

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Prepaid Voucher Mastercard

Κεφάλαιο	Περιγραφή			
Κύριος	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ.237901000, Αιόλου 86, 102 32 Αθήνα (ηλεκτρονική διεύθυνση: http://www.nbg.gr)			
Δικαιούχοι	Φυσικά πρόσωπα/Εργαζόμενοι – δικαιούχοι της παροχής διατακτικών σίτισης στην εταιρεία στην οποία εργάζονται, για τους οποίους πληρούνται οι προϋποθέσεις πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητάς τους και διαμόρφωσης οικονομικού/συναλλακτικού τους προφίλ.			
Περιγραφή του προϊόντος & διάρκεια ισχύος	<ul style="list-style-type: none"> – Προπληρωμένη, επαναφορτιζόμενη κάρτα, contactless τεχνολογίας. – Χορηγείται κατόπιν αιτήματος της εταιρίας/εργοδότη και εκδίδεται στο όνομα του εργαζόμενου/δικαιούχου και της εταιρίας/εργοδότη – Φορτίζεται αποκλειστικά από την εταιρία/εργοδότη. Ο Κάτοχος δεν μπορεί να διενεργήσει φόρτιση ή εκφόρτιση. – Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης είναι αόριστη. Το πλαστικό της κάρτας ισχύει για 5 έτη και εφόσον ο εργοδότης δεν αιτηθεί τη μη ανανέωση της κάρτας και ο Κάτοχος τηρεί τους όρους σύμβασης και πληροί τα κριτήρια της Τράπεζας, η Κάρτα ανανεώνεται περιοδικά. 			
Χρήση του προϊόντος/Συναλλαγές	<p>Με χρήση της Κάρτας διενεργούνται οι εξής συναλλαγές:</p> <p>A. Αγορές αποκλειστικά σε συμβεβλημένες με την Τράπεζα επιχειρήσεις εμπορίας τροφίμων, με το σήμα Mastercard, μόνο εντός Ελλάδος, οι οποίες εμπίπτουν σε μία από τις παρακάτω κατηγορίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καταστήματα τροφίμων, οπωροπωλεία, κρεοπωλεία, ιχθυοπωλεία & delicatessen • Παντοπωλεία & super markets • Φούρνοι – Αρτοποιεία • Καταστήματα ψιλικών – Γαλακτοπωλεία • Εστιατόρια, ταβέρνες και εστιατόρια ταχείας εστίασης. <p>B. Αγορές μέσω διαδικτύου, σε συμβεβλημένα με την Τράπεζα ηλεκτρονικά καταστήματα με έδρα την Ελλάδα, που αποδέχονται κάρτες Mastercard και εμπίπτουν στις συγκεκριμένες κατηγορίες εμπορίας τροφίμων που αναφέρθηκαν παραπάνω. Για τις συναλλαγές αγοράς αγαθών στο διαδίκτυο σε πιστοποιημένες στην υπηρεσία Mastercard® Identity Check™ επιχειρήσεις, ο Κάτοχος υποχρεούται να κάνει χρήση της υπηρεσίας ασφαλών συναλλαγών Mastercard® Identity Check™ της Τράπεζας.</p> <p>Γ. Ανέπαφες συναλλαγές σε συμβεβλημένες με την Τράπεζα επιχειρήσεις που διαθέτουν ειδικές συσκευές αποδοχής τέτοιων συναλλαγών (Contactless EFT/POS). Ανέπαφες συναλλαγές πραγματοποιούνται για οποιοδήποτε ποσό. Ειδικά για ποσά έως 50€ δεν απαιτείται η εισαγωγή του PIN (Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς PIN)¹</p> <p>Ο κάτοχος θα ενημερώνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο για τις αναφερόμενες στα σημεία A και Γ εκάστοτε συμβεβλημένες με την Τράπεζα επιχειρήσεις και τα αναφερόμενα στο σημείο B εκάστοτε συμβεβλημένα με την Τράπεζα ηλεκτρονικά καταστήματα.</p> <p>Δ. Ερώτηση υπολοίπου και αλλαγή προσωπικού μυστικού αριθμού – PIN στα i-Bank ATMs της ΕΤΕ.</p>			
Όρια συναλλαγών	<p>A) Ανώτατο ημερήσιο όριο αγορών σε POS/Διαδίκτυο: ελάχιστο 0, μέγιστο 300€, προεπιλεγμένο 120€</p> <p>B) Ανώτατο ημερήσιο όριο αγορών στο Διαδίκτυο: ελάχιστο 0, μέγιστο 300€, προεπιλεγμένο 120€</p> <p>Το όριο αυτό δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο του ανώτατου ημερήσιου ορίου αγορών σε POS/Διαδίκτυο.</p> <p>Γ) Όριο ανέπαφης συναλλαγής χωρίς PIN: 50€¹</p> <p>Δ) Όριο συνολικού ποσού Ανέπαφων Συναλλαγών κάτω των 50€ χωρίς PIN: 150€¹</p>			
Επιτόκιο	Δεν υφίσταται. Ο Κάτοχος εξοφλεί/χρεώνεται άμεσα το εκάστοτε ποσό.			
Λουπές χρεώσεις	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1.</td> <td style="width: 70%;">Επανάκδοση PIN (μέσω οποιουδήποτε καναλιού)</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Δωρεάν</td> </tr> </table>	1.	Επανάκδοση PIN (μέσω οποιουδήποτε καναλιού)	Δωρεάν
1.	Επανάκδοση PIN (μέσω οποιουδήποτε καναλιού)	Δωρεάν		
Ενημέρωση κατόχων/δικαιούχων	1) Ο Κάτοχος ενημερώνεται: α) για τις κινήσεις της Κάρτας του, μέσω του δικτύου των καταστημάτων της Τράπεζας, του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, με αριθμό +30 210 4848484 και της υπηρεσίας Internet Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης και β) για το διαθέσιμο υπόλοιπο της Κάρτας του μέσω του δικτύου ATM της Τράπεζας, του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, με αριθμό +30 210 4848484, των μηχανημάτων EFT/POS (εφόσον το τερματικό υποστηρίζει τη συναλλαγή «ερώτηση υπολοίπου») και της υπηρεσίας Internet Banking,			

