



## ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε.

Ημερομηνία: .....

### "Value Plus"

Η Εθνική Τράπεζα σας ενημερώνει ότι θέτει στη διάθεσή σας το ευέλικτο καταθετικό προϊόν «Value Plus», που σας εξυπηρετεί κατά τις συναλλαγές σας και σας προσφέρει πολλές διευκολύνσεις. Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος είναι τα εξής:

#### **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**

**1. Νόμισμα:** €

**2. Είδος λογαριασμού:** Ταμειυτηρίου

**3. Δικαιούχοι:** Φυσικά πρόσωπα

**4. Κανάλια Διάθεσης:**

- μέσω του **NBG Internet Banking** ή
- μέσω του **NBG Mobile Banking** ή
- μέσω του **δικτύου Καταστημάτων**

**5. Ελάχιστο ποσό αρχικής κατάθεσης:** Όχι

**6. Επιτόκιο:** Κλιμακούμενο

#### **A) Πιστωτικού Υπολοίπου**

Βαθμίδες Υπολοίπου	Επιτόκιο (κλιμακούμενο)	Συνολική Ετήσια Πραγματική Απόδοση (*)
ΕΥΡΩ 0,01 – 60.000	0,00%	0,000%
ΕΥΡΩ 60.000,01-200.000	0,01%	0,009%
ΕΥΡΩ 200.000,01 και άνω	0,01%	0,009%

(\*) Η Συνολική Ετήσια Πραγματική Απόδοση (Σ.Ε.Π.Α.) υπολογίστηκε με την παραδοχή ότι, για ένα (1) έτος, το ποσό κατάθεσης και το επιτόκιο παραμένουν αμετάβλητα και δεν αναλαμβάνονται οι τόκοι του 6μήνου. Ως αποτέλεσμα, η Σ.Ε.Π.Α. απεικονίζεται με τα παραπάνω ποσοστά, μετά την φορολόγηση των τόκων (σήμερα 15%) και τον 6μηναίο ανατοκισμό.

#### **B) Χρεωστικών τόκων**

Το επιτόκιο με το οποίο βαρύνονται τα χρεωστικά υπόλοιπα που δημιουργούνται από παραβίαση valeurs είναι το εκάστοτε ελάχιστο επιτόκιο προσφοράς πράξεων κύριας αναχρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (σήμερα 0,00%).

Αλλαγές των επιτοκίων (πιστωτικών και χρεωστικών υπολοίπων) μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προειδοποίηση.

#### **7. Valeur πίστωσης**

A. Κατάθεση μετρητών ευρώ σε λογαριασμό ταμειυτηρίου:

- Μέσω του δικτύου των καταστημάτων μας: αυθημερόν

- Μέσω i-bank ATM: αυθημερόν

B. Μεταφορά κεφαλαίων από λογαριασμό ευρώ σε λογαριασμό ευρώ, μέσω γκισέ / i-bank ATM / NBG Internet / Phone Banking: αυθημερόν

## **8. Παροχές**

### **A. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ**

- Ενημέρωση για την αναλυτική κίνηση του λογαριασμού μέσω της εφαρμογής NBG Internet/Mobile Banking (μηνιαίο ηλεκτρονικό αντίγραφο κίνησης – i-statement): δωρεάν.
- Δυνατότητα ενημέρωσης, κατόπιν αιτήματός σας, μέσω βιβλιαρίου κατάθεσης: δωρεάν.
- Δυνατότητα δωρεάν ενημέρωσης 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο για:
  - τις 7 τελευταίες κινήσεις του λογαριασμού σας, μέσω του δικτύου των i-bank ATMs της Εθνικής Τράπεζας,
  - την κίνηση του λογαριασμού μέσω του NBG Internet/Mobile Banking.
- Δυνατότητα μεταβολής των δικαιούχων του λογαριασμού (προσθήκη, αποχώρηση συνδικαιούχου/ων) χωρίς τη μεταβολή (εξόφληση) του αριθμού λογαριασμού και χωρίς, κατά συνέπεια, να μεταβάλλονται τυχόν συνδέσεις του με άλλα συστήματα (π.χ. παγίων εντολών, πίστωσης συντάξεων, κ.λπ.).

