

Επικαιροποίηση Στοιχείων Πελατών

Συχνές Ερωτήσεις

Τι σημαίνει «επικαιροποίηση» και για ποιον λόγο γίνεται;

Η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη βάσει νομοθεσιών να διασφαλίζει ότι τα στοιχεία που κατέχει για τους πελάτες της, είναι έγκυρα και ορθά. Συνεπώς, μέσα από τη διαδικασία επικαιροποίησης, η Τράπεζα επικοινωνεί με τους πελάτες της, για να επιβεβαιώσει την εγκυρότητα και την ορθότητα των στοιχείων που κατέχει.

Γιατί είναι σημαντική η «επικαιροποίηση»;

Η επικαιροποίηση είναι σημαντική για να διασφαλιστεί η ασφάλεια και η ακεραιότητα του τραπεζικού συστήματος. Βοηθά:

- Στην προστασία του λογαριασμού σας από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και δόλιες δραστηριότητες.
- Στη συμμόρφωση με τις νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις.
- Στην πρόληψη οικονομικών εγκλημάτων, όπως η νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και η χρηματοδότηση της τρομοκρατίας

Μέθοδοι επικοινωνίας της Τράπεζας με τους πελάτες για σκοπούς «επικαιροποίησης».

Η Τράπεζα μπορεί να επικοινωνεί μαζί σας για επικαιροποίηση των στοιχείων σας, με την χρήση των πιο κάτω μεθόδων:

- Φυσικά Πρόσωπα:
 - i. Με την ταχυδρόμηση σχετικής ενημερωτικής επιστολής,
 - ii. Με την αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων (sms)
 - iii. Τηλεφωνικώς, μέσω της Διεύθυνσης Υποστήριξης Επιχειρησιακών Λειτουργιών της Τράπεζας.
- Νομικά Πρόσωπα:
 - i. Με την αποστολή σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος (email)
 - ii. Τηλεφωνικώς μέσω της Διεύθυνσης/ Μονάδας εξυπηρέτησης σας από την Τράπεζα

Πόσο συχνά γίνεται η επικοινωνία για σκοπούς επικαιροποίησης;

Η Τράπεζα δύναται να επικοινωνήσει μαζί σας για σκοπούς επικαιροποίησης, σύμφωνα με τις Πολιτικές και Διαδικασίες που εφαρμόζει, έτσι ώστε να τηρούνται ενημερωμένα τα στοιχεία σας στην Τράπεζα, καθ' όλη τη διάρκεια της επιχειρηματικής σχέσης καθώς και για την ανάγκη λήψης επιπρόσθετων/ νέων στοιχείων /πληροφοριών, όπου κρίνεται αναγκαίο. Αυτό μπορεί να κυμαίνεται από ετήσια έως κάθε λίγα χρόνια. Η Τράπεζα θα σας ειδοποιήσει σχετικά, όταν χρειάζεται να γίνει επικαιροποίηση των στοιχείων σας.

Μπορώ να ενημερώσω τα στοιχεία KYC πριν ζητηθεί επανεξέταση;

Ναι, μπορείτε να ενημερώσετε τα στοιχεία KYC ανά πάσα στιγμή. Εάν έχετε αλλάξει διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου ή άλλες προσωπικές πληροφορίες, ενημερώστε άμεσα την Τράπεζα μέσω των διαθέσιμων [καναλιών επικοινωνίας](#).

Γιατί επικοινωνούν με τους πελάτες λειτουργοί της Διεύθυνσης Υποστήριξης Επιχειρησιακών Λειτουργιών;

Η επικαιροποίηση, υλοποιείται μέσα από μια σειρά αυτοματοποιημένων διαδικασιών, με αποτέλεσμα η επικοινωνία των πελατών να γίνεται μέσω κεντροποιημένων υπηρεσιών της Τράπεζας.

Πως επιβεβαιώνεται ότι η τηλεφωνική επικοινωνία γίνεται εκ μέρους της Τράπεζας και δεν πρόκειται για απάτη;

Η Τράπεζα δεν θα σας ζητήσει ποτέ και σε καμία περίπτωση να αποκαλύψετε στοιχεία που αφορούν τους

κωδικούς προσβάσεων σας, σε συστήματα / ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τράπεζας.

Εάν έχετε αμφιβολία ότι το τηλεφώνημα προέρχεται από την Τράπεζα μπορείτε να τερματίσετε την κλήση και να:

- Καλέσετε πίσω με σκοπό να επιβεβαιώσετε ότι χρησιμοποιείτε ένα από τα τηλέφωνα επικοινωνίας της Τράπεζας που είναι διαθέσιμα στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας.
- Προσέλθετε προσωπικά σε κατάστημα εξυπηρέτησης της Τράπεζας, για να επικαιροποιήσετε τα στοιχεία σας.

