

**ΕΝΤΥΠΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΕΥΝΩΝ UX FRIENDS AND FAMILY ΤΗΣ  
EUROBANK ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΖΗΤΗΜΑΤΑ  
ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

**1. Ενημέρωση προσωπικών δεδομένων.** Η Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία (εφεξής «Τράπεζα» ή «Eurobank») σας ενημερώνει ως μέλη/υποψήφια μέλη (της ομάδας ερευνών «UX FRIENDS AND FAMILY») σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (εφεξής «ΓΚΠΔ») και τις διατάξεις της σχετικής κείμενης ελληνικής (Ν.4624/2019) και ενωσιακής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνος επεξεργασίας, ότι επιθυμεί να δημιουργήσει μία νέα ομάδα ερευνών «UX FRIENDS AND FAMILY» προκειμένου τα μέλη αυτής να συμμετέχουν σε έρευνες (εφεξής «Έρευνα/Έρευνες») για τη βελτίωση της εμπειρίας πελατών, ιδίως στα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας, και αφετέρου τη βελτίωση ή/και ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Με τη θετική ενέργεια της συμπλήρωσης των δεδομένων σας, ήτοι του ονοματεπώνυμού σας, του τηλεφώνου και της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) σας, της πόλης/περιοχής που μένετε, του κατά πόσο διατηρείτε πελατειακή σχέση με την Τράπεζα και της επιλογής ηλικιακής κατηγορίας στη σχετική ηλεκτρονική φόρμα εκδήλωσης ενδιαφέροντος συμμετοχής που είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της Τράπεζας και του πατήματος εκ μέρους σας του κομβίου/εικονιδίου «ΑΠΟΣΤΟΛΗ», δηλώνετε την επιθυμία συμμετοχής σας στην ομάδα Ερευνών της Eurobank και παρέχετε τη συγκατάθεσή σας να επεξεργάζεται η Τράπεζα τα δεδομένα σας που οι ίδιοι καταχωρείτε στην εν λόγω ηλεκτρονική φόρμα για να επικοινωνεί μαζί σας προκειμένου να σας προσκαλέσει να συμμετάσχετε σε Έρευνες και εν γένει για τη συμμετοχή σας στην ομάδα «UX FRIENDS AND FAMILY». Με την ολοκλήρωση της εγγραφής σας, κατά τα ανωτέρω, ως μέλους στην ομάδα Ερευνών, λαμβάνετε από την Τράπεζα στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) που καταχωρείτε στην ηλεκτρονική φόρμα σχετικό e-mail επιβεβαίωσης. Σας εφιστούμε την προσοχή τα δεδομένα που θα συμπληρώνετε στη φόρμα να είναι ορθά/ακριβή και προσωπικά σας όχι δηλαδή τρίτου προσώπου. Οι Έρευνες είναι όλες προαιρετικές και η συμμετοχή σας σε αυτές δε συνεπάγεται κάποια αξίωση αμοιβής ή αξίωση επί τυχόν νέων προϊόντων/υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν από την Τράπεζα, στο μέτρο που αυτά δεν αναπτύσσονται από εσάς. Τα αποτελέσματα των Ερευνών αξιοποιούνται αποκλειστικά προς τον σκοπό βελτίωσης της εμπειρίας πελατών και χρηστών και αφετέρου τη βελτίωση ή/και ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Επιλέγετε οι ίδιοι στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής φόρμας σε ποιες κατηγορίες Ερευνών σας ενδιαφέρει να μετάσχετε. Οι Έρευνες εμπίπτουν στις παρακάτω αναφερόμενες κατηγορίες.

