετε μια εικόνα σας, ώστε να διευκολυνθεί ο εντοπισμός των δικών σας δεδομένων και η απόκρυψη των δεδομένων τρίτων εικονιζόμενων προσώπων.

Εναλλακτικά, σας δίνεται η δυνατότητα, μετά την υποβολή σχετικού σας αιτήματος και τον εντοπισμό εκ μέρους της Τράπεζας των σχετικών δεδομένων, να προσέλθετε στις εγκαταστάσεις της Τράπεζας για να σας επιδειχθούν οι εικόνες στις οποίες εμφανίζεστε. Επισημαίνεται επίσης ότι η άσκηση δικαιώματος εναντίωσης ή διαγραφής δεν συνεπάγεται την άμεση διαγραφή δεδομένων ή την τροποποίηση της επεξεργασίας. Σε κάθε περίπτωση η Τράπεζα θα σας απαντήσει αναλυτικά το συντομότερο δυνατόν, εντός των προθεσμιών που ορίζει ο ΓΚΠΔ.

### **XIII. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ**

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί τεχνικά μέσα καταγραφής τηλεφωνικών συνδιαλέξεων με πελάτες για την εξυπηρέτηση των συναλλαγών που διενεργούν οι τελευταίοι με συγκεκριμένες αρμόδιες Μονάδες της στο πλαίσιο εκτέλεσης και εξυπηρέτησης των σχετικών συναλλακτικών σχέσεων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Στις περιπτώσεις αυτές παρέχεται ειδική ενημέρωση τόσο στους πελάτες όσο και στους συνεργάτες πριν από οποιαδήποτε καταγραφή τηλεφωνικής συνδιάσκεψης.

### **XIV. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: INTERNET BANKING - MOBILE BANKING – ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ**

Εφόσον κάνετε χρήση του δικτυακού τόπου της Τράπεζας θα πρέπει να γνωρίζετε ότι η Τράπεζα συλλέγει προσωπικά δεδομένα των επισκεπτών /χρηστών του δικτυακού της τόπου, μόνο όταν αυτοί οι ίδιοι εκουσίως τα παρέχουν με σκοπό την παροχή υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά (π.χ. ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank Internet Banking και Mobile Banking, υποβολή αιτήματος επισκέπτη /χρήστη για την εκ μέρους της Τράπεζας ενημέρωση για προϊόντα και /ή υπηρεσίες, υποβολή σχολίων /υποδείξεων εκ μέρους των επισκεπτών /χρηστών). Τα προσωπικά δεδομένα τα οποία συλλέγονται στο δικτυακό ιστοτόπο εξαρτώνται από την αιτούμενη κάθε φορά από τον επισκέπτη/ χρήστη υπηρεσία και μπορεί να είναι ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, αριθμός ταυτότητας, ηλικία, φύλο, επάγγελμα, Αριθμός Φορολογικού Μητρώου, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail). Κατά περίπτωση και ανάλογα με την αιτούμενη υπηρεσία προβλέπεται προαιρετική συμπλήρωση ορισμένων από τα προαναφερόμενα στοιχεία από τον επισκέπτη /χρήστη. Η Τράπεζα είναι δυνατόν να επεξεργάζεται τμήμα ή το σύνολο των στοιχείων που έχουν αποστείλει οι επισκέπτες /χρήστες με σκοπό την παροχή υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά καθώς και για λόγους στατιστικούς και βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών - πληροφοριών.

Ο δικτυακός ιστοτόπος μπορεί να περιλαμβάνει συνδέσμους (links) προς άλλους δικτυακούς τόπους οι οποίοι βρίσκονται υπό την ευθύνη τρίτων φορέων (φυσικά ή νομικά πρόσωπα). Σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται η Τράπεζα για τους όρους προστασίας και διαχείρισης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τους οποίους αυτοί οι δικτυακοί τόποι ακολουθούν.



## Cookies

Η Τράπεζα μπορεί να συγκεντρώνει στοιχεία αναγνώρισης των επισκεπτών /χρηστών του δικτυακού της τόπου χρησιμοποιώντας αντίστοιχες τεχνολογίες, όπως cookies ή /και την παρακολούθηση διευθύνσεων Πρωτοκόλλου Internet (IP). Τα cookies είναι μικρά αρχεία κειμένου που αποθηκεύονται στο σκληρό δίσκο κάθε επισκέπτη /χρήστη και δεν λαμβάνουν γνώση οποιουδήποτε εγγράφου ή αρχείου από τον υπολογιστή του. Χρησιμοποιούνται για τη διευκόλυνση πρόσβασης του επισκέπτη /χρήστη όσον αφορά στη χρησιμοποίηση συγκεκριμένων υπηρεσιών ή /και σελίδων του δικτυακού τόπου, για στατιστικούς λόγους και προκειμένου να καθορίζονται οι περιοχές οι οποίες είναι χρήσιμες ή δημοφιλείς, καθώς και για να εκτιμάται η αποτελεσματικότητα της ιστοσελίδας και να βελτιωθούν οι επιδόσεις του δικτυακού τόπου. Τα στοιχεία αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν επίσης τον τύπο του φυλλομετρητή (browser) που χρησιμοποιεί ο επισκέπτης /χρήστης, το είδος του υπολογιστή, το λειτουργικό του σύστημα, τους παρόχους διαδικτυακών υπηρεσιών και λοιπές πληροφορίες τέτοιου είδους. Επιπλέον, το πληροφοριακό σύστημα του δικτυακού τόπου συλλέγει αυτόματα πληροφορίες σχετικά με τις τοποθεσίες που επισκέπτεται ο επισκέπτης /χρήστης και σχετικά με τους συνδέσμους σε ιστοχώρους τρίτων που ενδέχεται να επιλέξει μέσω της χρήσης του δικτυακού τόπου της Τράπεζας.

