



Συχνές Ερωτήσεις

Για κοινούς Πελάτες της Eurobank Κύπρου και της Ελληνικής Τράπεζας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	3
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	4
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ, ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ	5
ΚΑΡΤΕΣ.....	7
ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ– DIGITAL BANKING, MOBILE APP, SELF SERVICE PLATFORM, ATM	8
WEALTH MANAGEMENT.....	9
GLOBAL MARKETS - ΔΙΕΘΝΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΕΣ	11

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Ε: Γιατί γίνεται η συγχώνευση των δυο τραπεζών; Ποια είναι τα κύρια οφέλη για τους πελάτες;

Α: Μέσα από αυτή τη συγχώνευση φιλοδοξούμε να ενισχύσουμε την αξία που σας προσφέρουμε, δημιουργώντας έναν από τους κορυφαίους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς στην Κύπρο.

Συνδυάζοντας την τοπική εμπειρία με τη διεθνή τεχνογνωσία θα είμαστε δίπλα σας παρέχοντας αναβαθμισμένη τραπεζική εμπειρία.

Τα συμπληρωματικά επιχειρηματικά μας μοντέλα και το διευρυμένο δίκτυο καταστημάτων, μας επιτρέπουν να προσφέρουμε ευρύτερη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, αναβαθμισμένη εμπειρία για εσάς, καινοτόμες λύσεις και αυξημένη λειτουργική αποδοτικότητα. Με αυτό τον τρόπο, ενισχύουμε τη δυνατότητά μας να καλύπτουμε κάθε προσωπική ή επιχειρηματική σας ανάγκη και να διαμορφώνουμε έναν ακόμη πιο ανθεκτικό και ανταγωνιστικό οργανισμό, έτοιμο για το μέλλον.

Ε: Πότε θα γίνει η νομική ενοποίηση των δυο τραπεζών;

Α: Η Νομική Ενοποίηση (Legal Merger) αναμένεται να γίνει περί την 01/07/2025, αφού ληφθούν οι απαραίτητες κανονιστικές εγκρίσεις.

Ε: Ποιο θα είναι το όνομα της νέας Τράπεζας;

Α: Ναι. Η επωνυμία της νέας Τράπεζας θα είναι Eurobank Limited.

Ε: Πώς μπορώ να ενημερώνομαι για όλες τις αλλαγές ή να βρω περισσότερες πληροφορίες;

Α: Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επισκεφθείτε τις ιστοσελίδες των Τραπεζών. Αν έχετε επιπλέον απορίες μπορείτε να καλέσετε το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών στο 8000 9999 (από Κύπρο), +357 22500500 (από εξωτερικό) ή να μιλήσετε απευθείας με τους Λειτουργούς Εξυπηρέτησής σας.

Ε: Χρειάζεται κάποια ενέργεια εκ μέρους μου;

Α: Στο παρόν στάδιο δεν χρειάζεται κάποια ενέργεια εκ μέρους σας. Εάν και εφόσον χρειαστεί θα επικοινωνήσουμε εμείς μαζί σας.

Ε: Τι διασφαλίσεις έχω για την προστασία των προσωπικών μου δεδομένων;

Α: Η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων παραμένει απόλυτη προτεραιότητα, ακολουθώντας τις πρόνοιες του σχετικού κανονιστικού πλαισίου. Η Τράπεζα συνεχίζει να επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα σύμφωνα με τη Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, την οποία μπορείτε να βρείτε στις ιστοσελίδες των Τραπεζών.

Ε: Δέχτηκα τηλεφώνημα/email /SMS στο οποίο ισχυρίστηκαν ότι είναι από την Τράπεζα και μου ζήτησαν να αποκαλύψω τους κωδικούς (passwords) της ηλεκτρονικής τραπεζικής μου και τα στοιχεία κάρτας μου. Τι να κάνω;

A: Η Τράπεζα δεν θα σας ζητήσει ποτέ κωδικούς (passwords) της ηλεκτρονικής τραπεζικής σας ή τον κωδικό ασφάλειας της κάρτας σας (CVV) με οποιονδήποτε τρόπο. Σε τέτοια περίπτωση επικοινωνήστε άμεσα με το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών στο 8000 9999 ή στο +357 22500500 (από εξωτερικό) ή με τον λειτουργό εξυπηρέτησή σας.