Είναι ασφαλείς οι προσωπικές μου πληροφορίες κατά τη διαδικασία KYC;

Ναι, οι προσωπικές σας πληροφορίες είναι ασφαλείς. Η τράπεζα ακολουθεί αυστηρές πολιτικές προστασίας δεδομένων και απορρήτου για να διασφαλίσει ότι οι πληροφορίες σας διαχειρίζονται με ασφάλεια και σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.

Τι θα συμβεί σε περίπτωση μη ανταπόκρισης των πελατών στη διαδικασία επικαιροποίησης εντός των χρονοδιαγραμμάτων που τίθενται από την Τράπεζα;

Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης των πελατών στη διαδικασία επικαιροποίησης εντός των χρονοδιαγραμμάτων, η Τράπεζα προχωρεί στην επιβολή περιορισμών στη χρήση των λογαριασμών σας και παράλληλα διακόπτεται η δυνατότητα χρήσης της υπηρεσίας Alpha360.

Οι εν λόγω περιορισμοί θα αίρονται και ο/οι λογαριασμός/λογαριασμοί θα καθίσταται/ καθίστανται εκ νέου σε λειτουργία με το που θα ολοκληρώνεται η διαδικασία επικαιροποίησης.

Με ποιον τρόπο μπορεί να γίνει η επικαιροποίηση από τους πελάτες;

- i. Η ενημέρωση των στοιχείων Φυσικών Προσώπων, μπορεί να γίνει με τους εξής τρόπους:
 - Μέσω των ψηφιακών καναλιών Alpha 360 Mobile και Alpha 360 Web στην ενότητα Προφίλ Πελάτη. (<https://www.alphabank.com.cy/el/idiotes/ilektroniki-trapeziki>)
 - Συμπληρώνοντας και υπογράφοντας το έντυπο «[Δήλωση Επικαιροποίησης](#)» και επιστρέφοντας το στην Τράπεζα με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:
 - Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση: BU.Reviews@alphabank.com.cy.
 - Μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση αλληλογραφίας «Πλατεία Στυλιανού Λένα 1, Λευκωσία, Τ.Θ. 21661, 1596, Λευκωσία, Κύπρος».
 - Με φαξ στον αριθμό: +357 22880586.
 - Στο Κατάστημα Εξυπηρέτησης σας
- ii. Η ενημέρωση των στοιχείων Νομικών Προσώπων, μπορεί να γίνει με τους εξής τρόπους:
 - Συμπληρώνοντας και υπογράφοντας τα έντυπα [Προφίλ πελάτη](#), [Δήλωση Επικαιροποίησης Οικονομικού Προφίλ](#) και [Δήλωση Πελάτη για την κίνηση των λογαριασμών](#) και επιστρέφοντας το στην Τράπεζα με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:
 - Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση: BU.Reviews@alphabank.com.cy
 - Μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση αλληλογραφίας «Πλατεία Στυλιανού Λένα 1, Λευκωσία, Τ.Θ. 21661, 1596, Λευκωσία, Κύπρος»
 - Με φαξ στον αριθμό: +357 22880586
 - Στη Διεύθυνση/ Μονάδα εξυπηρέτησης σας.

Ποια έγγραφα/πληροφορίες ενδέχεται να ζητηθούν κατά την επικαιροποίηση που αφορά σε Φυσικά Πρόσωπα;

Τα έγγραφα που δύναται να ζητηθούν για την επικαιροποίηση στοιχείων Φυσικού Προσώπου, συμπεριλαμβάνουν ενδεικτικά τα πιο κάτω:

Αποδεικτικό ταυτοποίησης

- Έγκυρη Ταυτότητα (για Κύπριους)



- Έγκυρο Διαβατήριο (για ξένους εκτός ΕΕ)
- Έγκυρη Ταυτότητα ή Έγκυρο Διαβατήριο (για πολίτες ΕΕ)
- Για τους Έλληνες λαμβάνεται το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας και το ΑΦΜ (Αριθμός Φορολογικού Μητρώου).

Αποδεικτικό μόνιμης διεύθυνσης κατοικίας

- Κατάσταση λογαριασμού κοινής ωφελείας (όχι παλαιότερη των 6 μηνών) ή
- Έγκυρο έγγραφο ασφάλειας κατοικίας ή
- Έγγραφο δημοτικών φόρων, ή Κυβερνητικών Αρχών (π.χ. έγγραφο επιβολής φορολογίας/ κοινωνικών ασφαλίσεων) ή
- Κατάσταση τραπεζικών λογαριασμών (Όχι παλαιότερη των 6 μηνών)

Στοιχεία επικοινωνίας

- Αριθμός τηλεφώνου
- Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Διεύθυνση αλληλογραφίας (εάν διαφέρει από τη μόνιμη διεύθυνση κατοικίας)

