

## ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

### Prepaid VISA Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΚΑ)

Κεφάλαιο	Περιγραφή
<b>Κύριος</b>	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., Αιόλου 86, 102 32 Αθήνα, με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ.237901000, (ηλεκτρονική διεύθυνση: <a href="http://www.nbg.gr">http://www.nbg.gr</a> )
<b>Δικαιούχοι</b>	Δικαιούχοι των εκάστοτε προγραμμάτων αλληλεγγύης. Ενδεικτικά, Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης (ΚΕΑ) & Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Συνταξιούχων (ΕΚΑΣ).
<b>Περιγραφή του προϊόντος &amp; διάρκεια ισχύος</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Προπληρωμένη, ενσώματη, επαναφορτιζόμενη ➤ Κάρτα contactless τεχνολογίας.</li> <li>➤ Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης χορήγησης της κάρτας είναι αόριστη. Το πλαστικό της κάρτας ισχύει για 5 έτη, μετά την πάροδο των οποίων υπάρχει δυνατότητα ανανέωσης υπό προϋποθέσεις.</li> </ul>
<b>Χρήση του προϊόντος/Συναλλαγές</b>	<p>Η Κάρτα επιτρέπει στον Κάτοχο τη διενέργεια νόμιμων συναλλαγών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, είτε με φυσική παρουσία της Κάρτας είτε χωρίς αυτή (μέσω διαδικτύου, ταχυδρομικές ή τηλεφωνικές παραγγελίες, προεγκρίσεις συναλλαγών), σε επιχειρήσεις ή φορείς που συνεργάζονται με τη VISA και φέρουν το σήμα Visa, καθώς και σε συναλλαγές σε καταστήματα και σε μηχανήματα αυτόματης συναλλαγής (ATM) μέσα στα όρια που καθορίζονται από την Τράπεζα ή τις Νομισματικές Αρχές, (τόσο στην Ελλάδα και στο εξωτερικό). Συγκεκριμένα μέσω των ATM της Τράπεζας, ο Κάτοχος έχει τη δυνατότητα να πληροφορηθεί τις κινήσεις και το υπόλοιπο της Κάρτας του. Η Κάρτα επιτρέπει, τη διενέργεια ανέπαφων συναλλαγών για την εξόφληση του αντιτίμου νόμιμων συναλλαγών της σε 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)<sup>1</sup>. Το ανώτατο όριο συνολικού ποσού ανέπαφων συναλλαγών χωρίς PIN ανέρχεται σε 150€<sup>1</sup>.</p>
<b>Όρια συναλλαγών<sup>2</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ημερήσιο Όριο Αγορών:</b> Από 0 έως 5.000€. Ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει μεταξύ των τιμών 0€ έως 5.000€, με βήμα τα 10€. Προεπιλεγμένο όριο κατά την έκδοση: 1.000€</li> <li>➤ <b>Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής:</b> 50€<sup>1</sup></li> <li>➤ <b>Όριο συνολικού ποσού Ανέπαφων Συναλλαγών κάτω των 50€:</b> 150€<sup>1</sup></li> </ul>
<b>Επιτόκιο</b>	Δεν υφίσταται. Ο κάτοχος εξοφλεί/χρεώνεται άμεσα το εκάστοτε ποσό.
<b>Εφάπαξ δαπάνη</b>	<p>Εφάπαξ συνδρομή έκδοσης κάρτας: Δωρεάν            Εφάπαξ συνδρομή επανέκδοσης κάρτας: €5<sup>^</sup>            Εφάπαξ συνδρομή ανανέωσης κάρτας: Δωρεάν</p> <p><sup>^</sup>Σε περίπτωση που η επανέκδοση κάρτας οφείλεται σε μη παραλαβή της, κατά την αρχική της έκδοση, η κάρτα επανεκδίδεται δωρεάν.</p>

<b>Λοιπές χρεώσεις</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Φόρτιση Επιδόματος: Δωρεάν</li> <li>➤ Αγορά με νόμισμα συναλλαγής το ευρώ: Δωρεάν</li> <li>➤ Προμήθεια μετατροπής συναλλάγματος για αγορές σε νόμισμα συναλλαγής διάφορο του ευρώ: 2% επί του ποσού της συναλλαγής σε ευρώ με min €1</li> <li>➤ Επανεκδοση PIN: Δωρεάν</li> <li>➤ Ερώτηση υπολοίπου σε ATM ή καταστήματα άλλων τραπεζών στην Ελλάδα και το εξωτερικό (εντός ευρωζώνης): €0,20</li> <li>➤ Ερώτηση υπολοίπου σε ATM στο εξωτερικό (εκτός ευρωζώνης): €0,30</li> </ul>
<b>Τροποποίηση Επιβαρύνσεων</b>	<p>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 Κάτοχο με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, τριάντα (30) ημέρες πριν την εφαρμογή τους. Τυχόν τροποποίηση αναρτάται στην</p>