Ο επισκέπτης /χρήστης του δικτυακού τόπου μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά για τις κατηγορίες των cookies που χρησιμοποιούνται από τον ιστότοπο της Τράπεζας μέσω της σχετικής επεξηγηματικής οθόνης. Σημειώνεται ότι τα cookies τα οποία είναι τεχνικά απαραίτητα για την πραγματοποίηση της σύνδεσης και πλοήγησης στην ιστοσελίδα ή για την παροχή της υπηρεσίας δεν μπορούν να απενεργοποιηθούν. Για τις υπόλοιπες κατηγορίες των cookies, τα οποία είναι προαιρετικά, ο επισκέπτης/ χρήστης του δικτυακού τόπου θα πρέπει να επιλέξει αν επιθυμεί την ενεργοποίησή τους και σε θετική περίπτωση να παράσχει τη σχετική του συγκατάθεση.

Σε περίπτωση που ο επισκέπτης /χρήστης του δικτυακού τόπου δεν επιτρέπει τη χρήση των προαιρετικών cookies τότε ανά περίπτωση μπορεί να χάνει κάποια επιπλέον πληροφόρηση/ λειτουργικότητα όπως αυτή αναφέρεται στη σελίδα ρύθμισης των cookies.

Με την χρήση των προαιρετικών cookies η Τράπεζα δύναται να αξιοποιεί τις δυνατότητες που παρέχονται μέσω του Google Analytics, και μάλιστα του Display Advertising αξιοποιώντας τα χαρακτηριστικά του Remarketing (επαναληπτικό μάρκετινγκ), προκειμένου να προβαίνει σε προώθηση των προϊόντων και/ή/και υπηρεσιών της στο διαδίκτυο. Ειδικότερα, τρίτοι προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένης της Google, εμφανίζουν διαφημιστικά μηνύματα της Τράπεζας σε διάφορες ιστοσελίδες στο διαδίκτυο. Η Τράπεζα και τρίτοι προμηθευτές, συμπεριλαμβανομένης της Google, χρησιμοποιούν cookies (όπως το cookie της Google Analytics) ή cookies τρίτων μερών (όπως το DoubleClick cookie) από κοινού για την ενημέρωση, βελτιστοποίηση και εξυπηρέτηση διαφημιστικών μηνυμάτων με βάση τις προηγούμενες επισκέψεις κάποιου στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Οι επισκέπτες / χρήστες του δικτυακού μας τόπου δύναται να δηλώνουν ότι δεν επιθυμούν να είναι αποδέκτες σχετικών μηνυμάτων και να εξαιρούνται μελλοντικά από σχετικές ενέργειες στο πλαίσιο του Display Advertising και να προσαρμόζουν τις διαφημίσεις του Google Display Network χρησιμοποιώντας τα Ads Settings (Ρυθμίσεις Διαφημίσεων) ή να ενεργοποιούν, εφόσον το επιθυμούν, το Google Analytics opt-out browser add-on,

μέσω του συνδέσμου <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout> (αναζητώντας τυχόν περαιτέρω συνδρομή στο σύνδεσμο <https://support.google.com/chrome/answer/187443?hl=en> ).

Ο επισκέπτης / χρήστης του δικτυακού τόπου της Τράπεζας μπορεί να διαγράψει τα cookies και να απενεργοποιήσει τη χρήση τους επιλέγοντας τον browser που χρησιμοποιεί παρακάτω και ακολουθώντας τις οδηγίες:

- Chrome
- Safari
- Firefox
- Internet Explorer

Εάν χρησιμοποιείται κάποιος άλλος browser, ο χρήστης/ επισκέπτης του δικτυακού τόπου της Τράπεζας θα πρέπει να ανατρέξει στις σχετικές πληροφορίες του παρόχου του.

#### ***XV. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ***

Η Τράπεζα δύναται να επικαιροποιήσει, συμπληρώσει ή/και τροποποιήσει την παρούσα Δήλωση Προστασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο. Σε αυτή την περίπτωση, η επικαιροποιημένη Δήλωση θα αναρτηθεί στον διαδικτυακό ιστοτόπο της Τράπεζας (<https://www.nbg.gr>) και θα είναι διαθέσιμη και στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας.