

**ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ E-BANKING ΚΑΙ M-BANKING****A. Πληροφορίες σχετικά με την Τράπεζα**

Η Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία (στο εξής η "Τράπεζα") έχει έδρα την Αθήνα (οδός Οθωνος αρ. 8) και τα γραφεία της κεντρικής της Διοίκησης βρίσκονται επί της Λεωφ. Αμαλίας αρ. 20, Τ.Κ 105 57 Αθήνα. Η Τράπεζα έχει καταχωρισθεί στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με αριθμό μητρώου **Αρ.Γ.Ε.ΜΗ. 154558160000** εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος (Διαδικτυακός Τόπος [www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)) και υπόκειται στον Κώδικα Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (Διαδικτυακός Τόπος [www.hba.gr](http://www.hba.gr)).

**B. Πληροφορίες σχετικά με την Υπηρεσία e-banking και m-banking\***

1. Η Τράπεζα σας παρέχει την δυνατότητα να διενεργείτε τις τραπεζικές συναλλαγές σας χωρίς τη φυσική σας παρουσία, μέσω του Διαδικτύου. Χρησιμοποιώντας τις ηλεκτρονικές σας συσκευές (υπολογιστής, tablet, κινητό τηλέφωνο), μπορείτε να δίνετε εντολές εκτέλεσης συναλλαγών είτε με την είσοδό σας στο Διαδικτυακό Τύπο [www.eurobank.gr/e-banking](http://www.eurobank.gr/e-banking) είτε με την εγκατάσταση της Εφαρμογής (app) που έχει αναπτύξει η Τράπεζα). Για το είδος των συναλλαγών, οι οποίες είναι εκάστοτε διαθέσιμες μέσω των παραπάνω υπηρεσιών μπορείτε να ενημερώνεστε στο [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr) (ενδεικτικά σήμερα μπορείτε να διενεργείτε μεταφορές πίστωσης εντός και εκτός Τράπεζας, πληρωμές οφειλών, εξόφληση κάρτας ERB, ενημέρωση υπολοίπου και κίνησης λογαριασμών και καρτών κ.ο.κ).
2. Για την πρόσβασή σας στις παραπάνω υπηρεσίες είναι απαραίτητη κάθε φορά η χρήση των Κωδικών Πρόσβασης, σύμφωνα με τις οδηγίες που σας παρέχονται στο [www.eurobank.gr/e-banking](http://www.eurobank.gr/e-banking). Οι κωδικοί σας είναι μοναδικοί και προσωπικοί, η δε χρήση τους αποδεικνύει πλήρως ότι η εντολή διενέργειας συναλλαγής προέρχεται αποκλειστικά από εσάς.
3. Για την επιτυχή και ασφαλή χρήση των Υπηρεσιών πρέπει να διαθέτετε συμβατά με το σύστημα της Τράπεζας προγράμματα και λειτουργικά συστήματα καθώς και προγράμματα προστασίας δεδομένων και ασφάλειας και να ακολουθείτε τις οδηγίες εγκατάστασης, χρήσης και λήψης μέτρων ασφαλείας οι οποίες αναγράφονται στο site της Τράπεζας. Επιπλέον, κατά την καταχώριση των εντολών σας θα ενημερώνεστε για τις τυχόν ειδικότερες προϋποθέσεις εκτέλεσης των επιμέρους συναλλαγών σας.
4. Οι εντολές εκτέλεσης συναλλαγών που θα καταχωρείτε θα πρέπει να είναι ακριβείς και πλήρεις, διαφορετικά η Τράπεζα δεν ευθύνεται για την μη εκτέλεσή ή για τυχόν πλημμελή εκτέλεση τους.
5. Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να μην εκτελεί συναλλαγές για λόγους που ανάγονται στην προστασία των συναλλαγών ή στη συντήρηση και αναβάθμιση της τεχνολογικής της υποδομής.