Όσον αφορά την ασφάλεια των τραπεζικών σας συναλλαγών, είναι πολύ σημαντικό να ακολουθείτε τις πιο κάτω οδηγίες:

1. Μην δίνετε ποτέ τους κωδικούς πρόσβασής σας σε σελίδες που λάβατε από τρίτους.
2. Διαβάζετε τις ειδοποιήσεις της Τράπεζας ιδιαίτερα προτού χρησιμοποιήσετε τα OTPs (Κωδικοί μίας χρήσης) που λάβατε.
3. Έχετε ενεργοποιημένες τις ειδοποιήσεις συναλλαγών στα κανάλια ηλεκτρονικής τραπεζικής π.χ. για να λαμβάνετε ειδοποίηση στο κινητό σας όταν εκτελεσθεί μια συναλλαγή στους λογαριασμούς σας.

E: Έλαβα email από άγνωστη διεύθυνση με σύνδεσμο που παραπέμπει στην ιστοσελίδα της Τράπεζας αλλά μου φάνηκε περίεργο. Τι να κάνω;

A: Είναι σημαντικό να πληκτρολογείτε την επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας και να μην μεταβαίνετε στην ιστοσελίδα της Τράπεζας μέσω συνδέσμων που λάβατε από emails, SMS, whatsapp, viber ή άλλα μέσα. Αν δεν είστε βέβαιοι, προτού καταχωρήσετε τους κωδικούς της ηλεκτρονικής σας τραπεζικής, επικοινωνήστε με το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών στο 8000 9999 ή στο +357 22500500 (από εξωτερικό) ή με τον λειτουργό εξυπηρέτησή σας.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

E: Θα αλλάξει ο τρόπος και το ωράριο εξυπηρέτησής μου στα καταστήματα;

A: Προς το παρόν δεν θα υπάρξουν οποιεσδήποτε αλλαγές.

E: Θα υπάρξει αλλαγή στο Δίκτυο Καταστημάτων;

A: Στόχος μας είναι η διαρκής αναβάθμιση της εξυπηρέτησης που σας προσφέρουμε. Σε πρώτο στάδιο θα λειτουργούν 15 κοινά καταστήματα (Branch in Branch) όπου θα μπορείτε σε μια επίσκεψη να διεκπεραιώσετε τις εργασίες σας για τους λογαριασμούς που διατηρείτε και στις δύο τράπεζες. Λεπτομέρειες αναφορικά με το δίκτυο μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

E: Αν διατηρώ λογαριασμούς και άλλες πιστωτικές διευκολύνσεις και με τις δύο τράπεζες, θα μπορώ να επιλέξω ποιος λειτουργός θα με εξυπηρετεί;

A: Στο παρόν στάδιο θα εξυπηρετείστε και από τους δύο Λειτουργούς μέχρι την ενοποίηση των Συστημάτων μας. Εναλλακτικά, μπορείτε να καλέσετε το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών στο 8000 9999 ή στο +357 22500500 (από εξωτερικό) για οποιαδήποτε πρόσθετη πληροφορία χρειάζεστε.

Ε: Θα υπάρξει κάποια αλλαγή όσον αφορά την τραπεζική μου θυρίδα;

Α: Η λειτουργία της τραπεζικής σας θυρίδας δεν επηρεάζεται, ενώ παραμένουν σε ισχύ οι σχετικοί όροι και προϋποθέσεις χρήσης αυτής.