### **B. ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ**

- Δυνατότητα δωρεάν χορήγησης των χρεωστικών καρτών Debit Mastercard, ανάλογα με την πελατειακή ομάδα που ανήκετε, και Debit Visa για να εξυπηρετείστε εύκολα και γρήγορα, με άμεση χρέωση του καταθετικού σας λογαριασμού, από τα i-Bank ATM της Εθνικής Τράπεζας, τα ATM ΔΙΑΣ, καθώς και το δίκτυο ATM των άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και το εξωτερικό με τα σήματα Mastercard και Visa, αλλά και να πραγματοποιείτε αγορές προϊόντων και υπηρεσιών σε όλες τις επιχειρήσεις με τα σήματα Mastercard και Visa στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ανέπαφες συναλλαγές σε επιχειρήσεις που διαθέτουν τα ειδικά τερματικά καθώς και αγορές στο διαδίκτυο σε χιλιάδες εμπόρους που φέρουν τα σήματα Mastercard και Visa και σε εμπόρους πιστοποιημένους στις Υπηρεσίες Ασφαλών Συναλλαγών Mastercard Identity Check και Verified by Visa.
- Πρόσβαση στα ψηφιακά δίκτυα NBG Internet, Phone και Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας.
- Δυνατότητα δωρεάν πέντε (5) αυτόματων πληρωμών λογαριασμών/υποχρεώσεων ανά μήνα μέσω πάγιας εντολής, με χρέωση του λογαριασμού για όλη τη διάρκεια τήρησής του και αυτόματης πληρωμής μέσω των ψηφιακών δικτύων NBG Internet/ Mobile Banking. Για τις επιπλέον πληρωμές από εκείνες που σας παρέχονται δωρεάν εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο.
- Δυνατότητα δωρεάν έκδοσης δύο (2) εμβασμάτων εσωτερικού με ένδειξη εξόδων SHA έως 3.000,00 σε ευρώ μέσω των ψηφιακών δικτύων NBG Internet/ Mobile Banking ανά μήνα, με χρέωση του λογαριασμού. (Σημειώνεται ότι τα εξερχόμενα εμβάσματα εσωτερικού σε ευρώ απαλλάσσονται από την προμήθεια έκδοσης υπέρ της Τράπεζάς μας, ενδέχεται, ωστόσο, να επιβαρυνθούν με έξοδα εκτέλεσης από την πληρώτρια τράπεζα).  
Για τα επιπλέον εξερχόμενα εμβάσματα πέρα από αυτά που σας παρέχονται δωρεάν εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο.
- Δυνατότητα δωρεάν ενός εισερχόμενου (1) εμβάσματος εσωτερικού με ένδειξη εξόδων SHA έως 3.000,00 σε ευρώ ανά μήνα. (Σημειώνεται ότι το εισερχόμενο έμβασμα εσωτερικού απαλλάσσεται από τα έξοδα εκτέλεσης της Τράπεζάς μας. Ενδέχεται, ωστόσο, να επιβαρυνθεί με έξοδα έκδοσης από την εκδότρια τράπεζα).  
Για τα επιπλέον εισερχόμενα εμβάσματα πέρα από αυτό που σας παρέχεται δωρεάν εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο.
- Δυνατότητα μίας (1) δωρεάν πληρωμής πιστωτικής κάρτας εκδόσεως άλλης Τράπεζας εσωτερικού ανά μήνα μέσω των ψηφιακών δικτύων NBG Internet/ Mobile Banking με χρέωση του λογαριασμού. Για επιπλέον πληρωμές πέρα από αυτή που σας παρέχεται δωρεάν εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο.
- Δυνατότητα δωρεάν τριών (3) αναλήψεων από ATM άλλης τράπεζας εσωτερικού ανά έτος. Για επιπλέον αναλήψεις από αυτές που σας παρέχονται δωρεάν εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο.