\*Η ονομασία των Υπηρεσιών μπορεί να αλλάξει στο μέλλον

**Προμήθειες/έξοδα:** Η τιμολόγηση των εκτελούμενων μέσω e-banking/ m-banking συναλλαγών γίνεται σύμφωνα με τον πίνακα προμηθειών και εξόδων για το e-banking που περιέχεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας, το οποίο, όπως εκάστοτε ισχύει, αναρτάται στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας καθώς και στα Καταστήματα της Τράπεζας, με χρέωση του λογαριασμού σας κατά την εκτέλεση της συναλλαγής ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο είναι στο μέλλον διαθέσιμος για την εξόφληση των εξόδων αυτών.

Δείτε εδώ το ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)). Ενδέχεται κατά την εκτέλεση ορισμένων συναλλαγών να υπάρξει επιβάρυνση για έξοδα και δαπάνες που επιβάλλονται από τρίτους.

**Γ. Κατάρτιση σύμβασης-Δικαίωμα υπαναχώρησης:** Η μεταξύ μας σύμβαση παροχής υπηρεσιών e-banking και m-banking θα διέπεται από τους [Γενικούς Όρους Συναλλαγών](#)

**(Γ.Ο.Σ.)** της Τράπεζας, στους οποίους περιλαμβάνονται και οι όροι που διέπουν τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου (internet banking) καθώς και από [τους Όρους Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών](#) (στο εξής όλοι μαζί «οι Όροι»).

Με την ηλεκτρονική αποδοχή από εσάς των Όρων ολοκληρώνεται η μεταξύ μας σύμβαση παροχής υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, η οποία έχει αόριστη διάρκεια. Για τη χρήση της υπηρεσίας m-banking μπορεί να σας ζητηθεί να αποδεχτείτε τους ειδικότερους όρους που θα ισχύουν κατά το χρόνο εκείνο.

Εάν έχετε ζητήσει και λάβει για πρώτη φορά τους κωδικούς σας μέσω Europhone Banking ή μέσα από την ιστοσελίδα της Eurobank έχετε το δικαίωμα εντός 14 ημερολογιακών ημερών, από την ηλεκτρονική αποδοχή των Όρων, να υπαναχωρήσετε χωρίς καμία αιτιολογία και χωρίς έξοδα ή οποιαδήποτε επιβάρυνση. Η υπαναχώρηση μπορεί να γίνει με την υπογραφή και παράδοση σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας του εντύπου που θα δείτε παρακάτω στο Παράρτημα 1 ή με άλλους πρόσφορους τρόπους που θα σας υποδειχθούν στο μέλλον. Στην περίπτωση αυτή, οι κωδικοί σας ακυρώνονται και η πρόσβασή σας στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-banking και m-banking καταργείται. Εάν στο διάστημα αυτό εκτελέσετε συναλλαγή, χρεώνεσθε γι' αυτήν, σύμφωνα με το Τιμολόγιο της Τράπεζας. Κατά τα λοιπά οι Όροι θα ισχύουν για τυχόν άλλες υπηρεσίες που σας παρέχονται από την Τράπεζα και για τις οποίες έχετε υπογράψει τα σχετικά συμβατικά έγγραφα.

Εάν δεν ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης η σύμβαση μας συνεχίζεται κανονικά, δεν χάνετε όμως το δικαίωμά σας να ζητήσετε οποτεδήποτε διακοπή της Υπηρεσίας για το μέλλον, απευθυνόμενοι σε ένα κατάστημα Eurobank.

**Παρακαλούμε διαβάστε προσεχτικά εδώ και αποθηκεύστε ή εκτυπώστε τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας και τους Όρους Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών.**

**Δ. Υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης.** Το έντυπο βρίσκεται παρακάτω στο Παράρτημα 1 της παρούσας.

