

## ΟΡΟΙ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ VIRTUAL PREPAID MASTERCARD

Με τη σύμβαση αυτή η «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.», η οποία είναι πιστωτικό ίδρυμα που εδρεύει στην Αθήνα (Αιόλου 86), με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 237901000, εκδίδει και χορηγεί στον αντισυμβαλλόμενο που αναφέρεται στη συνημμένη αίτηση (Χρήστης) η οποία αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας, κάρτα με την ονομασία «VIRTUAL CARD MASTERCARD» (Κάρτα), σύμφωνα με τους παρακάτω όρους οι οποίοι είναι όλοι εξίσου ουσιώδεις. Ειδικά ως προς τους όρους και τις προϋποθέσεις διενέργειας πράξεων πληρωμών, εφαρμόζεται συμπληρωματικά και υπερισχύει η ήδη συναφθείσα μεταξύ των ιδίων συμβαλλομένων σύμβαση – πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών (εφεξής «σύμβαση-πλαίσιο»), η οποία διέπεται από τον Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15-5.2018) .

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ - ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΡΤΑΣ

1. Η Κάρτα είναι εικονική, δηλαδή δεν διαθέτει πλαστικό δελτίο – σώμα και προπληρωμένη, ώστε για τη χρήση της απαιτείται η φόρτισή της από τον Χρήστη με χρήματα, προκειμένου να δημιουργείται και να υφίσταται το απαραίτητο υπόλοιπο για τη διενέργεια των συναλλαγών μέσω αυτής. Η Κάρτα επιτρέπει στον Χρήστη τη διενέργεια συναλλαγών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, μέσω διαδικτύου, ταχυδρομικών ή τηλεφωνικών παραγγελιών σε επιχειρήσεις ή φορείς που συνεργάζονται με την MasterCard και φέρουν το σήμα MasterCard. Η Κάρτα επίσης παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας πληρωμών του Χρήστη με άμεση χρέωση μέσω πάγιας ή μη εντολής.

2. Για την έκδοση και χορήγηση της Κάρτας απαιτείται υποβολή σχετικής αίτησης από το Χρήστη μέσω του Internet/Mobile Banking της Τράπεζας, ανεπιφύλακτης αποδοχής εκ μέρους του Χρήστη των παρόντων Όρων και αποδοχή της αίτησης εκ μέρους της Τράπεζας, η οποία παρέχεται επίσης μέσω Internet/Mobile Banking. Με τον τρόπο αυτό ολοκληρώνεται η έκδοση της Κάρτας. Για τη χορήγηση και χρήση της Κάρτας, απαιτείται να έχει προηγηθεί η εγγραφή του Χρήστη στην υπηρεσία Internet/Mobile Banking της Τράπεζας, η αποδοχή των παρόντων Όρων, καθώς και η ύπαρξη καταθετικού λογαριασμού του Χρήστη στην Τράπεζα. Κατά την υποβολή της αίτησης για την έκδοση της Κάρτας, ο Χρήστης πρέπει να επιλέξει το επιθυμητό Ημερήσιο Όριο Συναλλαγών από τις επιλογές που του παρέχονται μέσω του Internet/Mobile Banking της Τράπεζας.

3. Με την αποδοχή της αίτησης του Χρήστη, η Τράπεζα εκδίδει την Κάρτα και χορηγεί στον Χρήστη ηλεκτρονικά τα στοιχεία της Κάρτας, δηλαδή τον αριθμό της, την ημερομηνία λήξης της και τον τριψήφιο κωδικό επαλήθευσης (CVC2).

4. Η Κάρτα ανήκει κατά πλήρη κυριότητα στην Τράπεζα. Ο Χρήστης και μόνο αυτός, αποκτά το δικαίωμα χρήσης της Κάρτας σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες όρους. Η κάθε μορφής εκχώρηση του δικαιώματος της χρήσης της Κάρτας σε οποιονδήποτε τρίτο απαγορεύεται αυστηρά.

### ΦΟΡΤΙΣΗ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ

5. Η Κάρτα εκδίδεται και χορηγείται στον Χρήστη με μηδενικό υπόλοιπο και ενεργή. Κατά την πρώτη φόρτιση της Κάρτας, ο Χρήστης θα καταβάλει το ποσό, το οποίο θα αποτελεί το «διαθέσιμο υπόλοιπο», καθώς και τα τυχόν έξοδα έκδοσης και φόρτισης της Κάρτας. Με την πραγματοποίηση κάθε συναλλαγής από τον Χρήστη, το διαθέσιμο υπόλοιπο θα μειώνεται αυτόματα ισόποσα, πλέον τυχόν επιβαρύνσεων. Η Τράπεζα δεν οφείλει τόκους οποιασδήποτε μορφής επί του εκάστοτε υπολοίπου της Κάρτας.

6. Η φόρτιση της Κάρτας μπορεί να γίνει μέσω του συστήματος Internet/Mobile Banking και Phone Banking της Τράπεζας με εντολή του Χρήστη για μεταφορά από υφιστάμενο καταθετικό (ταμειευτήριο ή τρεχούμενο) λογαριασμό που ο Χρήστης τηρεί στην Τράπεζα ή με όποιο άλλο τρόπο γνωστοποιήσει μελλοντικά η Τράπεζα στο Χρήστη.

Οι φορτίσεις της Κάρτας επιτρέπονται εντός των εκάστοτε καθοριζόμενων από την Τράπεζα Ορίων Φόρτισης της Κάρτας ανά συναλλαγή, ημέρα και έτος με μέγιστο όριο φόρτισης για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών που διαθέτει ο Χρήστης, το όριο που καθορίζεται από την Τράπεζα. Τα Όρια Φόρτισης που ισχύουν κατά την υπογραφή της παρούσας, παρατίθενται στο Παράρτημα II της παρούσας, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

Ο Χρήστης δικαιούται να κάνει χρήση της Κάρτας του κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 7 πιο κάτω, εντός των εκάστοτε καθοριζόμενων από την Τράπεζα Ορίων Συναλλαγών και με την επιφύλαξη των εκάστοτε ισχυουσών σχετικών νομοθετικών διατάξεων. Τα Όρια Συναλλαγών που ισχύουν κατά την υπογραφή της παρούσας, παρατίθενται στο Παράρτημα II της παρούσας. Επίσης, υιοθετείται μέγιστο ετήσιο όριο συναλλαγών για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών που κατέχει ο πελάτης. Ο Χρήστης δικαιούται οποτεδήποτε να ζητήσει από την Τράπεζα τη μεταβολή των Ημερήσιων Ορίων Αγορών που όρισε με την αίτησή του ή την αναβάθμιση των Ορίων Φόρτισης, Συναλλαγών, Εκφόρτισης και η αποδοχή ή μη του αιτήματός του εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας, βάσει σχετικής Πολιτικής.

### ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ - ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

7. Ο Χρήστης δικαιούται να χρησιμοποιεί την Κάρτα ως μέσο πληρωμής μόνο για τις συναλλαγές από απόσταση, που περιγράφονται στον όρο 1. Δεν παρέχεται δυνατότητα συναλλαγών που απαιτούν φυσική παρουσία της κάρτας, συναλλαγών με άτοκες δόσεις και αναλήψεις μετρητών.

Τα στοιχεία που είναι απαραίτητα να χορηγηθούν από τον Χρήστη προκειμένου να θεωρηθεί εξουσιοδοτημένη η συναλλαγή με την Κάρτα και να εκτελεσθεί, είναι τα ακόλουθα που ζητούνται κατά περίπτωση: i. Αριθμός Κάρτας, ii. Ημερομηνία λήξης της Κάρτας, iii. Ονοματεπώνυμο Χρήστη Κάρτας, iv. Τριψήφιος κωδικός επαλήθευσης (CVC2), v. Κάθε άλλο στοιχείο που απαιτείται ή θα απαιτηθεί βάσει των πρωτοκόλλων ασφαλείας που εφαρμόζονται από το διεθνή οργανισμό Mastercard.

Η συναλλαγή ολοκληρώνεται, εφ' όσον στο λογαριασμό της Κάρτας υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο τουλάχιστον ίσο με το ποσό της συναλλαγής, πλέον τυχόν εξόδων και ποσού για κάλυψη τυχόν συναλλαγματικών ισοτιμιών.

Με την κατά τα παραπάνω πληκτρολόγηση ή παροχή στοιχείων, ο Χρήστης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα να εξοφλεί αντ' αυτού και για λογαριασμό του το αντίστοιχο των νόμιμων συναλλαγών που κατά τα παραπάνω πραγματοποιήσε στις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάχθηκε. Ως προς τα στοιχεία που τεκμηριώνουν τη γνησιότητα και την εκτέλεση πράξεων πληρωμών από τον Χρήστη ισχύουν τα οριζόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο.

Για τις συναλλαγές αγοράς αγαθών ή παροχής υπηρεσιών στο διαδίκτυο που απαιτούν ισχυρή ταυτοποίηση του Κατόχου και διενεργούνται σε, πιστοποιημένες στην υπηρεσία Mastercard Identity Check επιχειρήσεις, ο Χρήστης υποχρεούται να κάνει χρήση της υπηρεσίας ασφαλών συναλλαγών Mastercard Identity Check της Τράπεζας, οι όροι της οποίας περιλαμβάνονται στο Παράρτημα I της παρούσας που αποτελεί ενιαίο όλο και αναπόσπαστο τμήμα αυτής εν συνδυασμό με την χρήση ενός εκ των διαθέσιμων τρόπων αυθεντικοποίησης που προσφέρει η Τράπεζα για την ισχυρή ταυτοποίησή του (π.χ μέσω internet και mobile banking κ.α.).

Ειδικά για τη χρήση της Κάρτας σε ιστότοπους παρόχων διαδικτυακών υπηρεσιών τυχερών παιγνίων (online gambling), ο Χρήστης απαγορεύεται να πραγματοποιεί συναλλαγές σε ιστοτόπους παρόχων χωρίς νόμιμη άδεια στην Ελλάδα, όπως περιλαμβάνονται στην τελευταία έκδοση του καταλόγου των μη αδειοδοτημένων παρόχων τυχερών παιγνίων (black list) που αναρτάται στην ιστοσελίδα της Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων.

8. Σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής δεσμεύεται κατά τη στιγμή της διενέργειάς της, πλέον ενός ποσοστού το σημερινό ύψος του οποίου αναγράφεται στο Παράρτημα II, ως ασφάλεια για τυχόν συναλλαγματική διαφορά, το οποίο ποσοστό αποδεδειγμένα εν όλω ή εν μέρει κατά την εκκαθάριση και χρέωση της συναλλαγής στο λογαριασμό της Κάρτας. Η συναλλαγή σε συνάλλαγμα επιβαρύνεται με έξοδα, το σημερινό ύψος των οποίων αναφέρεται στο Τιμολόγιο

Εργασιών της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στον Χρήστη σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

Η αξία της συναλλαγής μετατρέπεται σε ΕΥΡΩ με βάση την τιμή που ορίζει ο διεθνής οργανισμός MASTERCARD, κατά την ημερομηνία και ώρα επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής. Για τις συναλλαγές σε νόμισμα χώρας του ΕΟΧ, ο Κάτοχος μπορεί να ενημερώνεται για τις διασυνοριακές χρεώσεις και τις συναλλαγματικές ισοτιμίες μέσω του συνδέσμου <https://microsites.nbg.gr/fxrates>. Για τις λοιπές συναλλαγές σε συνάλλαγμα ο χρήστης μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιεί ο ως άνω διεθνής οργανισμός μέσω της ιστοσελίδας αυτού <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>, στην οποία διατίθεται ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής. Έχοντας υπ' όψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς, η ισοτιμία που εφαρμόζεται κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής, ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ισχύει κατά το χρόνο πραγματοποίησής της.

9. Η Κάρτα είναι μέσο εξόφλησης του τιμήματος νόμιμη συναλλαγή, το οποίο όπως και τους λοιπούς όρους αυτής, ο Χρήστης έχει συμφωνήσει πριν και ανεξάρτητα από τη χρήση της. Η Τράπεζα δεν συνδέεται κατ' ανάγκη συμβατικά με τις επιχειρήσεις για τους σκοπούς που περιγράφονται στους παρόντες Όρους κατ' αποκλειστικότητα και δεν αναλαμβάνει καμία υποχρέωση προς τον Χρήστη για τυχόν αθέτηση εκπλήρωσης ή μη ακριβή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων, ούτε και για οποιαδήποτε συμβατική ή εξωσυμβατική ζημία του, ώστε ο Χρήστης δε δικαιούται να προβάλει εναντι της Τράπεζας οποιαδήποτε σχετική ένσταση ή απαίτηση, εκτός εάν ο νόμος ή όσα προβλέπονται στη σύμβαση-πλαίσιο ορίζουν διαφορετικά. Εάν η επιχείρηση εκδώσει για οποιονδήποτε λόγο υπέρ του Χρήστη πιστωτικό σημείωμα, η Τράπεζα θα πιστώσει με το ισόποσο το λογαριασμό της Κάρτας του, μόνο όταν το παραπάνω σημείωμα προσκομισθεί στην Τράπεζα.