**1.α. Έρευνες μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας Microsoft Teams χωρίς ηχητική καταγραφή:**

Η εν λόγω κατηγορία Έρευνας διεξάγεται μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας Microsoft Teams. Οι απόψεις, ανάγκες εμπειρίες, αντιδράσεις σας στο πλαίσιο της Έρευνας δεν καταγράφονται (ηχητικά ή/και οπτικά) και ρητά διευκρινίζεται ότι απαγορεύεται να προβείτε και οι ίδιοι σε οποιαδήποτε καταγραφή της Έρευνας. Οι απόψεις, ανάγκες εμπειρίες, αντιδράσεις σας για προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας στο πλαίσιο της Έρευνας δεν καταχωρούνται επώνυμα

και επεξεργάζονται για να βγουν εξ αυτών ομαδοποιημένα συμπεράσματα/insights χωρίς επώνυμες αναφορές.

**1.β. Έρευνες μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας Microsoft Teams με ηχητική καταγραφή και καταγραφή οθόνης:**

Η εν λόγω κατηγορία Έρευνας διεξάγεται μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας Microsoft Teams. Κατά τη διάρκεια της Έρευνας σας ζητείται να ενεργοποιήσετε τη δυνατότητα κοινής χρήσης της οθόνης σας (screen share) προκειμένου η Τράπεζα λ.χ. ενδεικτικά να ερευνήσει τις αντιδράσεις σας κατά τη συμπλήρωση αιτήσεων αυτής, περιήγησής σας σε δοκιμαστικά περιβάλλοντα που θα σας έχει αποστείλει η Τράπεζα προηγουμένως μέσω υπερσυνδέσμου/link στη συζήτηση/chat της πλατφόρμας Microsoft Teams. Η εν λόγω δυνατότητα κοινής χρήσης οθόνης είναι προαιρετική για εσάς και εφόσον την ενεργοποιήσετε, σας υπενθυμίζουμε να κλείσετε προηγουμένως τυχόν λοιπά ανοιχτά έγγραφά σας, φωτογραφίες, σελίδες κοινωνικής δικτύωσης ή ειδοποιήσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εν γένει λοιπά ανοιχτά παράθυρα/σελίδες σας κ.λπ. Οι απόψεις, ανάγκες εμπειρίες, αντιδράσεις σας στο πλαίσιο της Έρευνας καταγράφονται ηχητικά, όπως καταγράφεται και η σχετική οθόνη σας, σε περίπτωση που ενεργοποιήσετε τη δυνατότητα κοινής χρήσης της οθόνης σας (screen share) κατά τα προαναφερόμενα, και επεξεργάζονται για να βγουν εξ αυτών ομαδοποιημένα συμπεράσματα/insights χωρίς επώνυμες αναφορές. Ρητά διευκρινίζεται ότι απαγορεύεται να προβείτε οι ίδιοι σε οποιαδήποτε καταγραφή (ηχητική ή/και οπτική) της Έρευνας. Το ηχητικό υλικό και η καταγραφή οθόνης (εφόσον επιλέξετε να ενεργοποιήσετε τη σχετική δυνατότητα) κάθε Έρευνας τηρούνται με ασφάλεια μέχρι το πέρας της Έρευνας και για διάστημα έξι (6) μηνών μετά το πέρας αυτής μέχρι δηλ. την ομαδοποίηση, τη συγκεντρωτική μη επώνυμη καταχώριση των συνολικών αποτελεσμάτων/απαντήσεων στην Έρευνα, εκτός εάν το νομικό/κανονιστικό πλαίσιο ή η άσκηση αξιώσεων και υπεράσπιση δικαιωμάτων και εννόμων συμφερόντων επιτάσσει την τήρησή τους για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.

