

## ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ DEBIT MASTERCARD PREMIUM

Κεφάλαιο	Περιγραφή
<b>Κύριος</b>	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., Αιόλου 86 με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ.237901000, 102 32 Αθήνα (ηλεκτρονική διεύθυνση: <a href="http://www.nbg.gr">http://www.nbg.gr</a> )
<b>Δικαιούχοι</b>	Φυσικά πρόσωπα – δικαιούχοι λογαριασμών καταθέσεων (τρεχούμενων, όψεως, ταμειυτηρίου), για τους οποίους πληρούνται οι προϋποθέσεις πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητάς τους και διαμόρφωσης οικονομικού/συναλλακτικού τους προφίλ (πελάτες Premium Banking).
<b>Περιγραφή του προϊόντος &amp; διάρκεια ισχύος</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Χρεωστική κάρτα</li> <li>▪ Η χορήγησή της προϋποθέτει την ύπαρξη λογαριασμού καταθέσεων (τρεχούμενου, όψεως, ταμειυτηρίου).</li> <li>▪ Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης είναι αόριστη. Το πλαστικό της κάρτας ισχύει για 3 έτη και εφόσον ο Κάτοχος τηρεί τους όρους σύμβασης και πληροί τα κριτήρια της Τράπεζας, η Κάρτα ανανεώνεται περιοδικά.</li> </ul>
<b>Χρήση του προϊόντος/Συναλλαγές</b>	<p>Με χρήση της κάρτας διενεργούνται οι εξής συναλλαγές:</p> <p><b>Α.</b> στα i-Bank ATMs της ΕΤΕ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάληψη μετρητών, κατάθεση μετρητών, ερώτηση υπολοίπου, αντίγραφο κίνησης λογαριασμού για τις 7 τελευταίες συναλλαγές, αλλαγή PIN, πληρωμή λογ/σμών Δ.Ε.Η., ΔΗΜΟΣΙΟΥ και άλλων συμβεβλημένων επιχειρήσεων, μεταφορά ποσού κ.ά. <b>Β.</b> Στα ATMs του δικτύου ΔΙΑΣ:</li> <li>• Ανάληψη μετρητών και ερώτηση υπολοίπου. <b>Γ.</b> Στα ATMs ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ με το σήμα Mastercard:</li> <li>• Ανάληψη μετρητών,</li> <li>• ερώτηση υπολοίπου.</li> </ul> <p><b>Δ.</b> Αγορές προϊόντων και υπηρεσιών σε όλες τις επιχειρήσεις με το σήμα Mastercard, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.  <b>Ε.</b> Αγορές προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, σε πιστοποιημένους εμπόρους Mastercard® Identity Check™ ή Mastercard® SecureCode™ και σε μη πιστοποιημένους εμπόρους. Για τις συναλλαγές αγοράς αγαθών στο διαδίκτυο σε πιστοποιημένες στις υπηρεσίες Mastercard® Identity Check™ ή Mastercard® SecureCode™ επιχειρήσεις, ο Κάτοχος υποχρεούται να κάνει χρήση της υπηρεσίας ασφαλών συναλλαγών Mastercard® Identity Check™ της Τράπεζας. <b>ΣΤ.</b> Ανέπαφες συναλλαγές 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>.  <b>Ζ.</b> Πάγιες ή μη εντολές για την εξόφληση περιοδικών ή μεμονωμένων υποχρεώσεων του κατόχου.</p>
<b>Όρια συναλλαγών</b>	<p><b>Α) Ανάληψης Μετρητών:</b></p> <p>i. Ανώτατο ημερήσιο όριο αναλήψεων μετρητών: ελάχιστο 10€, μέγιστο 10.000€, προεπιλεγμένο 1.500€ ii. Ημερήσιο όριο αναλήψεων μετρητών (εσωτερικού): ελάχιστο 10€, μέγιστο 10.000€, προεπιλεγμένο 1.500€ iii. Ημερήσιο όριο αναλήψεων μετρητών (εξωτερικού): ελάχιστο 10€, μέγιστο 10.000€, προεπιλεγμένο 1.500€</p> <p><b>Β) Ανώτατο ημερήσιο όριο αγορών σε POS/Διαδίκτυο:</b> ελάχιστο 0, μέγιστο 20.000€, προεπιλεγμένο 3.000€ <b>Γ)</b></p> <p><b>Αγορών στο διαδίκτυο</b> (αφορά συναλλαγές στο διαδίκτυο, τηλεφωνικές και ταχυδρομικές παραγγελίες): Το όριο αυτό δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο του ανώτατου ημερήσιου ορίου αγορών σε POS/Διαδίκτυο:</p> <p>i. Ανώτατο ημερήσιο όριο αγορών στο διαδίκτυο: ελάχιστο 0, μέγιστο 20.000€, προεπιλεγμένο 3.000€  ii. Ημερήσιο όριο αγορών στο διαδίκτυο (εσωτερικού): ελάχιστο 0, μέγιστο 20.000€, προεπιλεγμένο 3.000€  iii. Ημερήσιο όριο αγορών στο διαδίκτυο (εξωτερικού): ελάχιστο 0, μέγιστο 20.000€, προεπιλεγμένο 3.000€</p> <p>Σημειώσεις:  1) Η μεταφορά ποσών μεταξύ συνδεδεμένων λογαριασμών του ίδιου κατόχου διενεργείται ανεξαρτήτως ορίου. 2) Η μεταφορά ποσών σε λογαριασμούς τρίτων και τα εμβάσματα σε Ευρώ δεν μπορούν να ξεπερνούν το επιλεγμένο ανώτατο ημερήσιο όριο αναλήψεων μετρητών.</p>