10. Η χρέωση του λογαριασμού της Κάρτας γίνεται την ημέρα εκκαθάρισης της συναλλαγής, η οποία είτε συμπίπτει είτε είναι μεταγενέστερη της ημέρας πραγματοποίησης της συναλλαγής.

#### **ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ**

11. Η εφάπαξ συνδρομή έκδοσης, καθώς και οι λοιπές επιβαρύνσεις και έξοδα συναλλαγών με την Κάρτα γνωστοποιούνται στον Χρήστη κατά την υποβολή της αίτησης για έκδοση της Κάρτας και πριν την αποδοχή των Όρων Χορήγησης και Χρήσης της Κάρτας. Οι επιβαρύνσεις και τα έξοδα συναλλαγών που εκάστοτε ισχύουν, παρατίθενται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο στον Χρήστη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr). Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα συνεκτιμώντας τις συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, καθώς και σε περίπτωση αναπροσαρμογής των επιβαρύνσεων των διεθνών οργανισμών καρτών, να συμπληρώσει ή να τροποποιήσει τις επιβαρύνσεις, ενημερώνοντας σχετικά τον Χρήστη με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, τριάντα (30) ημέρες πριν την εφαρμογή τους, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των οριζόμενων στον όρο 21 πιο κάτω. Τυχόν τροποποίηση αναρτάται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) και παρατίθεται στο Τιμολόγιο εργασιών αυτής που είναι διαθέσιμο στον Χρήστη κατά τα άνω.

#### **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

12. Η Τράπεζα παρέχει στο Χρήστη αναλυτική ενημέρωση για την κίνηση της Κάρτας κατά το τελευταίο τρίμηνο, μέσω του Internet/Mobile Banking, με τη μορφή ηλεκτρονικού λογαριασμού (Λογαριασμός), στον οποίο αναφέρονται τα ποσά που έχουν εξοφληθεί από την Τράπεζα για λογαριασμό του Χρήστη στις Επιχειρήσεις κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει ο λογαριασμός, τυχόν υφιστάμενα υπέρ του Χρήστη πιστωτικά υπόλοιπα, τυχόν χρεωστικό υπόλοιπο, έξοδα και λοιπές επιβαρύνσεις, καθώς και το ύψος του διαθέσιμου υπολοίπου συναλλαγών. Ειδικότερα, μέσω της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking της Τράπεζας, ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης των λογαριασμών/κινήσεων της Κάρτας του. Ενημέρωση για όλα τα παραπάνω παρέχεται επίσης και μέσω του Phone Banking. Κάθε συναλλαγή με την Κάρτα καταγράφεται στο μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας και οι σχετικές εγγραφές και οι εκτυπώσεις αυτών από το μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας συνιστούν πλήρη απόδειξη αναφορικά με τις εντολές του Χρήστη για τη διενέργεια των συναλλαγών, επιτρεπόμενης όμως ανταπόδειξης. Ο Χρήστης οφείλει να παρακολουθεί την κίνηση των λογαριασμών του και να ειδοποιεί αμέσως την Τράπεζα σχετικά με μη εγκεκριμένες ή εσφαλμένες συναλλαγές, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο.

#### **ΙΣΧΥΣ – ΑΚΥΡΩΣΗ/ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΚΑΡΤΑΣ/ΑΝΑΝΕΩΣΗ**

13. Κάθε Κάρτα έχει περιορισμένη χρονική ισχύ, μέχρι την ημερομηνία που γνωστοποιείται στο Χρήστη κατά τη χορήγησή της και ανανεώνεται αυτόματα ένα μήνα πριν από τη λήξη της. Εάν ο Χρήστης δεν επιθυμεί την ανανέωση της Κάρτας του, οφείλει να το γνωστοποιήσει στην Τράπεζα, με συστημένη επιστολή, ένα (1) τουλάχιστον πλήρη μήνα πριν από τη λήξη της.

14. Ο Χρήστης δύναται να ακυρώσει-επιστρέψει οποτεδήποτε την Κάρτα μέσω Internet/Mobile Banking και Phone Banking της Τράπεζας. Η ακύρωση υλοποιείται μόνο εφόσον το υπόλοιπο της Κάρτας είναι μηδενικό, δηλαδή δεν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο, χρεωστικό υπόλοιπο ή δεσμεύσεις από εξουσιοδοτήσεις συναλλαγών που δεν έχουν εκκαθαριστεί.

#### **ΕΚΦΟΡΤΙΣΗ**

15. Ο Χρήστης μπορεί να εισπράξει οποτεδήποτε μέρος ή το σύνολο του διαθέσιμου υπολοίπου της Κάρτας του, εφ' όσον τηρεί τις διατάξεις των παρόντων Όρων και η Κάρτα του δεν παρουσιάζει χρεωστικό υπόλοιπο, μεταφέροντας το διαθέσιμο υπόλοιπο από την Κάρτα στο λογαριασμό του μέσω Internet/Mobile Banking και Phone Banking της Τράπεζας, αφού καταβάλει τα έξοδα που τυχόν προβλέπονται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στον Χρήστη σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr). Τα ισχύοντα κατά την υπογραφή της παρούσας έξοδα εκφόρτισης παρατίθενται στο Παράρτημα II της παρούσας. Επίσης, υιοθετείται μέγιστο ετήσιο όριο εκφόρτισης για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών που κατέχει ο πελάτης.

Το ετήσιο όριο εκφόρτισης της Κάρτας παρατίθεται στο Παράρτημα II της παρούσας.

#### **ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ**

16. Η λειτουργικότητα της Κάρτας δεν επιτρέπει την υπέρβαση του εκάστοτε διαθέσιμου υπολοίπου της. Σε περίπτωση όμως που προκύψει τυχόν χρεωστικό υπόλοιπο από τη χρήση της Κάρτας, ο Χρήστης εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να χρεώνει με κάθε τυχόν ληξιπρόθεσμη και απαιτητή οφειλή του από την παρούσα, οποιονδήποτε λογαριασμό του τηρεί στην Τράπεζα. Η εξουσιοδότηση συμφωνείται ανέκκλητη καθόσον αφορά στο συμφέρον αμοιτέρων των συμβαλλομένων.

