

Όροι Χρήσεως της Υπηρεσίας “Alpha SecureWeb”

Η υπηρεσία “Alpha SecureWeb”, προσφέρεται από την ανώνυμη τραπεζική εταιρία υπό την επωνυμία «ΑΛΦΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ», (έδρα Αθήνα, οδός Σταδίου 40 Τ.Κ. 102 52) και υπό τον διακριτικό τίτλο «Alpha Bank» (εφεξής «Τράπεζα») και παρέχει στον πελάτη – χρήστη της υπηρεσίας (εφεξής «Χρήστης») πρόσθετη ασφάλεια για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που πραγματοποιεί. Ως ηλεκτρονικές συναλλαγές για τους παρόντες όρους νοούνται διαδικτυακές αγορές προϊόντων ή/και υπηρεσιών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης με χρήση καρτών Visa, MasterCard, και Diners Club εκδόσεως της Τράπεζας («εφεξής Κάρτα») από επιχειρήσεις συμμετέχουσες στα προγράμματα Visa Secure, Mastercard Identity Check και Diners ProtectBuy αντιστοίχως (εφεξής «Επιχειρήσεις»), τα οποία υποστηρίζουν το πρωτόκολλο αναβαθμισμένης ασφαλείας ηλεκτρονικών συναλλαγών 3D Secure (εφεξής «ηλεκτρονικές συναλλαγές»).

1. Αποδοχή όρων

1.1. Οι παρόντες όροι διέπουν τη χρήση της υπηρεσίας “Alpha SecureWeb” (εφεξής «Υπηρεσία»).

Η χρήση της Υπηρεσίας αυτής από τον Χρήστη τεκμαίρεται ως αποδοχή των παρόντων όρων.

1.2. Για τη χρήση της Υπηρεσίας εφαρμόζονται οι παρόντες όροι καθώς και οι όροι της σύμβασης για την έκδοση της Κάρτας του.

1.3. Οι όροι σύμβασης της Κάρτας υπερισχύουν των παρόντων όρων σε περίπτωση που υπάρξει οποιαδήποτε αντίθεση.

2. Εγγραφή

Όλες οι υφιστάμενες αλλά και νέες Κάρτες είναι εγγεγραμμένες από την Τράπεζα στην Υπηρεσία. Επομένως, δεν απαιτείται από τον Χρήστη κάποια περαιτέρω διαδικασία εγγραφής της Κάρτας του σε αυτήν.

3. Τρόποι Ταυτοποίησης μέσω My Alpha Code

3.1. Ο Χρήστης πρέπει προκειμένου να εγκρίνει τις ηλεκτρονικές του συναλλαγές, να ταυτοποιηθεί μέσω «κωδικού» που του αποστέλλει η Τράπεζα (εφεξής «My Alpha Code»). Το My Alpha Code θα αποστέλλεται από την Τράπεζα κάθε φορά που ο Χρήστης θα πραγματοποιεί μία ηλεκτρονική συναλλαγή και πριν την ολοκλήρωση αυτής, και μπορεί να έχει τη μορφή α) ειδοποίησης τύπου push notification (εφεξής «push notification») ή β) μηνύματος (SMS/Viber) στο οποίο θα αναγράφεται μοναδικός εξαψήφιος κωδικός αριθμός (OTP) (εφεξής «myAlpha Code sms/viber») και το οποίο θα αποστέλλεται στην περίπτωση που ο Χρήστης δεν μπορεί να εγκρίνει την ηλεκτρονική συναλλαγή με το ως άνω (υπό στοιχείο α') push notification (βλ. παρ. 4.5. και 4.6. κατωτέρω). Το myAlpha Code sms/viber θα χρησιμοποιείται συνδυαστικά με έναν τριψήφιο μοναδικό για κάθε Κάρτα αριθμό (εφεξής «e-com PIN»), η διαδικασία δημιουργίας του οποίου αναγράφεται αμέσως παρακάτω (παρ. 3.2). Η αποστολή και χρήση του My Alpha Code περιγράφεται αναλυτικά στον όρο 4 παρακάτω.