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ, ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ

Ε: Θα διατηρήσω τους ίδιους αριθμούς λογαριασμών και IBAN;

Α: Ναι, οι αριθμοί λογαριασμών παραμένουν οι ίδιοι. Για οποιαδήποτε αλλαγή σε μεταγενέστερο χρόνο θα ενημερωθείτε αναλόγως.

Ε: Θα επηρεαστούν οι πάγιες εντολές και οι αυτόματες πληρωμές;

Α: Όχι, δεν θα επηρεαστούν οι πάγιες εντολές και οι αυτόματες πληρωμές.

Ε: Θα μπορώ να χρησιμοποιώ τα υφιστάμενα βιβλιάρια επιταγών μου;

Α: Ναι, τα υφιστάμενα βιβλιάρια επιταγών σας παραμένουν σε ισχύ.

Ε: Θα έχω τη δυνατότητα να μεταφερθούν οι λογαριασμοί μου σε κατάσταση της δικής μου επιλογής;

Α: Ναι, η μεταφορά των λογαριασμών σας σε κατάσταση της επιλογής σας είναι εφικτή. Επικοινωνήστε με τον Λειτουργό Εξυπηρέτησής σας για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το αίτημά σας.

Λεπτομέρειες για το δίκτυο καταστημάτων και τα σχετικά στοιχεία επικοινωνίας μπορείτε να βρείτε στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Ε: Ποιες προμήθειες/χρεώσεις (για μεταφορές, εμβάσματα, πληρωμές κτλ.) θα ισχύουν, της Ελληνικής Τράπεζας ή της Eurobank Cyprus;

Α: Όλες οι χρεώσεις παραμένουν ως έχουν. Για οποιοσδήποτε αλλαγές στον Κατάλογο Χρεώσεων & Προμηθειών ο οποίος βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα μας θα ενημερωθείτε εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

Ε: Θα υπάρξουν αλλαγές στα επιτόκια υφιστάμενων καταθέσεων;

Α: Τα επιτόκια υφιστάμενων καταθέσεων παραμένουν ως έχουν.

Ε: Πώς θα λαμβάνω ενημέρωση για τις καταστάσεις λογαριασμών μου;

Α: Ο τρόπος που ενημερώνεστε για τις καταστάσεις των λογαριασμών σας παραμένει ως έχει.

Ε: Διατηρώ λογαριασμούς με όριο και στις δύο τράπεζες. Αλλάζει κάτι;

Α: Όχι, στο παρόν στάδιο δεν αλλάζει κάτι και θα μπορείτε να διατηρήσετε τους λογαριασμούς σας ως έχουν. Ωστόσο, αν επιθυμείτε την ενοποίηση του συνολικού ορίου σε έναν από τους δύο λογαριασμούς σας παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με έναν από τους Λειτουργούς Εξυπηρέτησής σας.

Ε: Έχω καταθέσεις και στις δύο τράπεζες οι οποίες στο σύνολό τους ξεπερνούν τις €100.000. Είναι εξασφαλισμένες βάσει της οδηγίας που διέπει τις καταθέσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση και το Σχέδιο Προστασίας Καταθέσεων;

Α: Αφού ολοκληρωθεί η νομική ενοποίηση των δύο τραπεζών, ο πελάτης θα είναι ασφαλισμένος (βάσει της οδηγίας που διέπει τις καταθέσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση και το Σχέδιο Προστασίας Καταθέσεων) μόνο για €100.000 στο σύνολο. Οι καταθέτες θα ενημερωθούν για όλες τις λεπτομέρειες μέσω σχετικής επιστολής.

Ε: Παραλαμβάνω embasματα από το εξωτερικό. Θα υπάρξει κάποια αλλαγή για την οποία πρέπει να ενημερωθώ;

Α: Προς το παρόν δεν αλλάζει κάτι. Αν υπάρξει αλλαγή θα ενημερωθείτε εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου.