#### **ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ**

17. Η Τράπεζα επιφυλάσσει του δικαιώματος να αναστείλει, να αρνηθεί ή να διακόψει τη χρήση της Κάρτας, για αντικειμενικούς αιτιολογημένους λόγους σχετικούς με την ασφάλεια της Κάρτας ή την υπόνοια μη εγκεκριμένης ή απατηλής χρήσης αυτής ή για λόγους σχετικούς με την πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητας του Χρήστη ή με τη διαμόρφωση του οικονομικού / συναλλακτικού του προφίλ, ή για λόγους συμμόρφωσης με τις διεθνείς και ευρωπαϊκές οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις, όπως ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο ή εφόσον η συναλλακτική συμπεριφορά του Χρήστη δε συνάδει με την πολιτική και τις διαδικασίες που η Τράπεζα εφαρμόζει. Στις περιπτώσεις αυτές, η Τράπεζα ενημερώνει τον Χρήστη με οποιονδήποτε τρόπο κρίνει κατάλληλο, για την αναστολή της χρήσης της Κάρτας και τους λόγους της

αναστολής, εφ' όσον είναι εφικτό πριν την αναστολή της χρήσης της Κάρτας ή το αργότερο αμέσως μετά, εκτός εάν η ενημέρωση αυτή αντιβαίνει σε αντικειμενικώς αιτιολογημένους λόγους ασφαλείας ή απαγορεύεται από άλλο συναφές ευρωπαϊκό ή εθνικό νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο. Εφ' όσον η ενημέρωση γίνει με τηλεφωνική επικοινωνία, αυτή καταγράφεται για λόγους ασφαλείας σε μαγνητικό μέσο. Εφ' όσον πάψουν να υφίστανται οι λόγοι της αναστολής, η Τράπεζα προβαίνει στην άρση της.

#### **18. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

18.1 Ρητά συμφωνείται ότι σε κάθε περίπτωση ανακρίβειας ή ελλείψεων των στοιχείων της αίτησης για την κατάρτισή της, παραβίασης οποιουδήποτε εκ των όρων της παρούσας, που θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, η Τράπεζα δικαιούται να την καταγγείλει με άμεση ισχύ και να ακυρώσει την Κάρτα, γνωστοποιώντας ταυτόχρονα την απόφασή της στον Χρήστη. Επίσης, η Τράπεζα δύναται να καταγγείλει άμεσα και χωρίς τήρηση προθεσμίας την παρούσα και να ακυρώσει την Κάρτα σε περίπτωση παραβίασης του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου και της εσωτερικής πολιτικής της Τράπεζας για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την πρόληψη και την καταστολή της απάτης και της δωροδοκίας καθώς και την αποτροπή της παροχής ή της απόπειρας παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών προς φυσικά ή νομικά πρόσωπα, πραγματικούς δικαιούχους ή/και χώρες/δικαιοδοσίες που υπόκεινται σε διεθνείς και ευρωπαϊκές οικονομικές και εμπορικές κυρώσεις.

18.2 Περαιτέρω, έχοντας υπ' όψη ότι η παρούσα σύμβαση είναι αόριστης διάρκειας, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει οποτεδήποτε και να ακυρώσει την Κάρτα, ειδοποιώντας προς τούτο εγγράφως τον Χρήστη δύο (2) μήνες πριν.

18.3 Ο Χρήστης δικαιούται οποτεδήποτε να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση με έγγραφο προς την Τράπεζα. Ο Χρήστης ευθύνεται πλήρως για τις συναλλαγές που διενεργήθηκαν με την Κάρτα μέχρι την καταγγελία.

18.4 Τυχόν καταγγελία της σύμβασης-πλαίσιο από τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη και σύμφωνα με τα εκεί οριζόμενα, επιφέρει και τη λήξη της παρούσας.

Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης εκ μέρους της Τράπεζας, παύει η ισχύς της Κάρτας και ο Χρήστης υποχρεούται να απέχει από τη χρήση της.

#### **ΣΥΜΨΗΦΙΣΜΟΣ**

19. Η Τράπεζα δικαιούται να συμψηφίσει το υπόλοιπο της Κάρτας με τυχόν ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις της κατά του Χρήστη που απορρέουν από οποιαδήποτε άλλη συμβατική σχέση τους συνδέει.

#### **ΑΠΩΛΕΙΑ - ΔΙΑΡΡΟΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

20. Ο Χρήστης οφείλει να μεριμνά για την αποτελεσματική φύλαξη των στοιχείων της Κάρτας που του έχουν γνωστοποιηθεί, να μην τα ανακοινώνει και να μην τα χορηγεί σε τρίτα πρόσωπα και γενικά να μεριμνά για τη μη διαρροή τους σε οποιονδήποτε τρίτο. Τυχόν απώλεια ή διαρροή των στοιχείων της Κάρτας ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας πρέπει να γνωστοποιούνται χωρίς υπαίτια καθυστέρηση στην Τράπεζα με κάθε πρόσφορο τρόπο. Σε περίπτωση τηλεφωνικής γνωστοποίησης, αυτή καταγράφεται σε μαγνητικό μέσο. Η Τράπεζα θέτει στη διάθεση του Χρήστη σε διαρκή (24ωρη) βάση ειδική τηλεφωνική υπηρεσία: +30 210 4848484 για τη γνωστοποίηση της απώλειας ή μη εγκεκριμένης χρήσης της Κάρτας και, κατόπιν σχετικού αιτήματος του Χρήστη, του παρέχει τα μέσα που απαιτούνται για να αποδείξει εντός προθεσμίας 18 μηνών από τη γνωστοποίηση ότι πράγματι προέβη σ' αυτήν. Ο Χρήστης ουδεμία οικονομική συνέπεια φέρει για οποιαδήποτε χρήση της Κάρτας μετά τη γνωστοποίηση, εκτός εάν ενήργησε με δόλο. Με την επιφύλαξη των επόμενων εδαφίων, μέχρι τη γνωστοποίηση, ο Χρήστης ευθύνεται μέχρι του ποσού των 50 € για τις ζημιές που σχετίζονται με τη διενέργεια μη εγκεκριμένων πράξεων πληρωμής, οι οποίες προκύπτουν από τη χρήση της υπεξαιρεθείσας Κάρτας. Ο Χρήστης ευθύνεται χωρίς περιορισμό για όλες τις ζημιές που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής εάν ενήργησε με δόλο, είτε δεν τήρησε μία ή περισσότερες από τις υποχρεώσεις που υπέχει, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και ιδιαίτερα ως προς την ειδοποίηση της Τράπεζας και ως προς την ασφαλή φύλαξη της Κάρτας του και των στοιχείων του, από πρόθεση. Με την επιφύλαξη του επόμενου εδαφίου, εφόσον οι ζημιές οφείλονται σε βαρεία αμέλεια του Κατόχου, αυτός ευθύνεται μέχρι του ποσού των 1.000€ λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τη φύση των εξατομικευμένων διαπιστευτηρίων ασφαλείας και τις ειδικότερες περιστάσεις υπό τις οποίες η Κάρτα απωλέσθη, εκλάπη ή υπεξαιρέθηκε. Ο Κάτοχος ευθύνεται χωρίς περιορισμό για όλες τις ζημιές που σχετίζονται με κάθε μη εγκεκριμένη πράξη πληρωμής, εφόσον η Τράπεζα αποδείξει ότι διαθέτει αποτελεσματικούς και πιο εξελιγμένους μηχανισμούς ελέγχου των συναλλαγών, από αυτούς που εφαρμόζει για την ισχυρή ταυτοποίηση των συναλλαγών, για συναλλαγές που μπορούν να προκαλέσουν ζημία άνω των χιλίων (1.000) ευρώ. Ο Χρήστης υποχρεούται να προσφέρει στην Τράπεζα κάθε δυνατή συνδρομή για τον περιορισμό των δυσμενών συνεπειών από την κατά τα παραπάνω υπεξαίρεση ή μη εγκεκριμένη χρήση της Κάρτας.

