

■ ΌΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ψηφιακού βοηθού «Σοφία» με υποβοήθηση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI Enhanced chatbot/ virtual assistant) - της Εθνικής Τράπεζας

Περιγραφή της Υπηρεσίας

1. Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής «Τράπεζα») παρέχει μέσω του διαδικτυακού της τόπου www.nbg.gr, στους χρήστες (φυσικά πρόσωπα άνω των 18 ετών), ανέξοδα, την Υπηρεσία Ψηφιακού βοηθού με υποβοήθηση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI Enhanced chatbot/ virtual assistant), με την ονομασία «**Σοφία**», η οποία αποτελεί μία ενημερωτική, πληροφοριακή υπηρεσία – chatbot που βασίζεται σε τεχνολογία Τεχνητής Νοημοσύνης (εφεξής «Υπηρεσία»).
2. Η Υπηρεσία παρέχει στον Χρήστη, άμεσα και σε πραγματικό χρόνο, μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων, γενικές πληροφορίες που αφορούν την πλοήγησή του στον διαδικτυακό τόπο www.nbg.gr, καθώς και απαντήσεις σε ερωτήματά του, τα οποία σχετίζονται, μεταξύ άλλων, με την επικοινωνία του με την Τράπεζα και τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες της Τράπεζας. Η Υπηρεσία παρέχει επιπλέον τη λειτουργία προγραμματισμού ραντεβού σε κατάσταση της Τράπεζας, για την υλοποίηση της οποίας, ο χρήστης καλείται να καταχωρήσει Ονοματεπώνυμο, Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), αποκλειστικά για σκοπούς καταχώρησης του ραντεβού.
3. Η Υπηρεσία δεν παρέχει εξατομικευμένη ή δεσμευτική εξυπηρέτηση, ούτε υποκαθιστά την προσωπική επικοινωνία με εξουσιοδοτημένα στελέχη της Τράπεζας. Σε περίπτωση που απαιτείται περαιτέρω διευκρίνιση ή ενέργεια, ο χρήστης παραπέμπεται στην Εξυπηρέτηση Πελατών της Τράπεζας (210 48 48 484). Οι χρήστες δεν πρέπει να καταχωρούν προσωπικά ή ευαίσθητα δεδομένα – δικά τους ή τρίτων, όπως στοιχεία λογαριασμών, αριθμούς καρτών, PIN ή άλλα στοιχεία ταυτοποίησης. Η χρήση της Υπηρεσίας γίνεται στην Ελληνική και στην Αγγλική γλώσσα.
4. Παρακαλούμε να διαβάσετε προσεκτικά τους παρόντες Όρους Χρήσης της Υπηρεσίας Ψηφιακού βοηθού με υποβοήθηση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI Enhanced chatbot/ virtual assistant) και να τους αποδεχθείτε πριν την χρήση αυτής.
5. Η Τράπεζα έχει δικαίωμα να τροποποιεί οποτεδήποτε και χωρίς προειδοποίηση τους παρόντες Όρους, αναρτώντας τους εκάστοτε νεότερους στην Υπηρεσία, όπως και να διακόπτει οποτεδήποτε, μερικά ή ολικά, προσωρινά ή οριστικά, τη δυνατότητα χρήσης της Υπηρεσίας, κατά την ελεύθερη κρίση της, ενημερώνοντας σχετικά τους Χρήστες. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο παροχής πληροφόρησης μέσω της Υπηρεσίας, δύναται να διοδεύει τον Χρήστη σε ειδικούς συνδέσμους (link) και παραπομπές για την από πλευράς του Χρήστη επαλήθευση της ορθότητας και της πληρότητας των απαντήσεων.
6. Οι παρόντες Όροι διέπονται από το ελληνικό δίκαιο, αρμόδια δε δικαστήρια για την ερμηνεία τους και για την επίλυση τυχόν διαφορών σχετικά με αυτούς, ορίζονται κατ' αποκλειστικότητα τα δικαστήρια των Αθηνών (Ελλάδα).
7. Η Υπηρεσία είναι σχεδιασμένη κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να λειτουργεί μεμονωμένα για κάθε Χρήστη ξεχωριστά και να μην επιτρέπει, κατά τη διάρκεια της χρήσης της από έναν Χρήστη, την παρέμβαση ή παράλληλη Χρήση αυτής από άλλο τρίτο Χρήστη.

Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο χρήσης του Chat

8. Με σκοπό την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης, τη συνεχή βελτίωση και την ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας, ενδέχεται να συλλεχθούν και να αποθηκευτούν οι συνομιλίες που διαμορφώνονται κατά την αλληλεπίδραση του Χρήστη με την Υπηρεσία. Η κατά περίπτωση συλλογή των συνομιλιών αυτών τελείται αποκλειστικά προς βελτίωση της ποιότητας και της ακρίβειας της Υπηρεσίας και σε πλήρη συμμόρφωση με τα οριζόμενα στην κείμενη ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Κατά τη χρήση της Υπηρεσίας, δεν ζητείται η καταχώρηση προσωπικών στοιχείων που να επιτρέπουν την άμεση ταυτοποίηση του χρήστη και οι χρήστες ενημερώνονται ρητά ότι δεν θα πρέπει να καταχωρούν τέτοιου είδους δεδομένα κατά την αλληλεπίδρασή τους με την Υπηρεσία.

9. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, συλλέγει και επεξεργάζεται πληροφορίες που υποβάλλονται από τους Χρήστες δια των ερωτημάτων τους κατά τη χρήση της Υπηρεσίας και των σχετικών απαντήσεων, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου υποβολής τους (ημερομηνία και ώρα), καθώς και τυχόν άλλα προσωπικά δεδομένα του Χρήστη που σχετίζονται με τη χρήση της Υπηρεσίας ή την πρόσβαση σε αυτή. Η προστασία και η ασφάλεια των δεδομένων του Χρήστη αποτελεί κύρια προτεραιότητα για την Τράπεζα, ως εκ τούτου έχουν ληφθεί τα ενδεδειγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
10. Η επεξεργασία και προστασία των προσωπικών δεδομένων του Χρήστη της Υπηρεσίας διέπονται από τους παρόντες Όρους, την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας και τα οριζόμενα στην κείμενη ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία περί Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων. Η παρούσα ενημέρωση είναι ειδική και συμπληρωματική με την ενημέρωση που έχει ήδη παράσχει η Τράπεζα στον Χρήστη, μέσω της [Δήλωσης Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα](#) και είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Επισημαίνεται ρητά στους Χρήστες της Υπηρεσίας να μην καταχωρίζουν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με το chatbot προσωπικά δεδομένα (είτε δικά τους, είτε άλλων πελατών της Τράπεζας), όπως, ενδεικτικά, όνομα, επώνυμο, διεύθυνση, αριθμός λογαριασμού ή κάρτας, ποσά συναλλαγών, υπόλοιπα λογαριασμών, κωδικούς πρόσβασης κ.λπ., ούτε δεδομένα ειδικών κατηγοριών όπως, ενδεικτικά, δεδομένα που αποκαλύπτουν φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, πολιτικά φρονήματα, θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση και δεδομένα που αφορούν την υγεία. Τα ανωτέρω δεδομένα δεν απαιτούνται για τη λειτουργία της Υπηρεσίας και της εφαρμογής και δεν θα τυγχάνουν περαιτέρω επεξεργασίας. Ειδικά για τη λειτουργία προγραμματισμού ραντεβού, κατ' εξαίρεση και αποκλειστικά προς υλοποίηση αυτής, ο Χρήστης καλείται να καταχωρήσει Ονοματεπώνυμο, Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Τα δεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται μόνο για την εξυπηρέτηση του αιτήματος προγραμματισμού ραντεβού και δεν αξιοποιούνται για οποιονδήποτε άλλο σκοπό. Σε περίπτωση δε που ο χρήστης κατά παρέκκλιση των οδηγιών της Τράπεζας παρέχει προσωπικά δεδομένα τρίτων, τεκμαίρεται ότι έχει προηγουμένως ενημερώσει τα πρόσωπα αυτά και έχει εξασφαλίσει, εφόσον απαιτείται, τη σχετική συγκατάθεσή τους.
11. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της παρεχόμενης Υπηρεσίας και λειτουργίας της σχετικής εφαρμογής, κάνει χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης, αλλά δεν προβαίνει σε αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, ούτε σε κατάρτιση προφίλ με βάση τα υπό επεξεργασία δεδομένα.,
12. Αποδέκτες των στοιχείων των συνομιλιών ενδέχεται να είναι οι αρμόδιοι υπάλληλοι της Τράπεζας στο πλαίσιο των καθηκόντων τους και τυχόν άλλοι αποδέκτες, όπως αυτοί αναφέρονται στη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σε κάθε περίπτωση με σκοπό την ασφάλεια της εφαρμογής και τη βελτίωση της ποιότητας και της ακρίβειας της Υπηρεσίας.
13. Τα στοιχεία των συνομιλιών τηρούνται για τον χρόνο που είναι απαραίτητος για την εκπλήρωση του σκοπού που εξυπηρετεί η επεξεργασία τους, άλλως για το χρονικό διάστημα που απαιτεί το εκάστοτε ισχύον νομικό ή/ και κανονιστικό πλαίσιο ή η άσκηση αξιώσεων ή η υπεράσπιση δικαιωμάτων και έννομων συμφερόντων. Ειδικότερα, και σε περίπτωση που δεν συντρέχει άλλος λόγος τήρησης των δεδομένων, τα εν λόγω δεδομένα θα διαγράφονται μετά το πέρας 1 έτους από την σχετική επικοινωνία μέσω της Υπηρεσίας.
14. Για την άσκηση των δικαιωμάτων που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων, τα στοιχεία του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων και άλλες πληροφορίες που αφορούν την επεξεργασία και την προστασία των δεδομένων, ο χρήστης μπορεί να ανατρέξει στην Εταιρική [Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα](#), η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Συμπεριφορά Χρηστών