- Δυνατότητα δωρεάν δύο (2) αναλήψεων από ATM εξωτερικού ανά έτος, εφόσον το νόμισμα της συναλλαγής είναι σε ευρώ. Για επιπλέον αναλήψεις από αυτές που σας παρέχονται δωρεάν εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο.
- Δυνατότητα δωρεάν αυτόματης εξόφλησης των δόσεων των πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών & στεγαστικών δανείων της Τράπεζάς μας, χρεώνοντας τον λογαριασμό σας μέσω μιας πάγιας εντολής στο Κατάστημα Συνεργασίας σας.
- Δυνατότητα μέσω πάγιας εντολής, να χρεώνεται ο λογαριασμός σε τακτές ημερομηνίες με σταθερό ποσό και να πιστώνεται άλλος λογαριασμός ΕΤΕ του καταθέτη ή άλλου δικαιούχου, για την κάλυψη υποχρεώσεων (π.χ. ενοίκιο, δίδακτρα, διατροφή, δόσεις για αγορές από καταστήματα κ.λπ.) χωρίς επιβάρυνση (Σύστημα Περιοδικών Ηλεκτρονικών Καταβολών / ΣΠΗΚ).
- Δυνατότητα συμμετοχής σε επενδυτικά προϊόντα της Εθνικής Τράπεζας, συνδέοντας το λογαριασμό με τον κωδικό πελάτη.
- Δυνατότητα αυτόματης κατάθεσης του μισθού ή της σύνταξής σας στο λογαριασμό από τον εργοδότη ή το ασφαλιστικό ταμείο σας.
- Συμμετοχή στο πρόγραμμα επιβράβευσης go4more και επιπλέον παροχή 1.000 welcome πόντους κατά το άνοιγμα του λογαριασμού.

## **Γ. ΠΙΣΤΟΔΟΤΙΚΕΣ**

### **Γ.1. Καταναλωτική Πίστη**

- Προσφορά πιστωτικής κάρτας CLASSIC MASTERCARD, GOLD MASTERCARD, PLATINUM MASTERCARD, CLASSIC VISA, με:
  - έκπτωση 1 μονάδας στο επιτόκιο αγορών
 Σημειώνεται ότι η σχετική με την πιστωτική κάρτα παροχή ισχύει για τον α' δικαιούχο του λογαριασμού.

## **Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ I-BANK ALERT**

Για συναλλαγές που διενεργούνται σε λογαριασμούς α' ζήτησης στην Τράπεζά μας για τους οποίους επιθυμείτε να λαμβάνετε ενημέρωση, σας παρέχεται δυνατότητα αποστολής ειδοποιήσεων (i-bank Alert) μέσω:

- e-mail: δωρεάν
- sms: 20/μήνα, δωρεάν. Τα επιπλέον sms χρεώνονται με €0,05/sms.

Η προνομιακή τιμολόγηση ισχύει για τον α' δικαιούχο του λογαριασμού.

## **Ε. ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

- 1) Παροχή ασφαλιστικού Προγράμματος Προληπτικού Ελέγχου Υγείας για τον α' δικαιούχο του λογαριασμού «Value Plus», το οποίο περιλαμβάνει:
  - Ετήσιο προληπτικό έλεγχο (check up) που εμπεριέχει, Γενική Αίματος, Σάκχαρο, Χοληστερόλη, HDL, LDL και Αθηρωματικός δείκτης: δωρεάν
  - Προσυμπτωματικό έλεγχο ανά φύλο και ηλικία:
    - ✓ για άνδρες άνω των 45 ετών, PSA: δωρεάν
    - ✓ για γυναίκες άνω των 45 ετών, Ψηφιακή Μαστογραφία με συμμετοχή €5
  - Επιπλέον πρόσθετες παροχές του Συμβεβλημένου Διαγνωστικού κέντρου σε προνομιακές τιμές

Σημειώνεται ότι:

- Οι καλύψεις ισχύουν με την προϋπόθεση ότι ο α' δικαιούχος είναι φυσικό πρόσωπο άνω των 18 ετών.
- Για τον α' δικαιούχο/ασφαλιζόμενο παρέχεται το δικαίωμα μίας (1) συμμετοχής στο ασφαλιστικό πρόγραμμα.
- Η ημερομηνία έναρξης ισχύος του προγράμματος είναι η ημερομηνία ανοίγματος του καταθετικού λογαριασμού.
- Οι εξετάσεις (check-up και προσυμπτωματικός έλεγχος) και οι πρόσθετες παροχές μπορούν να πραγματοποιηθούν μετά από εκατόν ογδόντα (180) ημέρες από την ημερομηνία έναρξης της ασφάλισης. Ο περιορισμός ισχύει μόνο για τον πρώτο χρόνο ασφάλισης.
- Σε περίπτωση αλλαγής του είδους του Καταθετικού Τραπεζικού Λογαριασμού, όπου οι ενέργειες, για παράδειγμα, κλείσιμο του υφιστάμενου και ενεργοποίησης νέου, γίνονται εντός τριάντα (30) ημερών,

θα λαμβάνεται υπ' όψη το χρονικό διάστημα της προηγούμενης ασφάλισης για τη συμπλήρωση των εκατόν ογδόντα (180) ημερών περιόδου αναμονής. Σε κάθε άλλη περίπτωση θεωρείται νέα ασφάλιση με ημερομηνία έναρξης της ασφάλισης την ημερομηνία ανοίγματος του νέου λογαριασμού. Το ασφαλιστικό πρόγραμμα Προληπτικού Ελέγχου Υγείας αποτελεί παροχή του καταθετικού προϊόντος «Value Plus» και δεν διατίθεται αυτοτελώς.

*Τα ασφαλιστικά προγράμματα δημιουργήθηκαν από την Εθνική Ασφαλιστική και διανέμονται από το δίκτυο καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε., Αιόλου 86, 105 59, Α.Μ.Ε.Ε.Α.: 311481, Αθήνα. Η διάθεση των ασφαλιστικών προγραμμάτων διενεργείται μόνο από Στελέχη της Τράπεζας που είναι πιστοποιημένοι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές. Η Τράπεζα είναι εγγεγραμμένη στο Ειδικό Μητρώο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών με αριθμό 1028 ως ασφαλιστικός πράκτορας. Τα στοιχεία του Ειδικού Μητρώου δημοσιεύονται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα «Ενιαίο Σημείο Πληροφόρησης (Ε.ΣΗ.Π.)» Ενεργών Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών, μέσω του οποίου μπορείτε να εξακριβώσετε την εγγραφή στο Ειδικό Μητρώο. Ιστότοπος Ε.ΣΗ.Π.: <http://insuranceregistry.uhc.gr/>.*