**1.γ. Έρευνες μέσω διά ζώσης συνέντευξης στο UX Lab χωρίς ηχητική καταγραφή:**

Η εν λόγω κατηγορία Έρευνας διεξάγεται μέσω διά ζώσης συνέντευξης ανάμεσα στους υπαλλήλους της Τράπεζας που διενεργούν την Έρευνα και σε εσάς ως συμμετέχοντα στο πλαίσιο της οποίας σας ζητείται να εκθέσετε τις απόψεις, ανάγκες, εμπειρίες σας για προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας. Οι απόψεις, ανάγκες εμπειρίες, δηλώσεις, αντιδράσεις σας στο πλαίσιο της Έρευνας δεν καταγράφονται (ηχητικά ή/και οπτικά) και ρητά διευκρινίζεται ότι απαγορεύεται να προβείτε και οι ίδιοι σε οποιαδήποτε καταγραφή της Έρευνας. Οι απόψεις, ανάγκες εμπειρίες, αντιδράσεις σας για προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας στο πλαίσιο της Έρευνας δεν καταχωρούνται επώνυμα και επεξεργάζονται για να βγουν εξ αυτών ομαδοποιημένα συμπεράσματα/insights χωρίς επώνυμες αναφορές. Ρητά διευκρινίζεται περαιτέρω ότι πίσω από το αδιαφανές διαχωριστικό τζάμι που βρίσκεται στον χώρο που διεξάγεται η Έρευνα παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο τη σχετική συζήτηση που γίνεται κατά τη διάρκεια της Έρευνας αρμόδιοι υπάλληλοι και μέλη διοίκησης της Τράπεζας.

### **1.δ. Έρευνες μέσω διά ζώσης συνέντευξης στο UXLab με ηχητική καταγραφή και καταγραφή οθόνης:**

Η εν λόγω κατηγορία Έρευνας διεξάγεται μέσω διά ζώσης συνέντευξης ανάμεσα στους υπαλλήλους της Τράπεζας που διενεργούν την Έρευνα και σε εσάς ως συμμετέχοντα στο πλαίσιο της οποίας σας ζητείται να εκθέσετε τις απόψεις, ανάγκες, εμπειρίες σας για προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας. Οι απόψεις, ανάγκες εμπειρίες, δηλώσεις, αντιδράσεις σας στο πλαίσιο της Έρευνας καταγράφονται ηχητικά και επεξεργάζονται για να βγουν εξ αυτών ομαδοποιημένα συμπεράσματα/insights χωρίς επώνυμες αναφορές. Επίσης, σε έρευνες όπου θα χρειαστεί να σας δείξουμε κάποιο σχεδιασμό/design καταγράφεται η οθόνη σας προκειμένου η Τράπεζα λ.χ. ενδεικτικά να ερευνήσει τις αντιδράσεις σας και επεξεργάζεται για να βγουν ομαδοποιημένα συμπεράσματα/insights χωρίς επώνυμες αναφορές. Ρητά διευκρινίζεται περαιτέρω ότι πίσω από το αδιαφανές διαχωριστικό τζάμι που βρίσκεται στον χώρο που διεξάγεται η Έρευνα παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο τη σχετική συζήτηση που γίνεται κατά τη διάρκεια της Έρευνας αρμόδιοι υπάλληλοι και μέλη διοίκησης της Τράπεζας. Το ηχητικό υλικό και τυχόν καταγραφές οθόνης κάθε Έρευνας τηρούνται με ασφάλεια μέχρι το πέρας αυτής και για διάστημα έξι (6) μηνών μετά το πέρας αυτής μέχρι δηλ. την ομαδοποίηση, τη συγκεντρωτική μη επώνυμη καταχώριση των συνολικών αποτελεσμάτων/απαντήσεων στην Έρευνα, εκτός εάν το νομικό/κανονιστικό πλαίσιο ή η άσκηση αξιώσεων και υπεράσπιση δικαιωμάτων και εννόμων συμφερόντων επιτάσσει την τήρησή του για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.

### **1.ε. Έρευνες με online ερωτηματολόγια :**

Στην εν λόγω κατηγορία Έρευνας σας αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υπερσύνδεσμος που σας οδηγεί σε έγγραφο online ερωτηματολόγιο που είναι αναρτημένο σε πλατφόρμα κάποιας τρίτης συνεργαζόμενης εταιρείας από τις ακόλουθες: Optimal Workshop, Usability Hub, Typeform ή MS Forms. Οι απαντήσεις σας στο ερωτηματολόγιο δεν καταχωρούνται επώνυμα και επεξεργάζονται για να βγουν εξ αυτών ομαδοποιημένα συμπεράσματα/insights που δε σας ταυτοποιούν.