Ε: Αποστέλλω embasματα σε δικαιούχους εντός και εκτός Κύπρου. Θα αλλάξει κάτι στη διαδικασία;

Α: Τα embasματα μεταξύ Ελληνικής Τράπεζας και Eurobank Κύπρου θα πραγματοποιούνται πλέον χωρίς χρέωση, καθώς αποτελούμε πλέον έναν ενιαίο οργανισμό. Για τα υπόλοιπα embasματα εντός Κύπρου, δεν επέρχεται καμία αλλαγή – συνεχίζουν να ισχύουν οι υφιστάμενοι όροι.

Ε: Διατηρώ τρεχούμενους λογαριασμούς και στις δυο τράπεζες. Αλλάζει κάτι;

Α: Δεν αλλάζει κάτι προς το παρόν. Αν υπάρξει αλλαγή θα ενημερωθείτε εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου. Για περαιτέρω πληροφορίες επικοινωνήστε με τον λειτουργό εξυπηρέτησής σας

Ε. Θα υπάρχει αλλαγή ως προς την αποστολή/παραλαβή embasμάτων μεταξύ των δυο τραπεζών;

Α. Οι πληρωμές μεταξύ πελατών των δύο Τραπεζών θα διεκπεραιώνονται άμεσα, δωρεάν και με ημερομηνία αξίας της ίδιας ημέρας, νοουμένου ότι οι πληρωμές αποστέλλονται πριν τα προκαθορισμένα cut off times.

ΚΑΡΤΕΣ

E: Τι θα γίνει στην περίπτωση που διατηρώ κάρτες και στις δύο τράπεζες;

A: Στο παρόν στάδιο δεν θα υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή στις κάρτες σας. Η λειτουργία τους συνεχίζεται κανονικά και ανεξάρτητα, με τον ίδιο τρόπο που ίσχυε μέχρι σήμερα.

E: Θα επωφελούμαι cashback από το Πρόγραμμα Επιβράβευσης Καρτών Μπλε για όλες μου τις κάρτες;

A: Όσον αφορά τις κάρτες σας με την Ελληνική Τράπεζα το Πρόγραμμα Επιβράβευσης Καρτών Μπλε συνεχίζεται κανονικά. Για κάρτες της Eurobank Cyprus γίνονται οι σχετικές διεργασίες ώστε να μπορούμε σύντομα να σας προσφέρουμε οφέλη και ανταμοιβές μέσω του Προγράμματος Επιβράβευσης.

E: Θα αλλάξει το PIN των καρτών μου;

A: Όχι, το PIN της κάρτας σας δεν θα αλλάξει.

E: Θα συνεχίσω να λαμβάνω alerts/notifications καρτών/λογαριασμών;

A: Ναι, οι ειδοποιήσεις όσον αφορά κάρτες και λογαριασμούς σας συνεχίζονται κανονικά.

E: Τι θα ισχύει με τα digital wallets;

A: Όσον αφορά τις κάρτες της Ελληνικής Τράπεζας η λειτουργία των digital wallet συνεχίζεται κανονικά. Για κάρτες της Eurobank Cyprus γίνονται οι σχετικές διεργασίες ώστε να σας προσφέρουμε διαρκώς περισσότερα.

E: Διατηρώ κάρτες με όριο και στις δύο τράπεζες. Αλλάζει κάτι;

A: Όχι, τα όρια στις κάρτες παραμένουν ως έχουν.

E: Τι θα γίνει στην περίπτωση που διατηρώ κάρτες και στις δύο τράπεζες; Το ποσό και η ημερομηνία πληρωμής της πιστωτικής μου κάρτας θα παραμείνουν ως έχουν;

A: Δεν θα υπάρξει κάποια αλλαγή σε πρώτη φάση. Οι κάρτες σας συνεχίζουν να λειτουργούν ανεξάρτητα και με τον ίδιο τρόπο που ίσχυε μέχρι σήμερα.