Σε κάθε περίπτωση γνωστοποίησης από τον Χρήστη υπεξαίρεσης Κάρτας ή/και διαρροής στοιχείων, η Τράπεζα, προβαίνει άμεσα στην ακύρωσή της. Εφ' όσον ο Χρήστης επιθυμεί να του χορηγηθεί νέα Κάρτα, οφείλει να υποβάλει εκ νέου αίτηση προς την Τράπεζα, καταβάλλοντας το τυχόν κόστος που προβλέπεται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας.

#### **ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

21. Λόγω της αόριστης διάρκειας της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς συμπλήρωσης ή και τροποποίησης των όρων της, για σπουδαίο λόγο. Η τροποποίηση συντελείται μόνο μετά από προηγούμενη, προ δύο (2) μηνών, γνωστοποίηση του περιεχομένου της στον Χρήστη, ο οποίος σε περίπτωση μη αποδοχής της τροποποίησης δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 18.3 πιο πάνω. Η κατά τα παραπάνω γνωστοποίηση της τροποποίησης στον Χρήστη, μπορεί να γίνει είτε μέσω της ενημέρωσης του άρθρου 12 πιο πάνω είτε με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο κατά την κρίση της Τράπεζας. Ο Χρήστης αποδέχεται, ότι η Τράπεζα, στο πλαίσιο εκπλήρωσης των νομίμων υποχρεώσεων εξατομικευμένης ή μη ενημέρωσής του κατά τη λειτουργία της παρούσας σύμβασης, δικαιούται να κάνει χρήση και όλων των σύγχρονων ηλεκτρονικών μέσων μετάδοσης μηνυμάτων, όπως του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (στη δηλωθείσα από αυτόν διεύθυνση), sms, telefax ή και μαγνητοφωνημένης τηλεφωνικής συνομιλίας (μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Τράπεζας), χωρίς όμως να καταλογίζονται στην Τράπεζα ανυπαίτια γι' αυτή σφάλματα, περικοπές, καθυστερήσεις κλπ., κατά τη διαδικασία χρήσης των ανωτέρω μεθόδων ενημέρωσης. Η παράλειψη από τον Χρήστη να ανακοινώσει τις αντιρρήσεις του στην Τράπεζα εντός του χρονικού διαστήματος των δύο (2) μηνών από την κατά τα ανωτέρω γνωστοποίηση ή η χρήση της Κάρτας μετά την παρέλευση του πιο πάνω χρονικού διαστήματος, συνιστά ανεπιφύλακτη αποδοχή εκ μέρους του Χρήστη της σχετικής τροποποίησης.

#### **22. ΔΗΛΩΣΗ/ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ ΓΙΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ – ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ**

22.1 Ο Κάτοχος δηλώνει ότι ενημερώθηκε από την Τράπεζα για τα στοιχεία και τα σχετικά έγγραφα που απαιτούνται για την πιστοποίηση και την επαλήθευση της ταυτότητάς του, σύμφωνα με το Ν. 4557/2018 και την ΕΤΠΘ 281/17.03.2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, τα οποία και προσκομίζει με την υπογραφή της παρούσας. Η Κάρτα χορηγείται κατόπιν συλλογής των ανωτέρω απαιτούμενων επιβεβαιωτικών εγγράφων και εκπλήρωσης των προϋποθέσεων πιστοποίησης και επαλήθευσης των στοιχείων ταυτότητας και διαμόρφωσης οικονομικού/συναλλακτικού προφίλ του Κατόχου. Ο Κάτοχος είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί έγκαιρα στην Τράπεζα κάθε μεταβολή των στοιχείων πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητάς του, προσκομίζοντας τα απαραίτητα επιβεβαιωτικά έγγραφα. Παράλληλα, παρέχει τη συγκατάθεσή του στην Τράπεζα, να προβαίνει

στην πιστοποίηση και επαλήθευση της ταυτότητάς του και από άλλες αξιόπιστες και ανεξάρτητες πηγές, πλην των ανωτέρω εγγράφων.

22.2 Ο Κάτοχος δηλώνει ομοίως ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα η Τράπεζα να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο, συμπεριλαμβανομένης της αναστολής της χρήσης ή της ακύρωσης της Κάρτας ή/και της διακοπής της συναλλακτικής σχέσης του Κατόχου με αυτήν, εφόσον δεν ικανοποιούνται οι όροι της πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητάς του και της διαμόρφωσης του οικονομικού/συναλλακτικού προφίλ, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας ή εφόσον η συναλλακτική του συμπεριφορά ή/και η αναμενόμενη προέλευση και προορισμός των κεφαλαίων δεν συνάδει με την εσωτερική πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζει η Τράπεζα για την αντιμετώπιση των σχετικών κινδύνων.