3.2. Προϋποθέσεις για την ταυτοποίηση του Χρήστη μέσω του push notification (παρ. 3.1.α ανωτέρω) είναι ο Χρήστης να εγκαταστήσει σε έστω μία Συσκευή του (ενδεικτικά κινητό τηλέφωνο, ταμπλέτα κλπ. εφεξής «Συσκευή») την εφαρμογή “My Alpha Mobile” και να ενεργοποιήσει σε έστω μία από τις παραπάνω Συσκευές, την λειτουργία των ειδοποιήσεων (push notifications).

3.3.1. Το e-com PIN θα δημιουργείται πριν την ολοκλήρωση της πρώτης ηλεκτρονικής συναλλαγής του Χρήστη με την καταχώριση στα σχετικά πεδία που θα εμφανιστούν στην οθόνη της ηλεκτρονικής συναλλαγής, του τριψήφιου κωδικού που επιθυμεί, αφού πρώτα καταχωρίσει τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου του (Α.Φ.Μ.). Εφεξής ο εν λόγω κωδικός θα συνδεθεί με την συγκεκριμένη Κάρτα για την οποία δημιουργήθηκε και θα παραμένει αμετάβλητος με την επιφύλαξη των παρ. 3.3.2. και 5.2.κατωτέρω.

3.3.2. Σε περίπτωση που ο Χρήστης ξεχάσει το e-com PIN, πρέπει να επικοινωνήσει με την Εξυπηρέτηση Πελατών της Τράπεζας προκειμένου να λάβει ένα προσωρινό e-com PIN, το οποίο θα πρέπει να καταχωρίσει στο σχετικό πεδίο της οθόνης της ηλεκτρονικής συναλλαγής, για να δημιουργήσει

τον νέο κωδικό e-com PIN, ο οποίος θα ισχύει εφεξής για την ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών του συναλλαγών.

4. Διαδικασία ταυτοποίησης του Χρήστη και έγκρισης/απόρριψης της συναλλαγής μέσω My Alpha Code

4.1. Εφόσον πληρούνται οι παραπάνω (παρ. 3.2.) προϋποθέσεις, κάθε φορά που ο Χρήστης θα πραγματοποιεί μία ηλεκτρονική συναλλαγή και πριν την ολοκλήρωση αυτής, η Τράπεζα θα αποστέλλει σε κάθε Συσκευή που πληροί τις ως άνω προϋποθέσεις (παρ. 3.2.), push notification με το οποίο ο τελευταίος θα καλείται να εγκρίνει την συναλλαγή με έναν από τους παρακάτω (παρ. 4.3.) αναφερόμενους τρόπους. Ο Χρήστης στην περίπτωση περισσότερων Συσκευών μπορεί ανά συναλλαγή να κάνει χρήση μόνο ενός από τα push notifications που θα λάβει.

4.2. Όταν ο Χρήστης λάβει το push notification, θα πρέπει, αφού το επιλέξει πατώντας την οθόνη της Συσκευής του, να ελέγξει αναλυτικά στην οθόνη που θα του εμφανιστεί τα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης συναλλαγής (ενδεικτικά στοιχεία Εμπορίου, ποσό και ημερομηνία διενέργειας συναλλαγής και αριθμός της Κάρτας του Χρήστη) για να την εγκρίνει ή να την απορρίψει.

4.3. Η έγκριση της συναλλαγής μέσω push notification πρέπει να γίνει με τον τρόπο που έχει επιλέξει ως μέσο ταυτοποίησης και εισόδου του στο My Alpha Mobile, δηλαδή με έναν από τους εξής τρόπους: α) μέσω ενός αυστηρώς προσωπικού 4-ψήφιου αριθμού αναγνώρισεως (εφεξής «PIN»), β) του δαχτυλικού του αποτυπώματος (εφεξής «Fingerprint») ή γ) της αναγνώρισης του προσώπου του (εφεξής «Face ID»)¹. Η ισχύς του push notification διαρκεί για μικρό χρονικό διάστημα μετά το πέρας του οποίου παύει να ισχύει.