E: Τι θα γίνει στην περίπτωση που διατηρώ δάνεια και στις δύο τράπεζες; Θα υπάρξει κάποια αλλαγή στο επιτόκιο;

A: Δεν θα υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή σε σχέση με τις πρόνοιες των υφιστάμενων συμβάσεων αποτέλεσμα της συγχώνευσης. Τα επιτόκια, η βάση και το περιθώριο επιτοκίου ορίζονται και διέπονται από τις συμβάσεις που είναι ήδη υπογραμμένες μεταξύ της Τράπεζας και του κάθε Πελάτη, για κάθε πιστωτική Διευκόλυνση.

Ε: Τι θα γίνει στην περίπτωση που διατηρώ δάνεια και στις δύο τράπεζες; Θα επηρεαστούν οι υφιστάμενοι όροι και προϋποθέσεις; Θα επηρεαστεί το συνολικό μου πιστωτικό όριο;

Α: Δεν θα υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή σε σχέση με τις πρόνοιες των υφιστάμενων συμβάσεων ως αποτέλεσμα της συγχώνευσης. Οι υφιστάμενοι όροι και προϋποθέσεις, όπως ορίζονται στις συμβάσεις που είναι ήδη υπογραμμένες μεταξύ της Τράπεζας και του κάθε Πελάτη, και διέπουν την κάθε Πιστωτική Διευκόλυνση, θα παραμείνουν σε ισχύ.

Δεν θα επηρεαστεί το συνολικό πιστωτικό όριο κάθε πελάτη, αντίθετα, προσβλέπουμε στην περαιτέρω αναβάθμιση και ενίσχυση των σχέσεων μας με τους πελάτες μας.

Ε: Χρειάζομαι δάνειο/πιστωτική διευκόλυνση. Ποιοι όροι/χρεώσεις ισχύουν;

Α: Η διαδικασία αίτησης δανείων/πιστωτικών διευκολύνσεων δεν διαφοροποιείται.

Πληροφορίες σχετικά με τους όρους και τις χρεώσεις μπορείτε να βρείτε αναρτημένες στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Για οποιοδήποτε αίτημα μπορείτε να απευθύνεστε, όπως πάντα, στον λειτουργό εξυπηρέτησής σας.

ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ– DIGITAL BANKING, MOBILE APP, SELF SERVICE PLATFORM, ATM

Ε: Εάν είμαι πελάτης και στις δύο τράπεζες θα έχω πρόσβαση στους λογαριασμούς από μια κοινή πλατφόρμα;

Α: Αν και προς το παρόν δεν θα δημιουργηθεί άμεσα κοινή πλατφόρμα εξυπηρέτησης, ήδη εργαζόμαστε προς αυτή την κατεύθυνση ώστε να σας προσφέρουμε μια ενοποιημένη και άριστη ψηφιακή τραπεζική εμπειρία.

Ε: Εάν είμαι πελάτης και στις δύο τράπεζες θα έχω πρόσβαση στους λογαριασμούς από ένα κοινό mobile app;

Α: Αν και προς το παρόν δεν θα δημιουργηθεί άμεσα κοινό Mobile App, ήδη εργαζόμαστε προς αυτή την κατεύθυνση ώστε να σας προσφέρουμε μια ενοποιημένη και άριστη ψηφιακή τραπεζική εμπειρία.

Ε: Οι κωδικοί σύνδεσής μου στο Digital Banking και στο Eurobank Cy Mobile App θα παραμείνουν οι ίδιοι;

Α: Ναι, οι κωδικοί σύνδεσής σας στο Digital Banking και στο Eurobank Cy Mobile App θα παραμείνουν ως έχουν.

Ε: Τι θα ισχύει με το Self-service Platform;

Α: Δεν θα υπάρξει κάποια αλλαγή.

E: Τι θα ισχύει με το Wealth Portal;

A: Δεν θα υπάρξει κάποια αλλαγή και ο τρόπος πρόσβασής σας παραμένει ως έχει. Δεν απαιτείται κάποια ενέργεια από εσάς.