#### **ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

23. Για τους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης, η Τράπεζα, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, προβαίνει στη συλλογή, τήρηση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Χρήστη, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Ευρωπαϊκό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ο Χρήστης έχει ενημερωθεί από την Τράπεζα με τρόπο σαφή και κατανοητό για την επεξεργασία των δεδομένων του, το σκοπό της επεξεργασίας τους, τους αποδέκτες των δεδομένων καθώς και τα δικαιώματα που του παρέχει το ισχύον θεσμικό πλαίσιο ενώ παράλληλα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει εγκαίρως την Τράπεζα για τυχόν μεταβολή των προσωπικών του δεδομένων. Περισσότερες πληροφορίες για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Εθνική Τράπεζα και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, αναφέρονται στη Δήλωση Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

#### **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

24. Ο Χρήστης πρέπει να ειδοποιεί με έγγραφο την Τράπεζα χωρίς καθυστέρηση σε κάθε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων του, που έχουν αναφερθεί στην αίτησή του για την έκδοση της Κάρτας. Κάθε γνωστοποίηση, αίτηση ή όχληση της Τράπεζας θα αποστέλλεται στην τελευταία δηλωθείσα από το Χρήστη διεύθυνση, ταχυδρομική ή/και ηλεκτρονική, και ο Χρήστης δεν μπορεί να προβάλει οποιαδήποτε σχετική ένσταση.

Ο Χρήστης παρέχει με την παρούσα ρητά και ανεπιφύλακτα τη συγκατάθεσή του προς την Τράπεζα να επικοινωνεί μαζί του οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, σε περίπτωση υπόνοιας διενέργειας αντικανονικής συναλλαγής με την κάρτα, για επιβεβαίωση των στοιχείων του.

Η επικοινωνία αυτή γίνεται τηλεφωνικά, στο τηλέφωνο επικοινωνίας που έχει δηλώσει ο Χρήστης στην Τράπεζα και καταγράφεται για λόγους προστασίας των συμφερόντων του.

#### **ΜΕΡΙΚΗ ΑΚΥΡΟΤΗΤΑ - ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ**

25. Η τυχόν ακυρότητα ενός ή περισσότερων από τους παρόντες Όρους, δεν θίγει το κύρος των υπολοίπων. Τυχόν καθυστέρηση της Τράπεζας να ασκήσει δικαίωμά της δεν μπορεί να εκληφθεί ή να ερμηνευθεί ως παραίτησή της από αυτό.

#### **ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ-ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ**

26. Για κάθε παράπονο ή διαφορά του αντισυμβαλλομένου της Τράπεζας έναντι αυτής αναφορικά με την κάρτα του, μπορεί ο πρώτος να απευθύνεται,

είτε στα αρμόδια στελέχη των Καταστημάτων συνεργασίας του, είτε στον Τομέα Client Conduct 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:
  - ο ταχυδρομικά στη διεύθυνση: Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Τομέας Client Conduct, Ομήρου 30, 106 72 Αθήνα, ή
  - ο 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.

Περαιτέρω, για κάθε διαφορά ή διένεξη, ο Χρήστης έχει στη διάθεσή του ειδικές διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, απευθυνόμενος 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.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.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). Κατά τόπον αρμόδια Δικαστήρια για την επίλυση κάθε διαφοράς που πηγάζει άμεσα ή έμμεσα από την εφαρμογή των παρόντων Όρων ορίζονται είτε τα δικαστήρια τα οποία είναι αρμόδια κατά τον ΚΠολΔ (όπως του τόπου κατοικίας του Χρήστη ή του τόπου σύναψης της σύμβασης) είτε τα δικαστήρια της Αθήνας, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό.

#### **ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

27. Η διεπόμενη από τους παρόντες Όρους σχέση της Τράπεζας και του Χρήστη της Κάρτας, αποτελεί σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4θ του ν. 2251/1994 όπως ισχύει. Στο πλαίσιο αυτό, ο Χρήστης λαμβάνει την προβλεπόμενη πληροφόρηση δια των παρόντων Όρων. Ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύσει, εκτυπώσει ή/και ανακτήσει το πλήρες κείμενο των παρόντων Όρων. Σε κάθε περίπτωση, κατόπιν της αποδοχής των παρόντων Όρων από τον Χρήστη, το πλήρες κείμενο αυτών αποστέλλεται με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Χρήστη. Κατόπιν έγγραφου αιτήματος του Χρήστη, η Τράπεζα υποχρεούται να του αποστείλει στη δηλωθείσα διεύθυνση εντύπως τους παρόντες Όρους. Ο Χρήστης έχει δικαίωμα έγγραφης υπαναχώρησης, ανατιολόγητα, εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την αποδοχή των παρόντων Όρων χορήγησης και χρήσης της Κάρτας. Σε περίπτωση υπαναχώρησης, ο Χρήστης οφείλει μόνο να καταβάλει τυχόν κόστος έκδοσης της Κάρτας.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

## Όροι Χρήσης της Υπηρεσίας Ασφαλών Συναλλαγών Mastercard Identity Check

### 1. Περιγραφή της Υπηρεσίας

Η υπηρεσία Mastercard Identity Check της Εθνικής Τράπεζας, με τη χρήση της οποίας επιτυγχάνεται η ισχυρή ταυτοποίηση του Κατόχου, κατά την έννοια της σύμβασης-πλαίσιο, προσφέρει στον Κάτοχο της Κάρτας ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας στις συναλλαγές του στο διαδίκτυο ελαχιστοποιώντας την πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης της Κάρτας του. Η χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check της Εθνικής Τράπεζας είναι δυνατή μόνο για συναλλαγές με την Κάρτα σε επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες στην υπηρεσία Mastercard Identity Check (εφεξής «πιστοποιημένη επιχείρηση» ή «πιστοποιημένες επιχειρήσεις»).

### 2. Πιστοποίηση

Κάθε φορά που ο Κάτοχος πραγματοποιεί αγορά στο διαδίκτυο με χρήση της Κάρτας, σε πιστοποιημένη επιχείρηση, αφού καταχωρήσει τον αριθμό, την ημερομηνία λήξης και το CVC2/CVV2 της Κάρτας, εμφανίζεται η οθόνη της υπηρεσίας Mastercard Identity Check, η οποία περιλαμβάνει στοιχεία για τη συγκεκριμένη αγορά, καθώς επίσης και δυνατότητα επικοινωνίας από τον Κάτοχο του τρόπου με τον οποίο θα πραγματοποιηθεί η ισχυρή ταυτοποίηση ώστε να εγκριθεί και να ολοκληρωθεί η συναλλαγή.

Ειδικότερα ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει την ισχυρή ταυτοποίησή του με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

α) μέσω της υπηρεσίας Internet Banking.