	<p>ιστοσελίδα της Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> και παρατίθεται στο Τιμολόγιο εργασιών αυτής που είναι διαθέσιμο στον Κάτοχο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a>.</p>
<b>Ενημέρωση κατόχων</b>	<p>1) Ο Κάτοχος ενημερώνεται: α) για τις κινήσεις της Κάρτας του μέσω του δικτύου ATM, των καταστημάτων της Τράπεζας 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 καθώς και της υπηρεσίας Internet Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης. Ο Κάτοχος ενημερώνεται μετά από κάθε συναλλαγή για τις κινήσεις της κάρτας μέσω των αποδείξεων ATM και EFT/POS κατά περίπτωση. Εάν ο Κάτοχος επιθυμεί την παραλαβή έντυπου λογαριασμού (statement), μπορεί να απευθύνεται στα καταστήματα της Τράπεζας. Εφόσον ο Κάτοχος είναι εγγεγραμμένος χρήστης της υπηρεσίας Internet Banking της Τράπεζας, μέσω αυτής έχει πρόσβαση στις κινήσεις της Κάρτας του κατά το τελευταίο τρίμηνο, τις οποίες μπορεί να αποθηκεύει και να εκτυπώνει εφόσον το επιθυμεί. 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 Κατόχου για τη διενέργεια των συναλλαγών, επιτρεπόμενης όμως ανταπόδειξης. Ο Κάτοχος 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 σύμβασηπλαίσιο.</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 +30 210 4848484 (το κόστος κλήσης καθορίζεται από την ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική του παρόχου του Κατόχου βάσει του τιμολογίου για εθνικές κλήσεις). 3) Τις παραπάνω πληροφορίες μπορείτε να τις αναζητήσετε και στην ηλεκτρονική διεύθυνση <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a>.</p>

<p><b>Λοιπές Πληροφορίες</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>2) Η κάρτα ανήκει και παραμένει στην κυριότητα της Τράπεζας και ο κάτοχος και μόνο αυτός αποκτά το δικαίωμα χρήσης.</li> <li>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 μην 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.</li> <li>4) Εφόσον ο Κάτοχος πραγματοποιήσει με την Κάρτα του συναλλαγή σε συνάλλαγμα, αυτή επιβαρύνεται με έξοδα. Τα εκάστοτε ισχύοντα έξοδα παρατίθενται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας που είναι διαθέσιμο στον Κάτοχο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a>. Σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής δεσμεύεται κατά τη χρονική στιγμή της διενέργειάς της πλέον ποσοστού, σήμερα, 4% επί του ποσού συναλλαγής, για τυχόν συναλλαγματική διαφορά, το οποίο ποσοστό αποδεσμεύεται εν όλω ή εν μέρει κατά την εκκαθάριση και χρέωση της συναλλαγής στο λογαριασμό της Κάρτας. Η αξία της συναλλαγής μετατρέπεται σε Ευρώ με βάση την τιμή που ορίζει ο διεθνής οργανισμός VISA, 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 <a href="https://microsites.nbg.gr/fxrates">https://microsites.nbg.gr/fxrates</a>. Για τις λοιπές συναλλαγές σε συνάλλαγμα, ο κάτοχος μπορεί να πληροφορείται τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων</li> </ol>
	<p>που χρησιμοποιεί ο ως άνω διεθνής οργανισμός μέσω της ιστοσελίδας αυτού (<a href="https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates">https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates</a>), στην οποία διατίθεται ηλεκτρονικός μηχανισμός μετατροπής. Έχοντας υπ' όψη ότι οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς, η ισοτιμία που εφαρμόστηκε κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής ενδέχεται να είναι διαφορετική από αυτή που ίσχυε κατά το χρόνο πραγματοποίησης της συναλλαγής.</p>

**Διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων**

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:

- 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 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](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)

<sup>1</sup> Τα 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 χρήσης και χρήσης κάρτας που τυχόν θα έχει αποδεχθεί. Επιπλέον, ο κάτοχος της κάρτας έχει τη δυνατότητα είτε να μηδενίσει είτε να επαναφέρει το εκάστοτε ισχύον όριο ανέπαφων συναλλαγών που διενεργούνται χωρίς τη χρήση pin είτε μέσω των εφαρμογών Internet & Mobile Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης, είτε υποβάλλοντας σχετικό αίτημα στο Κατάστημα εξυπηρέτησής του ή στο Contact Center της Εθνικής Τράπεζας.

<sup>2</sup> Τα μέγιστα όρια συναλλαγών καθορίζονται και αποδίδονται από την Τράπεζα κατά τη διακριτική της ευχέρεια, σύμφωνα με την Πολιτική της και τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

Ο κάτωθι υπογράφων δηλώνω ότι έλαβα γνώση του παρόντος τυποποιημένου δελτίου πληροφοριών.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

.....

Ο/Η ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ

.....

ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