E: Ποιες ATM θα μπορώ να χρησιμοποιώ χωρίς χρέωση με υφιστάμενες κάρτες της Eurobank Cyprus;

A: Η ανάληψη μετρητών από όλες τις ATM στη Κύπρο παραμένει δωρεάν. Για οποιεσδήποτε αλλαγές στον Κατάλογο Χρεώσεων & Προμηθειών, ο οποίος βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα μας, θα ενημερωθείτε εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας

WEALTH MANAGEMENT

E: Θα αλλάξει ο Relationship Manager (RM)/Advisor που με εξυπηρετεί;

A: Όχι. Η σχέση σας με τον προσωπικό σας RM/Advisor παραμένει αμετάβλητη. Η ομάδα μας παραμένει στη διάθεσή σας χωρίς καμία αλλαγή στην καθημερινή εξυπηρέτηση. Για οποιεσδήποτε αλλαγές υπάρξουν στη σύνθεση των ομάδων Relationship Managers/Advisors, στο πλαίσιο της εσωτερικής αναδιοργάνωσης, οι πελάτες θα ενημερωθούν έγκαιρα και αναλυτικά, ενώ για μια μεταβατική περίοδο θα εξακολουθήσετε να έχετε πρόσβαση και στον προηγούμενο Responsible Manager/Advisor σας, διασφαλίζοντας την ομαλή μετάβαση στη διαχείριση του χαρτοφυλακίου και την απρόσκοπτη εξυπηρέτησή σας.

E: Θα αλλάξει ο αριθμός του χαρτοφυλακίου μου ή/και των επενδυτικών τραπεζικών λογαριασμών που είναι συνδεδεμένοι με το χαρτοφυλάκιο;

A: Αρχικά δεν θα γίνουν οποιεσδήποτε αλλαγές. Μετά την ενοποίηση των χαρτοφυλακίων στην πλατφόρμα Wealth της Eurobank Cyprus, θα διατηρηθεί ο αριθμός του χαρτοφυλακίου της Eurobank Cyprus.

E: Ποιες προμήθειες/χρεώσεις (για επενδυτικές υπηρεσίες/υπηρεσίες θεματοφυλακής) θα ισχύουν, της Ελληνικής Τράπεζας ή της Eurobank Cyprus;

A: Στο παρόν στάδιο, οι υφιστάμενες χρεώσεις παραμένουν αμετάβλητες. Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής στην τιμολογιακή πολιτική ή στις προμήθειες, θα ενημερωθείτε εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

E: Εάν είμαι πελάτης και στις δύο τράπεζες θα μπορώ να έχω πρόσβαση σε προϊόντα/υπηρεσίες που παρέχονται από τη μία ή την άλλη Τράπεζα, αμέσως μετά τη συγχώνευση;

A: Όχι, σε πρώτη φάση τα προϊόντα και οι υπηρεσίες παραμένουν ως έχουν. Ωστόσο, μετά τη νομική συγχώνευση και την τεχνική ενοποίηση των συστημάτων, οι πελάτες που εξυπηρετούνται σήμερα μέσω της Ελληνικής Τράπεζας θα μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση και σε εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες που σήμερα προσφέρονται από την Eurobank Cyprus.

Ε: Εάν λαμβάνω συμβουλευτικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου από την Eurobank Cyprus, θα συνεχίσουν να προσφέρονται; Θα μπορούν αυτές οι υπηρεσίες να προσφέρονται και για τα κεφάλαια που διατηρώ στην Ελληνική Τράπεζα πριν από την πλήρη συγχώνευση των χαρτοφυλακίων που προαναφέρατε;

Α: Όλες οι υπηρεσίες συμβουλευτικής και διαχείρισης χαρτοφυλακίου από την Eurobank Cyprus συνεχίζουν χωρίς καμία αλλαγή στο περιεχόμενο ή την ποιότητα εξυπηρέτησής σας. Εάν επιθυμείτε να έχετε αυτές τις υπηρεσίες και για τα κεφάλαια που διατηρείτε στην Ελληνική Τράπεζα, θα πρέπει να γίνει μεταφορά των χρημάτων στα χαρτοφυλάκια για τα οποία έχετε συνάψει τη συγκεκριμένη επενδυτική συμφωνία με την Eurobank Cyprus.