Εφ' όσον ο Κάτοχος είναι εγγεγραμμένος στην υπηρεσία Internet Banking μπορεί, πριν από την ολοκλήρωση της αγοράς να πραγματοποιήσει είσοδο στην υπηρεσία με το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης και εν συνεχεία να εγκρίνει τη συναλλαγή. Προκειμένου να ολοκληρωθεί η έγκριση της συναλλαγής ο Κάτοχος θα λάβει Κωδικό μίας Χρήσης (One Time Password - OTP) είτε με γραπτό μήνυμα μέσω της εφαρμογής Viber ή με SMS στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει δηλώσει και είναι καταχωρημένος στα αρχεία της Τράπεζας ως τηλέφωνο επικοινωνίας ή ως «Κινητό τηλέφωνο αποστολής κωδικού μιας χρήσης (OTP)». Μετά την επιλογή του σημείου αποστολής του OTP, ο Κάτοχος θα πρέπει να επιλέξει 'Υποβολή' προκειμένου να δημιουργηθεί το OTP.

Στη συνέχεια, εμφανίζεται η επόμενη οθόνη της υπηρεσίας, στην οποία περιλαμβάνεται μέρος του παραπάνω αριθμού κινητού τηλεφώνου στο οποίο έχει σταλεί το OTP, καθώς επίσης και το πεδίο στο οποίο πρέπει ο Κάτοχος να καταχωρίσει το OTP που έλαβε.

Σε περίπτωση που ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι λάθος ή εάν ο Κάτοχος αδυνατεί για τεχνικούς λόγους να λάβει το γραπτό μήνυμα, θα πρέπει είτε να πατήσει 'Πίσω' προκειμένου να επιστρέψει στην προηγούμενη οθόνη και να επιλέξει την εναλλακτική μέθοδο πιστοποίησης είτε να επιστρέψει στην ιστοσελίδα της επιχείρησης για να επιλέξει άλλον τρόπο πληρωμής, εφ' όσον παρέχεται.

Κάθε OTP που αποστέλλεται στον Κάτοχο είναι μοναδικό για τη συγκεκριμένη συναλλαγή που διενεργείται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια επόμενης συναλλαγής.

Μετά από το μέγιστο επιτρεπόμενο αριθμό προσπαθειών εισαγωγής έγκυρου OTP στην ιστοσελίδα της ίδιας ή άλλης πιστοποιημένης επιχείρησης, η Κάρτα δεν θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην υπηρεσία Mastercard Identity Check και ο Κάτοχος θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών της Τράπεζας.

Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού κινητού τηλεφώνου ο Κάτοχος πρέπει να δηλώσει τα νέα στοιχεία στην Τράπεζα μέσω οποιουδήποτε Καταστήματος ή μέσω της υπηρεσίας Internet Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήσης, και παράλληλα να προσκομίσει σ' ένα Κατάστημα της Τράπεζας τα σχετικά επιβεβαιωτικά έγγραφα από αξιόπιστες και ανεξάρτητες πηγές.

β) μέσω της εφαρμογής NBG Mobile Banking.

Εφ' όσον ο Κάτοχος διαθέτει την εφαρμογή NBG Mobile Banking μπορεί να την επιλέξει για την ισχυρή ταυτοποίησή του. Πριν από την ολοκλήρωση της αγοράς θα λάβει ειδοποίηση (push notification) στο κινητό του τηλέφωνο και αφού πατήσει πάνω στην ειδοποίηση και εισέλθει στην εφαρμογή με τους προσωπικούς του κωδικούς (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης) ή μέσω της διαδικασίας γρήγορης σύνδεσης (fast login) μπορεί να εγκρίνει τη συναλλαγή.

γ) μέσω της εφαρμογής NBG Authenticator.

Εφ' όσον ο Κάτοχος διαθέτει την εφαρμογή NBG Authenticator μπορεί να την επιλέξει για την ισχυρή ταυτοποίησή του υπό την προϋπόθεση ότι η Συσκευή του είναι συνδεδεμένη στο διαδίκτυο και είναι ενεργοποιημένη η δυνατότητα λήψης ειδοποιήσεων (push notification). Πριν από την ολοκλήρωση της αγοράς θα λάβει ειδοποίηση (push notification) στο κινητό του τηλέφωνο και, αφού πατήσει πάνω στην ειδοποίηση και εισέλθει στην εφαρμογή εισάγοντας τον PIN που έχει δημιουργήσει κατά την εγγραφή του στην υπηρεσία ή το δακτυλικό του αποτύπωμα (Touch id) ή η αναγνώριση προσώπου (Face id) θα εμφανιστούν στην οθόνη της εφαρμογής τα στοιχεία της συναλλαγής, δηλαδή το ποσό, η επωνυμία επιχείρησης και τα 4 τελευταία ψηφία του αριθμού της Κάρτας που θα χρησιμοποιηθεί για την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Ο Κάτοχος θα κληθεί να επιλέξει την επιβεβαίωση ή την απόρριψη της συναλλαγής μέσω αντίστοιχων πλήκτρων που εμφανίζονται στην ίδια οθόνη. Στη συνέχεια θα ενημερωθεί για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της διαδικασίας ή την απόρριψη της συναλλαγής. Η διαδικασία έγκρισης της συναλλαγής και η τελική χρέωση της Κάρτας ολοκληρώνεται μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος του εμπόρου. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι Όροι και Προϋποθέσεις χρήσης της εφαρμογής NBG Authenticator, τους οποίους ο Κάτοχος, εφ' όσον διαθέτει την εφαρμογή, έχει ήδη αποδεχθεί.

### 3. Ασφάλεια

3.1. Ο Χρήστης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ασφαλή χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check. Δεν θα πρέπει να καταγράφει ή αποθηκεύει οποιονδήποτε OTP, ούτε συγκεκαλυμμένα ή κρυπτογραφημένα σε οποιοδήποτε μέσο ή να τον κοινοποιεί σε άλλο πρόσωπο.

3.2. Εάν ο Χρήστης υποψιάζεται ή γνωρίζει ότι κάποιος άλλος μπορεί να χρησιμοποιεί ή έχει χρησιμοποιήσει το κινητό του τηλέφωνο ή έχει πρόσβαση ή γνωρίζει οποιονδήποτε OTP, πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με την Τράπεζα, στον τηλεφωνικό αριθμό +30 210 4848484.