Η νομική βάση της ως άνω επεξεργασίας των δεδομένων από τη συμμετοχή σας στις ανωτέρω Έρευνες είναι η συγκατάθεσή σας κατά το άρθρο 6 παρ. 1 (α) ΓΚΠΔ που συνάγεται από την έμπρακτη συμμετοχή σας στην κάθε Έρευνα. Αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων σας είναι ενδεικτικά οι αρμόδιοι υπάλληλοι και μέλη διοίκησης της Τράπεζας που στο πλαίσιο των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων τους δικαιολογείται να έχουν πρόσβαση σε αυτά (on an need to know basis). Επίσης, όταν οι Έρευνες διεξάγονται μέσω της πλατφόρμας Microsoft Teams, αποδέκτη συνιστά και η τρίτη εταιρεία Microsoft Corporation που διαχειρίζεται την εν λόγω πλατφόρμα και που έχει ορίσει ως εκπρόσωπό της εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου την Microsoft Ireland Operations Ltd. Επίσης, όταν οι Έρευνες διεξάγονται μέσω ερωτηματολογίων μπορεί να γίνεται χρήση των πλατφορμών των εταιρειών Optimal Workshop, Usability Hub, Typeform ή MS Forms. Ανάλογα με την πλατφόρμα συνεπώς της οποίας γίνεται κάθε φορά χρήση, αποδέκτη συνιστά και η τρίτη εταιρεία που διαχειρίζεται την εν λόγω πλατφόρμα (Optimal Workshop Limited, UsabilityHub

Pty Ltd, TYPEFORM S.L., Microsoft Corporation που έχει ορίσει ως εκπρόσωπό της εντός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου την Microsoft Ireland Operations Ltd. ). Κατά τα λοιπά τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα των Ερευνών τα οποία δε σας ταυτοποιούν μπορούν να επικοινωνηθούν ευρύτερα τόσο εντός όσο και εκτός Τράπεζας. Σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να είστε πλέον μέλος της ομάδας ερευνών «UX FRIENDS AND FAMILY» της Eurobank μπορείτε να διαγραφείτε από μέλος αποστέλλοντας email και ζητώντας την διαγραφή σας στο [UX\\_Research@eurobank.gr](mailto:UX_Research@eurobank.gr) και από τη στιγμή που θα το πράξετε δε θα σας αποστέλλονται πλέον οι έρευνες που απευθύνονται στα μέλη της ομάδας. Η παρεχόμενη εκ μέρους σας συγκατάθεση αφορά αποκλειστικά στην επεξεργασία των δεδομένων σας που συνδέονται με τη συμμετοχή σας στην ομάδα ερευνών και τη συνακόλουθη αποστολή σε εσάς Ερευνών που απευθύνονται μόνο σε μέλη της εν λόγω κοινότητας, κατά τα λοιπά ρητά διευκρινίζεται ότι δε θίγεται το δικαίωμα της Τράπεζας να σας αποστέλλει εν γένει έρευνες που δε συνδέονται με συμμετοχή σας στην εν λόγω ομάδα αλλά προορίζονται για όλους τους πελάτες αυτής με νομική βάση τα υπέρτερα έννομα συμφέροντα αυτής (της Τράπεζας) κατά το άρθρο 6 παρ 1 (στ) του ΓΚΠΔ. Σε σχέση με τα προσωπικά δεδομένα σας έχετε, στο βαθμό που αυτά μπορούν να εφαρμοσθούν εν προκειμένω, δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού επεξεργασίας, εναντίωσης, στη φορητότητα και δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσής σας οποτεδήποτε με ισχύ για το μέλλον. Για την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων σας, συμπεριλαμβανομένης της ανάκλησης της συγκατάθεσής σας, μπορείτε να απευθύνεστε εγγράφως στον Τομέα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Retail Business Planning και Customer Excellence Retail Banking, Παπαστράτου 19, Πειραιάς, ΤΚ 18545 ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο [info@eurobank.gr](mailto:info@eurobank.gr). Έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, εφόσον θεωρείτε ότι προσβάλλονται τα δικαιώματά σας με οποιονδήποτε τρόπο. Για την αρμοδιότητα της Αρχής και τον τρόπο υποβολής καταγγελίας μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της ([www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) – Πολίτες - Υποβολή καταγγελίας στην Αρχή), όπου υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες. Μπορείτε να επικοινωνείτε και με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων για ζητήματα σχετικά με την επεξεργασία των Προσωπικών σας Δεδομένων εγγράφως στη διεύθυνση Σινιόσογλου 6, 142 34, Νέα Ιωνία ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση [dpo@eurobank.gr](mailto:dpo@eurobank.gr).