Ε: Θα αλλάξει η διαδικασία παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου μου;

Α: Αν είστε πελάτης της πρώην Ελληνικής Τράπεζας, σε πρώτο στάδιο θα συνεχίσετε να παρακολουθείτε τα χαρτοφυλάκιά σας μέσω των υφιστάμενων συστημάτων. Σε επόμενο στάδιο, θα πραγματοποιηθεί η μεταφορά των χαρτοφυλακίων στην πλατφόρμα Wealth της Eurobank Cyprus, με σκοπό την ενοποιημένη εμπειρία και τη διευρυμένη πρόσβαση σε επενδυτικά εργαλεία. Θα ενημερωθείτε εγκαίρως για το πότε και πώς θα γίνει αυτή η αλλαγή.

Ε: Πώς διασφαλίζεται η ασφάλεια των δεδομένων και των επενδυτικών κεφαλαίων μου κατά τη μετάβαση μεταξύ των συστημάτων που προαναφέρετε;

Α: Όλες οι διαδικασίες μετάβασης πραγματοποιούνται υπό αυστηρούς ελέγχους ασφαλείας, σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο και τις πολιτικές της Τράπεζας.

Ε: Θα υπάρξουν αλλαγές στα νομικά έγγραφα ή στους όρους παροχής υπηρεσιών;

Α: Εάν υπάρξουν τροποποιήσεις σε συμβατικούς όρους ή έγγραφα, θα ενημερωθείτε εκ των προτέρων με σχετική επικοινωνία και οι αλλαγές θα πραγματοποιηθούν με πλήρη διαφάνεια και σεβασμό στα δικαιώματά σας.

Ε: Θα επηρεαστεί ο τρόπος με τον οποίο δίνονται επενδυτικές οδηγίες;

Α: Αρχικά, όλες οι εντολές θα συνεχίσουν να δίνονται με τον ίδιο τρόπο που δίνονταν μέχρι τώρα. Η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση όσον αφορά τις επενδυτικές σας οδηγίες παραμένει προτεραιότητά μας. Σε επόμενο στάδιο, όταν θα πραγματοποιηθεί η μεταφορά των χαρτοφυλακίων στην πλατφόρμα Wealth της Eurobank Cyprus, θα ενημερωθείτε εγκαίρως για οποιεσδήποτε αλλαγές όσον αφορά τις επενδυτικές σας εντολές.

Ε: Θα αλλάξουν οι λογαριασμοί θεματοφυλακής μου ή οι πάροχοι θεματοφυλακής;

Α: Δεν θα υπάρξει αλλαγή σε λογαριασμούς θεματοφυλακής ή τρίτους παρόχους. Οποιαδήποτε αλλαγή γίνει με την ενοποίηση των χαρτοφυλακίων σε μεταγενέστερο στάδιο θα πραγματοποιηθεί με την πλήρη ενημέρωσή σας, χωρίς να επηρεάζεται η ασφάλεια ή η λειτουργικότητα του υφιστάμενου πλαισίου.

E: Υπάρχει κάποια ενέργεια που χρειάζεται να κάνω ως πελάτης;

A: Στο παρόν στάδιο δεν απαιτείται καμία ενέργεια. Σε περίπτωση που προκύψει ανάγκη για οποιαδήποτε επικαιροποίηση ή υπογραφή εγγράφων, θα ενημερωθείτε προσωπικά και έγκαιρα από τον RM/Advisor σας.

GLOBAL MARKETS - ΔΙΕΘΝΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΕΣ

E: Πού μπορώ να βρω τις τιμές συναλλάγματος που δημοσιεύει η Τράπεζα;

A: Οι τιμές συναλλάγματος βρίσκονται αναρτημένες στην επίσημη ιστοσελίδα της Τράπεζας.