4.4. Στη συνέχεια, είτε με την καταχώριση του PIN, είτε με την σάρωση δαχτυλικού αποτυπώματος ή προσώπου, η διαδικασία αποδοχής της συναλλαγής ολοκληρώνεται. Εφόσον δε, ο Χρήστης επιθυμεί να απορρίψει την συναλλαγή, θα επιλέξει το σχετικό χωρίο («Απόρριψη») στην οθόνη όπου απεικονίζεται η συναλλαγή.

4.5. Σε περίπτωση που, ενώ πληρούνται οι προϋποθέσεις της παρ. 3.2. των παρόντων όρων, ο Χρήστης δεν λάβει το push notification για οποιοδήποτε λόγο (ενδεικτικά κώλυμα του συστήματος, έλλειψη δικτύου), δύναται επιλέγοντας το σχετικό πεδίο στην οθόνη της συναλλαγής, να ζητήσει από την Τράπεζα να του αποστείλει είτε push notification είτε εναλλακτικά myAlpha Code sms/viber, το οποίο ο Χρήστης θα χρησιμοποιεί συνδυαστικά με το e-com PIN προκειμένου να εγκρίνει την ηλεκτρονική του συναλλαγή (βλ. παρ. 4.7. παρακάτω).

4.6. Στην περίπτωση που δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις της παρ. 3.2. ως άνω, ο Χρήστης θα λαμβάνει αυτόματα (αντί του ως άνω push notification) πριν την ολοκλήρωση μιας ηλεκτρονικής του συναλλαγής, myAlpha Code sms/viber στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει καταχωρηθεί στα συστήματα της Τράπεζας (κατόπιν δήλωσής του Χρήστη σε κατάσταση της Τράπεζας ή κατά την εγγραφή του στο “my Alpha Web”) προκειμένου, σε συνδυασμό πάντα με το e-com PIN, όπως περιγράφεται παρακάτω (παρ. 4.7.), να την εγκρίνει.

4.7. Η ισχύς του myAlpha Code sms/viber διαρκεί για περιορισμένο υποδεικνυόμενο από την Τράπεζα χρονικό διάστημα στη διάρκεια του οποίου ο Χρήστης θα πρέπει να τον καταχωρίσει στο ειδικό πεδίο που θα εμφανίζεται στην οθόνη του κινητού του τηλεφώνου προκειμένου να ολοκληρωθεί η συναλλαγή. Το εν λόγω χρονικό διάστημα ισχύος θα υποδεικνύεται στο ίδιο το μήνυμα (myAlpha Code sms/viber). Η διαδικασία έγκρισης της συναλλαγής ολοκληρώνεται με την καταχώριση στα πεδία που θα εμφανίζονται στην οθόνη της ηλεκτρονικής συναλλαγής, τόσο του myAlpha Code sms/viber, όσο και του e-com PIN, που ο ίδιος έχει δημιουργήσει (παρ. 3.3.1.). Σε περίπτωση που το myAlpha Code sms/viber ή/και το e-com PIN καταχωρηθεί εσφαλμένα πάνω από συγκεκριμένο αριθμό φορών, ο οποίος θα

¹ Προϋπόθεση συνιστά η Συσκευή του Χρήστη να διαθέτει ειδική τεχνολογία σάρωσης και αναγνώρισης δαχτυλικού αποτυπώματος ή εικόνας προσώπου αντιστοίχως (fingerprint scanner/face scanner).

υποδεικνύεται στην οθόνη της συναλλαγής, δεν θα είναι εφικτή η ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής.