### **Τιμολόγιο «Value Plus»:**

- 1) Για τις προαναφερόμενες παροχές καταβάλλετε €5/μήνα ή €55/ημερολογιακό έτος.
- 2) Στην περίπτωση της μηνιαίας καταβολής:
  - Το κόστος θα προεισπράττεται ανά μήνα, με αυτόματη χρέωση του λογαριασμού την 1<sup>η</sup> εργάσιμη ημέρα μετά την 5<sup>η</sup> ημερολογιακή ημέρα του μήνα.
  - Σε περίπτωση που δεν επαρκεί το υπόλοιπο του λογαριασμού για να πληρωθεί το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, θα χρεώνεται το ποσό που υπάρχει διαθέσιμο στο λογαριασμό και το υπόλοιπο θα δεσμεύεται και θα εισπράττεται μόλις βρεθεί επαρκές υπόλοιπο (σχετικός έλεγχος πραγματοποιείται από το σύστημα κάθε μέρα). Η Τράπεζα δικαιούται, σε περίπτωση που δεν εισπραχθεί το κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών για διάστημα ενός μήνα λόγω ανεπαρκούς υπολοίπου του λογαριασμού «Value Plus», να μετατρέψει το λογαριασμό σε απλό λογαριασμό ταμιευτηρίου. Στην περίπτωση αυτή, το τυχόν κόστος που έχει εισπραχθεί δεν επιστρέφεται και το ποσό που είχε δεσμευτεί παραμένει προς εισπραξη όταν βρεθεί επαρκές υπόλοιπο στο λογαριασμό.
  - Για τον μήνα ανοίγματος ή εξόφλησης του λογαριασμού «Value Plus», καθώς και για τον μήνα μετατροπής από άλλον λογαριασμό σε λογαριασμό «Value Plus», ο λογαριασμός δεν χρεώνεται με το πάγιο.
- 3) Στην περίπτωση της ετήσιας καταβολής:
  - Για τη καταβολή του κόστους παροχής τραπεζικών υπηρεσιών η εισπραξη γίνεται με αυτόματη χρέωση την 1<sup>η</sup> εργάσιμη μετά την 5<sup>η</sup> ημερολογιακή ημέρα του Ιανουαρίου κάθε έτους. Κατά το άνοιγμα του λογαριασμού μέσα στο έτος σε περίπτωση κλασματικού έτους, το κόστος υπολογίζεται σε αντίστοιχα δωδέκατα μέχρι το τέλος του έτους και εισπράττεται την 1<sup>η</sup> εργάσιμη μετά την 5<sup>η</sup> ημερολογιακή ημέρα του επομένου από τον μήνα ανοίγματος. Εφόσον δεν επαρκεί το υπόλοιπο του λογαριασμού, θα χρεώνεται το τμήμα του ποσού που είναι διαθέσιμο ενώ το υπόλοιπο θα δεσμεύεται έως ότου βρεθεί επαρκές υπόλοιπο στον λογαριασμό για να εισπραχθεί (σχετικός έλεγχος πραγματοποιείται από το σύστημα κάθε μέρα). Η Τράπεζα δικαιούται, σε περίπτωση που δεν εισπραχθεί το ετήσιο κόστος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών για διάστημα ενός μήνα λόγω ανεπαρκούς υπολοίπου του λογαριασμού «Value Plus», να μετατρέψει το λογαριασμό σε απλό λογαριασμό ταμιευτηρίου. Σε αυτή την περίπτωση τυχόν κόστος που έχει εισπραχθεί επιστρέφεται αυτόματα και το ποσό που έχει δεσμευτεί αποδεσμεύεται αυτόματα.
  - Σε περίπτωση που εξοφληθεί ο λογαριασμός κατά τη διάρκεια του έτους, δεν επιστρέφεται μέρος του κόστους που έχει εισπραχθεί και αντιστοιχεί στο εναπομείνον διάστημα. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που μετατρέψετε τον λογαριασμό σας σε άλλο προϊόν με δική σας πρωτοβουλία.

### **Γενικές πληροφορίες**

Ως προς τους όρους και τις προϋποθέσεις διενέργειας πράξεων πληρωμών εφαρμόζεται συμπληρωματικά και υπερισχύει της «Σύμβασης κατάθεσης και ανοίγματος λογαριασμού κατάθεσης», η σύμβαση-πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών, η οποία διέπεται από τον Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15-5-2018 ) και αντίγραφο της οποίας, προς ενημέρωση και εν συνεχεία υπογραφή, παραδίδεται στον ενδιαφερόμενο.