**2. Ενημέρωση για την ανάγκη τήρησης εμπιστευτικότητας.** Η Τράπεζα σας ενημερώνει για την ανάγκη τήρησης εχεμύθειας σχετικά με όποια στοιχεία, πληροφορίες ή υλικό περιέλθει σε γνώση σας καθ' οιονδήποτε τρόπο στο πλαίσιο της συμμετοχής σας στις Έρευνες. Ως εμπιστευτικό θεωρείται ενδεικτικά κάθε στοιχείο σχετικά με μελλοντικά προϊόντα ή υπηρεσίες ή τη βελτίωση υπαρχόντων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, υλικό που σας αναφέρεται/περιγράφεται/δίνεται/επιδεικνύεται ή καθ' οιονδήποτε τρόπο τίθεται υπόψη σας κατά τη διάρκεια των Ερευνών καθώς και το περιεχόμενο της συζήτησης στο πλαίσιο των Ερευνών (εφεξής «εμπιστευτικές πληροφορίες»). Σε περίπτωση αμφιβολίας όλες οι πληροφορίες που περιέχονται σε γνώση σας στο πλαίσιο των Ερευνών θα πρέπει να θεωρούνται εμπιστευτικές. Για τη συμμετοχή σας στην ομάδα ερευνών «UX FRIENDS AND FAMILY» της Eurobank θα πρέπει να δηλώσετε στην ηλεκτρονική φόρμα εκδήλωσης ενδιαφέροντος συμμετοχής ότι θα τηρείτε εχεμύθεια. Συνεπώς δε θα πρέπει να δημοσιοποιήσετε, αποκαλύψετε και διαθέσετε σε οποιονδήποτε τρίτο εμπιστευτικές πληροφορίες, δε θα εκμεταλλευτείτε, χρησιμοποιήσετε, αναπαράξετε, αποθηκεύσετε ή

αντιγράψετε τις εμπιστευτικές πληροφορίες για οποιονδήποτε άλλον σκοπό πλν της συμμετοχής σας στις Έρευνες και ότι θα επιστρέψετε στην Τράπεζα αμέσως μόλις ολοκληρωθεί η εκάστοτε Έρευνα το σύνολο των εμπιστευτικών πληροφοριών που θα έχουν τυχόν περιέλθει στην κατοχή σας. Η υποχρέωση εμπιστευτικότητας διαρκεί και μετά την ολοκλήρωση της συμμετοχής σας στις Έρευνες και μετά την τυχόν απεγγραφή σας από την ομάδα ερευνών.

**3. Διευκρινίσεις για ζητήματα ασφάλειας.** Η Τράπεζα σας ενημερώνει και διασαφηνίζει ότι δε θα σας ζητήσει ποτέ στο πλαίσιο Ερευνών να αναφέρετε ή να πληκτρολογήσετε προσωπικά στοιχεία/κωδικούς, όπως λ.χ. κωδικούς σύνδεσης για το e-banking ή το Eurobank Mobile App, στοιχεία καρτών, αριθμό ταυτότητας, κωδικούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου/e-mail κ.ά. Επίσης, η Τράπεζα δε θα σας ζητήσει ποτέ στο πλαίσιο Ερευνών να συνδεθείτε με τους κωδικούς σας σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για να κάνετε συναλλαγές, όπως μεταφορές χρημάτων ή πληρωμές λογαριασμών κ.λπ.