4.8. Ο Χρήστης μπορεί να υποβάλλει συγκεκριμένο αριθμό αιτημάτων για επαναποστολή myAlpha Code, ο αριθμός των οποίων εμφανίζεται στην οθόνη. Αν ο Χρήστης εξαντλήσει τον προαναφερόμενο αριθμό αιτημάτων αποκλείεται η αναζήτηση νέου myAlpha Code για την ίδια συναλλαγή. Σε περίπτωση επαναποστολής myAlpha Code για την ίδια συναλλαγή, αυτή εγκρίνεται με το τελευταίο myAlpha Code που εστάλη.

4.9. Τόσο το push notification όσο και το myAlpha Code sms/viber είναι αυτοματοποιημένες/-α ειδοποιήσεις/μηνύματα, δεν μπορούν να αναπαραχθούν και δεν είναι δυνατή η αποστολή απάντησης από τον Χρήστη προς την Τράπεζα.

4.10. Οι εγγραφές που αποτυπώνονται στα συστήματα της Τράπεζας (log files) αποτελούν πλήρη απόδειξη για όλα τα myAlpha Code sms/viber και τα push notifications που έχουν αποσταλεί και παραδοθεί στον Χρήστη, καθώς και για το περιεχόμενό τους, επιτρεπόμενης ανταπόδειξης.

5. Ασφάλεια

5.1. Γνωρίζοντας ότι ο εκάστοτε αποσπελλόμενος στον Χρήστη myAlpha Code sms/viber, ο 4-ψήφιος αριθμός PIN, καθώς και το e-com PIN είναι αυστηρά προσωπικοί με σκοπό την προστασία του από πραγματοποίηση μη εξουσιοδοτημένης ηλεκτρονικής συναλλαγής και δεν είναι δυνατόν να αναπαραχθούν, αναλαμβάνει την υποχρέωση αφενός να τους φυλάσσει μυστικούς και εμπιστευτικούς και αφετέρου να προφυλάσσει τη Συσκευή του από οποιαδήποτε πρόσβαση τρίτων κατά τη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών του. Σε καμία περίπτωση ο Χρήστης δεν πρέπει να γνωστοποιεί τους παραπάνω κωδικούς σε οποιονδήποτε τρίτο ή να τους καταγράφει -ούτε συγκεκαλυμμένα- ή να τους αποθηκεύει με τρόπο που να καθίσταται δυνατή η πρόσβαση σε αυτούς από τρίτους. Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα ουδέποτε θα ζητήσει από τον Χρήστη να της γνωστοποιήσει οποιονδήποτε κωδικό αριθμό περιλαμβανομένων του PIN, του myAlpha Code sms/viber και του e-com PIN.

5.2. Εάν ο Χρήστης υποπτευθεί ότι οποιοσδήποτε τρίτος απέκτησε πρόσβαση στον myAlpha Code sms/viber ή στον 4-ψήφιο αριθμό PIN ή στον e-com PIN ή στο λογαριασμό του στο “my Alpha Mobile” μέσω της Συσκευής του, πρέπει να ειδοποιήσει άμεσα την Τράπεζα στον αριθμό της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών.

5.3. Στην περίπτωση που ο Χρήστης διαπιστώσει ότι διενεργήθηκαν μη εγκεκριμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με χρήση του myAlpha Code sms/viber, του e-com PIN, του PIN, του Fingerprint ή του Face ID, οφείλει να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα στον αριθμό της παραπάνω παραγράφου.