- 1) Οι τόκοι λογίζονται στις 30 Ιουνίου και 31 Δεκεμβρίου κάθε έτους.
  - 2) Διαθέσιμο υπόλοιπο κάθε ημέρας είναι το τμήμα υπολοίπου (μέρος ή το σύνολο) για το οποίο, την ίδια ημέρα, έχει παρέλθει η τυχόν τεθείσα valeur χρεωπιστωτικής εγγραφής ή η τυχόν δέσμευση. Valeur είναι η ημερομηνία, κατά την οποία, για μεν τις αναλήψεις το ποσό παύει να αποτελεί τμήμα του υπολοίπου, για δε τις καταθέσεις είναι διαθέσιμο και, αν ο λογαριασμός είναι έντοκος, και τοκοφόρο.
  - 3) Τα επιτόκια των καταθετικών λογαριασμών είναι κλιμακούμενα δηλαδή ολόκληρο το εκάστοτε υπόλοιπο του λογαριασμού εκτοκίζεται με το επιτόκιο που αντιστοιχεί σε μία από τις βαθμίδες της ως άνω κλίμακας επιτοκίου, στην οποία εμπίπτει το υπόλοιπο του λογαριασμού. Ο τόκος υπολογίζεται στο διαθέσιμο υπόλοιπο κάθε ημέρας και το αντίστοιχο επιτόκιο εφαρμόζεται σε ολόκληρο το υπόλοιπο της κατάθεσης.
  - 4) Η βάση υπολογισμού τόκων είναι Actual/360 δηλαδή λαμβάνονται ως ημέρες εκτοκισμού οι πραγματικές ημέρες (actual) στον αριθμητή, ενώ στον παρονομαστή το εμπορικό έτος των 360 ημερών.
  - 5) Από τους τόκους υπέρ του δικαιούχου του λογαριασμού παρακρατείται φόρος για απόδοση στο Δημόσιο. Ο συντελεστής φόρου καθορίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα σχετική φορολογική νομοθεσία (σήμερα 15%).
  - 6) Θα ενημερώνεστε το ταχύτερο δυνατόν, γενικώς για κάθε αλλαγή του επιτοκίου είτε από αναρτημένη πληροφόρηση στα καταστήματα της Τράπεζας, είτε από τα δελτία τύπου της Τράπεζας, είτε από ενημέρωση που παρέχεται από το διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας [[www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)]. Ωστόσο, οι αλλαγές στο επιτόκιο που είναι ευνοϊκότερες για εσάς, μπορούν να εφαρμόζονται χωρίς προειδοποίηση.
  - 7) Οι συναλλαγματικές ισοτιμίες είναι διαθέσιμες από τα Καταστήματα της Τράπεζας, το διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)), ενώ γίνονται γνωστές και στον ημερήσιο τύπο. Αλλαγές των συναλλαγματικών ισοτιμιών μπορούν να εφαρμόζονται αμέσως και χωρίς προειδοποίηση.
  - 8) Το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο της Τράπεζας βρίσκεται αναρτημένο στις προθήκες των Καταστημάτων της και δημοσιεύεται σε ειδική ενότητα στην ιστοσελίδα της ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)).
- 9) Παράπονα μπορείτε να υποβάλλετε:
- είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων μας,
  - είτε στον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας της Εθνικής Τράπεζας:
    - Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr),
    - Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση [customer.service@nbg.gr](mailto:customer.service@nbg.gr),
    - Αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας:
      - ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, Ομήρου 30, 106 72 Αθήνα, ή
      - μέσω fax στο +30 210 33 47 740.

Αναλυτικές και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων και τα στοιχεία επικοινωνίας της λειτουργίας διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr). Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν.

*Ειδικότερα, για διαφορές που αφορούν σε συμβατικές υποχρεώσεις δυνάμει ηλεκτρονικής σύμβασης παροχής υπηρεσιών, μπορείτε να υποβάλλετε το αίτημά σας για εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς, μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών στην ιστοσελίδα <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.»*

*Τέλος, στην περίπτωση σύναψης της σύμβασης ανοίγματος λογαριασμού μέσω των καναλιών Internet & Mobile Banking, ο πελάτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από αυτή εντός προθεσμίας 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία σύναψής της, αναιτιολόγητα και ανέξοδα. Η υπαναχώρηση πραγματοποιείται με την υπογραφή της σχετικής δήλωσης <https://www.nbg.gr/greek/i->*

[bank/retail/mobile-banking/Documents/Dilos\\_i\\_pnanahorisis\\_Value%20Plus.pdf](bank/retail/mobile-banking/Documents/Dilos_i_pnanahorisis_Value%20Plus.pdf) και την υποβολή της σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας.

Περαιτέρω, για κάθε διαφορά ή διένεξη, έχετε στη διάθεσή σας ειδικές διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, απευθυνόμενοι σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ: 10440 (αστική χρέωση)/+302103376700 (διεθνείς κλήσεις), ιστοσελίδα: [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr), ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ.Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ:2106460862, ιστοσελίδα: [www.synigoroskataloti.gr](http://www.synigoroskataloti.gr). Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

Αγαπητοί πελάτες,

Για τυχόν περαιτέρω διευκρινίσεις τα Στελέχη των Καταστημάτων μας είναι άμεσα στη διάθεσή σας. Θα χαρούμε πολύ να σας εξυπηρετήσουμε.

Φιλικά,  
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.  
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ .....

Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης: 06.06.2022