	<p>εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης. Ο Κάτοχος οφείλει να παρακολουθεί τις κινήσεις της Κάρτας του και να ειδοποιεί αμέσως την Τράπεζα σχετικά με μη εγκεκριμένες ή εσφαλμένες συναλλαγές, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στη σύμβαση πλαίσιο.</p> <p>2) Για οποιαδήποτε πληροφορία ή διαφορά σχετικά με τη χρήση της Κάρτας, λειτουργεί όλο το 24ωρο/7 ημέρες την εβδομάδα το τηλεφωνικό κέντρο της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, με αριθμό +302104848484 (το κόστος κλήσης καθορίζεται από την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική του παρόχου του Κατόχου βάσει του τιμολογίου για εθνικές κλήσεις).</p> <p>3) Τις παραπάνω πληροφορίες μπορείτε να τις αναζητήσετε και στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.nbg.gr.</p>
Λοιπές Πληροφορίες	<p>1) Για τους όρους και τις προϋποθέσεις διενέργειας πράξεων πληρωμών εφαρμόζεται συμπληρωματικά και υπερισχύει η σύμβαση-πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών, η οποία συνάπτεται μεταξύ των ιδίων συμβαλλομένων και διέπεται από τον Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84/15.5.2018).</p> <p>2) Η Κάρτα ανήκει και παραμένει στην κυριότητα της Τράπεζας και ο Κάτοχος αποκτά μόνο το δικαίωμα χρήσης.</p> <p>3) Ο Κάτοχος υποχρεούται να φυλάσσει την Κάρτα, καθώς και τη συσκευή (tablet ή κινητό) και το PIN αυτής, σε περίπτωση που η Κάρτα έχει ψηφιοποιηθεί, σε ασφαλές μέρος και να φροντίζει ώστε να μη διαρρέει προς οποιονδήποτε τρίτο ο Προσωπικός Μυστικός Αριθμός (PIN) που του χορηγεί η Τράπεζα. Για τυχόν απώλεια, κλοπή υπεξαίρεση της κάρτας ή της συσκευής που φέρει ψηφιοποιημένη την Κάρτα ή μη εγκεκριμένη χρήση της κάρτας, ο Κάτοχος θα πρέπει να καλέσει αμέσως στον τηλεφωνικό αριθμό +30 210 4848484, ο οποίος λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο ή να απευθυνθεί σε οποιοδήποτε Κατάστημα. Ως προς τις υποχρεώσεις και την ευθύνη του Κατόχου ισχύουν τα προβλεπόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών.</p>
Διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων	<p>Για κάθε παράπονο ή διαφορά του Κατόχου έναντι της Τράπεζας 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα υποβολής σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων, που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, www.nbg.gr, - Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση customer.service@nbg.gr, - Αποστέλλοντας επιστολή ή το σχετικό έντυπο, το οποίο είναι διαθέσιμο στα Καταστήματα της Τράπεζας: <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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. Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν.</p> <p>Περαιτέρω, για κάθε διαφορά ή διένεξη, ο Κάτοχος 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, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Λ.Αλεξάνδρας 144, 114 71, Αθήνα, τηλ: 2106460862, ιστοσελίδα: www.synigoroskatanaloti.gr. Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη δυνατότητα παραπομπής παραπόνων σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.</p>
<p>¹Τα όρια ανέπαφων συναλλαγών (τόσο ανά συναλλαγή, όσο και αθροιστικά) δύνανται να μεταβάλλονται με απόφαση της Τράπεζας ανάλογα με τις τρέχουσες συνθήκες σε συμμόρφωση ωστόσο με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ενώ με μέριμνα της Τράπεζας ο κάτοχος θα ενημερώνεται εγκαίρως και δεόντως, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα τόσο στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο όσο και στους όρους χορήγησης και χρήσης κάρτας που τυχόν θα έχει αποδεχθεί.</p>	