5.4. Με την αποδοχή των παρόντων όρων ο Χρήστης αναλαμβάνει την αποκλειστική ευθύνη για τη διασφάλιση της διατήρησης της κατοχής της Συσκευής του, καθώς και για την αποτελεσματική φύλαξη και τη μη διαρροή του myAlpha Code sms/viber ή του e-com PIN ή του PIN και ως εκ τούτου καθίσταται αποκλειστικά υπεύθυνος για τη χρήση των κωδικών αυτών. Σε περίπτωση διαρροής των παραπάνω κωδικών ή χρήσης του δαχτυλικού του αποτυπώματος ή της αναγνώρισης προσώπου χωρίς την συναίνεσή του, ο Χρήστης υποχρεούται να ακολουθήσει τις ενέργειες που περιγράφονται στην παρ. 5.2 πιο πάνω.

5.5. Σε οποιαδήποτε περίπτωση από τις αναφερόμενες στις παρ. 5.1.- 5.4., η Τράπεζα αναστέλλει κάθε δυνατότητα του Χρήστη να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές. Μέχρι την κατά τα ανωτέρω ενημέρωση της Τράπεζας, ο Χρήστης ευθύνεται για κάθε ηλεκτρονική συναλλαγή που πραγματοποιείται και το αντίτιμό της.

5.6. Ο Χρήστης οφείλει να λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο προστασίας της Συσκευής του από κλοπή ή απώλεια, καθ' όλο το χρόνο της χρήσης της Υπηρεσίας.

5.7. Παράλειψη αυτών των ενεργειών αποτελεί βαρεία αμέλεια εκ μέρους του Χρήστη με αποτέλεσμα αυτός να διατηρεί πλήρη ευθύνη για την τυχόν διενέργεια συναλλαγών από τρίτο πρόσωπο και να υποχρεούται να εξοφλήσει τα ποσά των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν, χωρίς κανένα περιορισμό.

6. Χρήση Πληροφοριών

6.1. Η Τράπεζα δεσμεύεται να μην αποκαλύπτει κανένα προσωπικό δεδομένο του Χρήστη ή πληροφορία που τον αφορά στις Επιχειρήσεις με τις οποίες ο Χρήστης πραγματοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές.

6.2. Η Τράπεζα δικαιούται να αποθηκεύει στο σύστημά της οποιοδήποτε ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) αποστέλλει στον Χρήστη ή λαμβάνει από αυτόν, για όσο χρονικό διάστημα κατά περίπτωση απαιτείται για την προάσπιση των δικαιωμάτων και συμφερόντων τόσο της Τράπεζας όσο και του Χρήστη.

7. Αναστολή/Τερματισμός χρήσης της Υπηρεσίας

7.1. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή να τερματίσει τη χρήση της Υπηρεσίας, πέραν των περιπτώσεων του άρθρου 5 ανωτέρω, και σε περίπτωση παράβασης από τον Χρήστη οποιασδήποτε υποχρέωσης απορρέει από την Υπηρεσία και οποιουδήποτε όρου της σύμβασης για την έκδοση της Κάρτας του.

7.2. Σε περίπτωση τερματισμού της δυνατότητας χρήσης της Υπηρεσίας, η Τράπεζα θα αποστέλλει στον Χρήστη πρότερη έγγραφη ειδοποίηση, εκτός εάν για λόγους ασφαλείας των συναλλαγών ή/και προστασίας του Χρήστη επιβάλλεται ο άμεσος τερματισμός της πρόσβασης, οπότε και ο Χρήστης θα ενημερώνεται άμεσα από την Τράπεζα στα εκάστοτε τελευταία στοιχεία επικοινωνίας που έχει δηλώσει σε αυτήν (ταχυδρομική διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνα επικοινωνίας).

8. Υποχρεώσεις, ευθύνες και δικαιώματα της Τράπεζας – Δηλώσεις Χρήστη

8.1. Η Τράπεζα υποχρεούται να λαμβάνει κάθε εύλογο στη συναλλακτική πρακτική μέτρο και να επιμελείται τη λειτουργία της Υπηρεσίας προκειμένου να προστατεύσει το λογισμικό σύστημα συναλλαγών από ιούς. Ωστόσο, η Τράπεζα δε φέρει ευθύνη, εάν παρά την άσκηση από αυτήν της δέουσας επιμέλειας προσβληθούν τα συστήματα ή τα αρχεία του Χρήστη από ιό.