Βεβαίωση Εισοδήματος

- Αποδεικτικό απολαβών μισθοδοσίας – Payslip ή
- Συμβόλαιο εργασίας ή
- Βεβαίωση εργοδότη ή
- Οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης – για μετόχους/ συνεταίρους ή
- Φορολογική δήλωση (απαιτείται οπωσδήποτε για ελεύθερους επαγγελματίες)

Πηγή και προέλευση του πλούτου

Δείγμα υπογραφής

Οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες κρίνονται απαραίτητες ανάλογα και με τον υπολογιζόμενο κίνδυνο και τις ιδιαιτερότητες του φυσικού προσώπου

Ποια έγγραφα/πληροφορίες ενδέχεται να ζητηθούν κατά την επικαιροποίηση που αφορά σε Νομικά Πρόσωπα;

Τα έγγραφα που δύναται να ζητηθούν για την επικαιροποίηση στοιχείων Νομικού Προσώπου, συμπεριλαμβάνουν ενδεικτικά τα πιο κάτω:

Νομιμοποιητικά έγγραφα

- Ιδρυτικό Έγγραφο & Καταστατικό
- Πιστοποιητικό Εγγεγραμμένου γραφείου
- Πιστοποιητικό Διευθυντών και Γραμματέα
- Πιστοποιητικό Εγγεγραμμένων Μετόχων (για ιδιωτικές εταιρείες)
- Πιστοποιητικό αλλαγής ονόματος (όπου ισχύει)
- Πιστοποιητικό Εμπορικής Επωνυμίας
- Άδεια Λειτουργίας (για εταιρείες των οποίων οι λειτουργίες απαιτούν εποπτεία)
- Certificate of Good Standing and Certificate of Incumbency (για ξένες εταιρείες)
- Δομή ιδιοκτησίας του Ομίλου

Στοιχεία των συνδεδεμένων προσώπων (Διευθυντές, μέτοχοι, υπογράφωντες ή άλλα πρόσωπα που ασκούν εξουσία ελέγχου στο νομικό πρόσωπο): Αποδεικτικά ταυτοποίησης, πιστοποιητικά διεύθυνσης και οικονομικά στοιχεία για φυσικά πρόσωπα πιστοποιημένα με [αποδεκτό τρόπο από την Τράπεζα](#)

Οικονομικά στοιχεία

Πρόσφατες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις (όχι παλαιότερες των δύο τελευταίων ετών). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει υποχρέωση ετοιμασίας ελεγμένων οικονομικών καταστάσεων ή όπου δεν υπάρχουν



πρόσφατες ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις (για τα δύο προηγούμενα έτη), απαιτείται η λήψη πρόσφατων διευθυντικών λογαριασμών (management accounts) ή των τελευταίων φορολογικών δηλώσεων.

Για Νομικές οντότητες εκτός εταιρειών (π.χ. Ταμείο Προνοίας, Δήμος, Σωματείο, Ίδρυμα κλπ) οι απαιτούμενες πληροφορίες/πιστοποιητικά διαφοροποιούνται αναλόγως της περίπτωσης

Οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες κρίνονται απαραίτητες ανάλογα και με τον υπολογιζόμενο κίνδυνο και τις ιδιαιτερότητες του νομικού προσώπου

Ποιοι είναι οι αποδεκτοί τρόποι πιστοποίησης εγγράφων από την Τράπεζα;

Η πιστοποίηση του δελτίου ταυτότητας/ διαβατηρίου γίνεται με ένα από τους ακόλουθους τρόπους:

- Προσκόμιση του πρωτότυπου εγγράφου σε Κατάστημα της Τράπεζας και πιστοποίηση του από υπάλληλο της Τράπεζας.
- Πρωτότυπα πιστοποιημένα με την μέθοδο **Apostille**.
- Για Έλληνες Υπήκοους η επικύρωση των δικαιολογητικών μπορεί να γίνει επίσης από:
 - Διοικητική Αρχή (π.χ. Αστυνομία)
 - ΚΕΠ
 - Δικηγόρο ή Συμβολαιογράφο

Υπάρχει χρέωση για την επικαιροποίηση του λογαριασμού μου;

Δεν υπάρχει χρέωση για την επικαιροποίηση στοιχείων πελάτων.

Με ποιον μπορώ να επικοινωνήσω εάν έχω ερωτήσεις σχετικά με τη διαδικασία επικαιροποίησης;

Για οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή βοήθεια σχετικά με τη διαδικασία επικαιροποίησης, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών στο τηλέφωνο +357 22883916 ή στείλτε μας email στη διεύθυνση BU.Reviews@alphabank.com.cy. Μπορείτε επίσης να επισκεφθείτε το πλησιέστερο Κατάστημά μας για υποστήριξη.