15. Η χρήση της Υπηρεσίας πρέπει να γίνεται αποκλειστικά για νόμιμους σκοπούς και με τρόπο που να μην περιορίζει ή εμποδίζει τη χρήση αυτής από τρίτους. Ο Χρήστης οφείλει να συμμορφώνεται με τους κανόνες και τις διατάξεις του ελληνικού, ευρωπαϊκού και διεθνούς δικαίου και τη σχετική νομοθεσία που διέπει τις τηλεπικοινωνίες, καθώς και τις Πολιτικές και Διαδικασίες της Τράπεζας, και να απέχει από κάθε παράνομη και καταχρηστική συμπεριφορά που δύναται να έχει επιπτώσεις στους άλλους Χρήστες και να προκαλέσει βλάβη ή

δυσλειτουργία στην Υπηρεσία και κατ' επέκταση στην Τράπεζα. Στις περιπτώσεις αυτές η Τράπεζα δικαιούται να λάβει κατάλληλα μέτρα.

16. Ο Χρήστης οφείλει να απέχει από την ανταλλαγή μηνυμάτων με μη νόμιμο και ανήτικο περιεχόμενο, δυσφημιστικό για την Τράπεζα, και παραπλανητικό ως προς την ταυτότητά του. Το περιεχόμενο αυτών και οι σχετικές πληροφορίες, στοιχεία και δεδομένα, αποτελούν προϊόν βούλησης του Χρήστη, αφορούν το πρόσωπό του και υπάγονται στην αποκλειστική του ευθύνη. Η Τράπεζα μέσω της Υπηρεσίας δεν δύναται να ελέγχει την ακρίβεια και τη νομιμότητα του συνόλου του περιεχομένου των γραπτών μηνυμάτων, όπως αναρτώνται και διαβιβάζονται από τον Χρήστη και δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποδέχεται ή ενστερνίζεται κατά οποιονδήποτε τρόπο τις εκφραζόμενες μέσω της Υπηρεσίας προσωπικές ιδέες και αντιλήψεις του.
17. Ο Χρήστης οφείλει να απέχει από κάθε ενέργεια κακόβουλης χρήσης της Υπηρεσίας, από κάθε απόπειρα χειραγώγησης των απαντήσεων αυτής με σκοπό την εκμαίευση πληροφοριών και εν γένει από κάθε απόπειρα τέλεσης αντικανονικών ή παράνομων ενεργειών. Απαγορεύεται, επίσης, η εν όλω ή εν μέρει δημοσίευση, μετάδοση, μεταβίβαση, αναπαραγωγή, διανομή, παρουσίαση ή με άλλον τρόπο χρήση και εκμετάλλευση του περιεχομένου της Υπηρεσίας με οποιονδήποτε τρόπο ή μέσο, για εμπορικούς ή άλλους σκοπούς. Σε περίπτωση που Χρήστης προβεί σε κακόβουλη ή αντικανονική ενέργεια ή κακή χρήση της Υπηρεσίας, κατά παράβαση των παρόντων όρων ή/ και της κείμενης νομοθεσίας, η Τράπεζα δικαιούται να προβεί σε κάθε ενέργεια για τη διασφάλιση των νομίμων δικαιωμάτων της.