8.2. Ο Χρήστης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη για την καθυστέρηση, τη μη έγκαιρη ή μη προσήκουσα ή μη επιτυχή παραλαβή των μηνυμάτων και push notifications, που οφείλεται σε λόγους που αποδίδονται ή σχετίζονται με την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών του Χρήστη ή με άλλους παράγοντες που δεν υπόκεινται στον έλεγχο της Τράπεζας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά σε περιπτώσεις α) μη κάλυψης δικτύου κινητής τηλεφωνίας σε ορισμένη περιοχή, β) υπέρβασης της χωρητικότητας των εισερχόμενων μηνυμάτων στη συσκευή του Χρήστη, γ) συντήρησης του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, δ) δυσλειτουργίας του κινητού τηλεφώνου ή ασυμβατότητα με την Υπηρεσία κλπ). Η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία υποστεί ο Χρήστης από τις παραπάνω αιτίες, εκτός και εάν αυτή οφείλεται σε βαριά αμέλειά της ή δόλο.

8.3. Η Υπηρεσία σε καμία περίπτωση δεν εγγυάται ή με οποιονδήποτε τρόπο πιστοποιεί την ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών που ο Χρήστης αγοράζει. Η επιλογή της αντισυμβαλλόμενης επιχείρησης και των αγαθών ή υπηρεσιών εναπόκειται αποκλειστικά στην κρίση του Χρήστη, ώστε ο τελευταίος αναλαμβάνει κάθε σχετική ευθύνη.

8.4. Η Τράπεζα δύναται κατά την διακριτική της ευχέρεια και σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό νομοκανονιστικό πλαίσιο να εξαιρέσει από την Υπηρεσία ορισμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές.

9. Τροποποίηση Όρων

9.1. Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τους παρόντες όρους και να το γνωστοποιήσει στον Χρήστη είτε αποστέλλοντας σχετική επιστολή στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική ή ηλεκτρονική διεύθυνση του, είτε αναρτώντας τους νέους όρους στην ιστοσελίδα της. 9.2. Τροποποιήσεις με σκοπό τη βελτίωση ή την αναβάθμιση της παρεχόμενης Υπηρεσίας ή

τροποποιήσεις που επιβάλλονται από το νόμο θα ισχύουν άμεσα.

9.3. Τροποποιήσεις που θα συνεπάγονται την με οποιονδήποτε τρόπο επιβάρυνσή του Χρήστη θα παράγουν τα έννομα αποτελέσματά τους τριάντα (30) ημέρες μετά την κατά την 9.1. πιο πάνω γνωστοποίησή τους.

10. Προσωπικά Δεδομένα

Η αποθήκευση του ψηφιακού (δακτυλικού) αποτυπώματος και των βιομετρικών στοιχείων του προσώπου του Χρήστη, όπως συλλέγονται μέσω σαρωτών δακτυλικών αποτυπωμάτων ή εικόνας προσώπου αντιστοίχως (Touch ID/Fingerprint Scanner/Face Scanner), οι οποίοι βρίσκονται εγκατεστημένοι στη Συσκευή του, αποθηκεύονται αποκλειστικά στη Συσκευή αυτή και δεν διαβιβάζονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στην Τράπεζα ή σε άλλον φορέα/ πάροχο/ διαχειριστή της εφαρμογής My Alpha Mobile για λογαριασμό της, ώστε δεν τίθεται θέμα οποιασδήποτε μορφής επεξεργασίας αυτών από την Τράπεζα.

Για την κατά τα λοιπά επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Χρήστη από την Τράπεζα του έχει διανεμηθεί η σχετική ενημέρωση, η οποία βρίσκεται συνεχώς αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. (<https://www.alpha.gr/el/idiotes/gdpr>)