E: Θα αλλάξει το μέγιστο ποσό για πράξεις συναλλάγματος που χρησιμοποιούν τις ισοτιμίες συναλλάγματος όπως αυτές δημοσιεύονται από την Τράπεζα

A: Το μέγιστο ποσό για πράξεις συναλλάγματος, που χρησιμοποιούν τις ισοτιμίες συναλλάγματος όπως αυτές δημοσιεύονται από την Τράπεζα, καθορίζεται στις €20,000 για όλους τους πελάτες.

E: Πού μπορώ να προβώ σε μετατροπή συναλλάγματος;

A: Δεν θα σημειωθεί καμία αλλαγή στην διαδικασία που ακολουθείτε όσον αφορά τη μετατροπή συναλλάγματος.

E: Θα συνεχίσει να ισχύει η υπάρχουσα διαδικασία που έχω με την Ελληνική Τράπεζα για αγοραπωλησίες συναλλάγματος;

A: Οι διαδικασίες για αγοραπωλησίες συναλλάγματος παραμένουν ως έχει. Τυχόν αλλαγές θα σας κοινοποιηθούν με εύλογη χρονική προειδοποίηση.

E: Τι θα γίνει στην περίπτωση που διατηρώ συμφωνίες αντιστάθμισης κινδύνου και στις δύο τράπεζες; Θα επηρεαστούν οι υφιστάμενοι όροι και προϋποθέσεις;

A: Υφιστάμενοι όροι και προϋποθέσεις παραμένουν ως έχουν με την κάθε τράπεζα ξεχωριστά. Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής θα ενημερωθείτε εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

E: Θα επηρεαστούν τα επενδυτικά προϊόντα και παράγωγα που η Τράπεζα προσφέρει;

A: Τα επενδυτικά προϊόντα και παράγωγα που η προσφέρει η Τράπεζα δεν θα επηρεαστούν.

E: Θα αλλάξουν τα άτομα που μας εξυπηρετούν στις διάφορες υπηρεσίες;

A: Δεν θα υπάρξει αλλαγή στα άτομα που σας εξυπηρετούν χωρίς προηγούμενη ενημέρωση. Μπορείτε να συνεχίσετε να επικοινωνείτε με τα ίδια άτομα. Εναλλακτικά, μπορείτε να καλέσετε το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών στο 8000 9999 ή στο +357 22500500 (από εξωτερικό).

E: Θα συνεχίσουν να ισχύουν οι υπάρχουσες προμήθειες/χρεώσεις/ειδικές τιμές που διατηρώ με κάθε τράπεζα;

A: Όλα παραμένουν ως έχουν. Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής θα ενημερωθείτε εντός εύλογου χρονικού περιθωρίου, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

E: Το τμήμα διεκπεραίωσης συναλλαγών (Execution Desk) θα συνεχίσει να εξυπηρετεί με το υφιστάμενο ωράριο;

A: Προς το παρόν ισχύουν τα υφιστάμενα ωράρια. Στόχος είναι, σε σύντομο χρονικό διάστημα όλοι οι πελάτες μας να εξυπηρετούνται από το εν λόγω τμήμα μέχρι τις 23:00.

E: Θα επηρεαστούν τα cut off times για τις πληρωμές και τις μετατροπές συναλλάγματος;

A: Τα cut off times για τις πληρωμές και τις μετατροπές συναλλάγματος δεν θα επηρεαστούν.

E: Θα αλλάξει η μεθοδολογία υπολογισμού των βασικών επιτοκίων των δανείων;

A: Η μεθοδολογία υπολογισμού των βασικών επιτοκίων των δανείων δεν θα αλλάξει

E: Θα αλλάξει ο τρόπος υπολογισμού των τόκων σε δάνεια και καταθέσεις;

A: Ο τρόπος υπολογισμού των τόκων σε δάνεια και καταθέσεις δεν θα αλλάξει.