Διαθεσιμότητα και δυνατότητες της Υπηρεσίας

18. Η Υπηρεσία παρέχει γενικές πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας και δεν προορίζεται για εξατομικευμένη ή δεσμευτική εξυπηρέτηση. Η Τράπεζα δεν εγγυάται τη διαθεσιμότητα, απρόσκοπτη χρήση ή πρόσβαση στην Υπηρεσία. Επιπλέον, η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι πληροφορίες που παρέχονται μέσω της Υπηρεσίας να ανταποκρίνονται στις ερωτήσεις των χρηστών και να είναι πλήρεις, επίκαιρες, κατάλληλες και σαφείς. Ωστόσο, σε καμία περίπτωση, συμπεριλαμβανομένης και αυτής της αμέλειας σύμφωνα με τον Νόμο, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για λάθη, παραλείψεις ή οποιεσδήποτε ελλείψεις που αφορούν στις πληροφορίες, για καθυστερήσεις ή διακοπές ή αδυναμία μετάδοσης των πληροφοριών.
19. Οι πληροφορίες μέσω της υπηρεσίας Ψηφιακού βοηθού με υποβοήθηση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI Enhanced chatbot/ virtual assistant) δεν συνιστούν οικονομική, νομική ή άλλη συμβουλή, παρότρυνση ή προτροπή για τη διενέργεια οποιαδήποτε επενδυτικής ή άλλης πράξης και η Τράπεζα ουδεμία ευθύνη φέρει για τη χρήση της Υπηρεσίας από τους Χρήστες, οι οποίοι ενεργούν με βάση την ιδιωτική τους βούληση. Επίσης, η παροχή των ζητηθέντων πληροφοριών ουδεμία δέσμευση συνεπάγεται για την Τράπεζα αναφορικά με τη χορήγηση του αντίστοιχου προϊόντος ή υπηρεσίας.
20. Ο Χρήστης αναγνωρίζει ότι ουδέποτε πρόκειται να ζητηθεί από την Υπηρεσία, κατά τη διάρκεια χρήσης αυτής από πλευράς του, να αποκαλύψει προσωπικά του στοιχεία, όπως στοιχεία λογαριασμών και καρτών, αριθμούς αναγνώρισης και κωδικούς εισόδου σε υπηρεσίες της Τράπεζας ή τρίτων. Σε περίπτωση εμφάνισης μηνύματος με τέτοιου είδους περιεχόμενο, ο χρήστης πρέπει να το αγνοήσει και να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση 210 48 48 48 4, μέσω της [φόρμας επικοινωνίας](#) ή και με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο

Περιορισμοί:

21. Η Υπηρεσία είναι μία εφαρμογή βασιζόμενη σε Τεχνητή Νοημοσύνη η οποία έχει σχεδιαστεί προκειμένου να παρέχει με ταχύτητα όσο το δυνατόν πιο ακριβείς και χρήσιμες πληροφορίες στον Χρήστη. Ωστόσο, ενδέχεται η Υπηρεσία να μην μπορεί να κατανοεί πάντα σύνθετα ερωτήματα ή να παρέχει ορθές απαντήσεις. Σε κάθε περίπτωση, για κρίσιμα ζητήματα ή σε περίπτωση που εντοπιστεί οποιαδήποτε αδυναμία ή αστοχία της Υπηρεσίας, ο χρήστης πρέπει να το αγνοήσει και μπορεί να επικοινωνήσει άμεσα με την Τράπεζα στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση 210 48 48 48 4, μέσω της [φόρμας επικοινωνίας](#) ή και με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.