3.3. Σε περίπτωση που ο Χρήστης διαπιστώσει ότι διενεργήθηκαν μη εξουσιοδοτημένες συναλλαγές με τη χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check, υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα την Τράπεζα στο τηλέφωνο που αναφέρεται στον όρο 3.2. πιο πάνω.

3.4. Παράλειψη κάποιας ή κάποιων από τις ενέργειες που περιγράφονται στις προηγούμενες παραγράφους, συνιστά βαρεία αμέλεια εκ μέρους του Κατόχου, ώστε στην περίπτωση αυτή, διατηρεί την πλήρη ευθύνη για τυχόν διενέργεια μη εξουσιοδοτημένων συναλλαγών και την εξ αυτής ζημία του και υποχρεούται να εξοφλήσει το σύνολο των συναλλαγών που διενεργήθηκαν χωρίς κανέναν περιορισμό.

### 4. Χρήση Πληροφοριών

4.1. Η Εθνική Τράπεζα δεσμεύεται να κάνει χρήση των προσωπικών πληροφοριών του Κατόχου σύμφωνα με την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

4.2. Η Τράπεζα δεσμεύεται να μην αποκαλύπτει καμία προσωπική πληροφορία του Κατόχου στις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στην υπηρεσία Mastercard Identity Check.

#### 5. Τροποποιήσεις

Οι όροι της υπηρεσίας Mastercard Identity Check δύνανται να αναθεωρούνται από την Τράπεζα με σκοπό τη βελτίωση ή την αναβάθμιση της υπηρεσίας, οποτεδήποτε καθίσταται αναγκαίο, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του Κατόχου. Ο Χρήστης υποχρεούται να επισκέπτεται την ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) σε τακτά χρονικά διαστήματα, προκειμένου να ενημερώνεται για τυχόν αναθεώρηση και επικαιροποίηση των όρων χρήσης της υπηρεσίας.

#### 6. Αναστολή/Τερματισμός χρήσης της υπηρεσίας

6.1. Η Τράπεζα δικαιούται να αναστείλει ή να τερματίσει τη χρήση της υπηρεσίας Mastercard Identity Check για λόγους ασφαλείας ή για άλλο σπουδαίο λόγο (όπως ενδεικτικά σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας, διακοπής της συνεργασίας της Τράπεζας με τους παρόχους της υπηρεσίας κλπ.), ενημερώνοντας τον Κάτοχο μέσω της ιστοσελίδας της εγκαίρως πριν την αναστολή/τερματισμό, εκτός εάν συντρέχουν εξαιρετικές περιστάσεις που επιβάλουν την άμεση αναστολή/τερματισμό χρήσης της υπηρεσίας, οπότε η Τράπεζα θα ενημερώσει τον Κάτοχο αμέσως μετά.

6.2. Σε περίπτωση που η Κάρτα του Κατόχου παύσει για οποιοδήποτε λόγο να παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών (π.χ. λόγω απώλειας, κλοπής, καταγγελίας της σύμβασης κλπ), η συγκεκριμένη Κάρτα διαγράφεται από την υπηρεσία.

#### 7. Ευθύνη

7.1. Η Τράπεζα δεν ευθύνεται καθ' οιονδήποτε τρόπο για την ποιότητα των αγαθών ή υπηρεσιών που ο Χρήστης αγοράζει ή του παρέχονται από τις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται.

7.2. Επίσης η Τράπεζα δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για άμεσες ή έμμεσες, ζημιές ή απώλειες, όπως ενδεικτικά για φθορά ή καταστροφή του υπολογιστή ή της τηλεφωνικής υπηρεσίας ή για τυχόν ιούς που ενδέχεται να προσβάλουν τον εξοπλισμό του Κατόχου ή άλλα περιουσιακά του στοιχεία λόγω της πρόσβασής του στις ιστοσελίδες των επιχειρήσεων.

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

#### ΟΡΩΝ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΡΤΑΣ VIRTUAL PREPAID MASTERCARD

#### Όρια Συναλλαγών\*

##### Όρια Φόρτισης κάρτας (όρος 3.3.):

Ελάχιστο όριο φόρτισης ανά συναλλαγή: 1€  
Μέγιστο όριο φόρτισης ανά συναλλαγή: 150€ - 2.500€  
Μέγιστο όριο φόρτισης ανά ημέρα: 150€ - 5.000€  
Μέγιστο όριο φόρτισης ανά έτος: 1.800€ - 50.000€  
Μέγιστο όριο φόρτισης για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών του πελάτη ανά έτος: 1.800€ - 50.000€ σε ετήσια βάση.

##### Ημερήσιο όριο αγορών κάρτας (όρος 3.4):

Μέγιστο ημερήσιο όριο Αγορών: 150€ - 5.000€  
Ο Χρήστης μπορεί να επιλέξει όριο με τιμή πολλαπλάσια του 500

Μέγιστο όριο αγορών για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών του πελάτη ανά έτος: 1.800€ - 50.000€ σε ετήσια βάση.

##### Μηνιαίο όριο Αγορών (όρος 3.4):

Μέγιστο μηνιαίο όριο Αγορών: 150€ - 10.000€

##### Ετήσιο Όριο Εκφορτίσεων κάρτας (όρος 5.3):

Μέγιστο ετήσιο όριο εκ-φορτίσεων: 0€ - 50.000€  
Μέγιστο όριο εκφόρτισης για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών του πελάτη ανά έτος: 0€ - 50.000€ σε ετήσια βάση.

Τυχόν ποσά εκφόρτισης κατά τη διάρκεια του ετήσιου κύκλου, δεν απελευθερώνουν αντίστοιχα το όριο φόρτισης της Κάρτας.

\*Τα μέγιστα όρια συναλλαγών καθορίζονται και αποδίδονται από την Τράπεζα κατά τη διακριτική της ευχέρεια και σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

#### Δαπάνες – Έξοδα

Εφάπαξ συνδρομή έκδοσης/ανανέωσης κάρτας	0 €
Φόρτιση από 10€-200€	2€
Φόρτιση από 200,01€-500€	3€
Φόρτιση από 500,01€-2.500€	5 €
Εκφόρτιση	2 €
Αγορά με νόμισμα συναλλαγής το ευρώ	0 €
Προμήθεια Μετατροπής Συναλλάγματος για αγορές σε νόμισμα συναλλαγής διάφορο του €	2% επί του ποσού της συναλλαγής σε ευρώ, με min 1€

#### Συναλλαγές σε Συνάλλαγμα (όρος 8)

Ποσοστό επί της συναλλαγής για κάλυψη τυχόν συναλλαγματικής διαφοράς: **4%**