### **Ε. Τεχνικά στάδια σύναψης της σύμβασης**

Για την κατάρτιση της σύμβασης θα πρέπει α) να δηλώσετε στο σχετικό πεδίο ότι λάβατε γνώση της παρούσας ενημέρωσης β) να δηλώσετε στο σχετικό πεδίο ότι λάβατε γνώση των Όρων, τους κατανοήσατε και τους αποδέχεστε, ακολουθώντας τα βήματα και τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη του υπολογιστή σας. Εάν δεν επιθυμείτε να αποδεχτείτε τους Όρους μπορείτε να αποσυνδεθείτε και να επαναλάβετε τη διαδικασία την επόμενη φορά εισάγοντας τους Κωδικούς σας και ακολουθώντας πάλι τα παραπάνω βήματα.

### **Ζ. Αρχαιοθέτηση της σύμβασης – δυνατότητα πρόσβασης**

1. Η Τράπεζα, κατά την ηλεκτρονική αποδοχή των Όρων, καταγράφει την ημερομηνία, την ώρα και το χρήστη της υπηρεσίας E-Banking που αποδέχθηκε τους Γ.Ο.Σ και τηρεί ιστορικότητα των εκδόσεων του εντύπου των Γ.Ο. Σ. (δηλαδή τον αριθμό και την ημερομηνία έκδοσης του εντύπου αυτού). Ο συνδυασμός των δύο ανωτέρω αποτελεί την ηλεκτρονική αρχαιοθέτηση της σύμβασης παροχής υπηρεσιών e-banking και m-banking.

2. Έχετε τη δυνατότητα να αποθηκεύσετε στον υπολογιστή σας και να εκτυπώσετε τόσο το παρόν έντυπο όσο και τα έντυπα με τους Όρους. Ειδικά ως προς τα έντυπα με τους Όρους σας συνιστούμε να προβείτε στην αποθήκευση ή/και εκτύπωση πριν δηλώσετε ότι τους αποδέχεσθε καθώς μετά την αποδοχή δεν παρέχεται τεχνικά η δυνατότητα της παραπάνω αποθήκευσης ή εκτύπωσης. Σε κάθε περίπτωση όμως μπορείτε μετά από σχετικό αίτημά σας μέσω της υπηρεσίας Europhone Banking ή μέσω καταστήματος, να υποβάλετε αίτημα για να λάβετε αντίγραφο των Όρων.

### **Η. Πληροφορίες που αφορούν την προσφυγή**

Για την επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος ή παραπόνου σας μπορείτε να απευθυνθείτε στην Τράπεζα μέσω της Διεύθυνση Σχέσεων με τους Πελάτες. Πληρέστερη ενημέρωση για την εν

λόγω υπηρεσία και τη διαδικασία υποβολής παραπόνων υπάρχει στο Διαδικτυακό Τόπο της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)).

Ως καταναλωτής έχετε το δικαίωμα προσφυγής σε μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης τυχόν διαφοράς σας με την Τράπεζα, όπως είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή (για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε δείτε: [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr)), στον οποίο μπορείτε να προσφύγετε εγγράφως, η κατά περίπτωση αρμόδια επιτροπή φιλικού διακανονισμού σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2251/2004, καθώς και ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών ( για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε δείτε: [www.bank-omb.gr](http://www.bank-omb.gr)) καθώς και στους Φορείς Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών που θα συσταθούν σύμφωνα με την υπ' αριθμ.73330οικ/30-6-2015 των Υπουργών Οικονομίας και Δικαιοσύνης (ΦΕΚ1421/9-7-2015).

**Η σύμβαση θα διέπεται από το ελληνικό δίκαιο**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1****ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ**

(Συμπληρώστε, υπογράψετε και παραδώστε τη δήλωση αυτή σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας μόνο στην περίπτωση που επιθυμείτε να ματαιώσετε τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών e-banking/m-banking)

Προς : Την Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία

Κατάστημα .....

Εγώ ο/η  
υποφαινόμενος/η.....(επίθετο).....(όνομα)  
.....του .....(πατρώνυμο) δια του παρόντος ματαιώνω τη  
σύμβαση παροχής υπηρεσιών e-banking/m-banking

Τόπος      Ημερομηνία

-----, -----

Ονοματεπώνυμο, Υπογραφή

-----