<p><b>Δ) Ανώτατο ημερήσιο όριο πληρωμών</b>  Ανώτατο ημερήσιο όριο πληρωμών προς Οργανισμούς μέσω των i-bank ATMs: 2.500€ (ο κάτοχος δεν μπορεί να το μεταβάλλει). Ειδικά για την εξόφληση λογαριασμού Δ.Ε.Η., εφαρμόζεται όριο ανά συναλλαγή 2.500€, το οποίο δεν επηρεάζει το ανώτατο ημερήσιο όριο πληρωμών προς Οργανισμούς. Η εξόφληση βεβαιωμένων οφειλών Δ.Ο.Υ διενεργείται άνευ ορίου.  <b>Ε)</b> Όριο ανέπαφης συναλλαγής χωρίς PIN: 50€<sup>1</sup>  <b>ΣΤ)</b> Όριο συνολικού ποσού Ανέπαφων Συναλλαγών κάτω των 50€ χωρίς PIN: 150€<sup>1</sup></p>
---

<b>Επιτόκιο</b>	Δεν υφίσταται. Ο κάτοχος εξοφλεί/χρεώνεται άμεσα το εκάστοτε ποσό.		
<b>Λοιπές χρεώσεις</b>	1.	Εφάπαξ συνδρομή έκδοσης	Δωρεάν
	2.	Εφάπαξ συνδρομή επανέκδοσης κάρτας κατόπιν δήλωσης απώλειας/κλοπής/φθοράς/μη αυτοματοποιημένης ανανέωσης	6€
	3.	Εφάπαξ συνδρομή ανανέωσης	6€
	4.	Προμήθεια άμεσης έκδοσης και παράδοσης στο εξωτερικό	15€
	5.	Επανέκδοση PIN	Δωρεάν
	6.	Προμήθεια μετατροπής συναλλάγματος για αγορές σε νόμισμα συναλλαγής διάφορο του ευρώ	2% επί του ποσού αγοράς με min €1
	7.	Αποστολή μηνιαίου statement ταχυδρομικά <sup>2</sup>	0€
	8.	Ανάληψη μετρητών σε € από ATM άλλων Τραπεζών σε Ελλάδα και εξωτερικό (ΔΙΑΣ – Mastercard) <sup>3</sup>	τα ισχύοντα βάσει τιμολόγησης πελατών Premium Banking
	9.	Συναλλαγές σε νόμισμα διάφορο του € σε ATM ή POS Καταστημάτων άλλων Τραπεζών εξωτερικού:	
	9.1	Προμήθεια Ανάληψης μετρητών για συναλλαγές σε νόμισμα διάφορο του €	4€ ανά συναλλαγή
	9.2	Προμήθεια Μετατροπής Συναλλάγματος για αναλήψεις μετρητών σε νόμισμα διάφορο του €	2% επί του ποσού συναλλαγής, με min €1
	10.	Ερώτηση υπολοίπου από ATMs άλλων Τραπεζών σε Ελλάδα και εξωτερικό εντός Ευρωζώνης (ΔΙΑΣ – Mastercard)	0,20€
	11.	Ερώτηση υπολοίπου σε ATMs άλλων Τραπεζών στο εξωτερικό εκτός Ευρωζώνης (Mastercard)	0,30€
	12.	Εξόφληση λογαριασμών & οφειλών	τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα στο «Τιμολόγιο Λοιπών Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας για τους πελάτες Premium Banking.
	13.	Αποστολή εμβάσματος σε ΕΥΡΩ	τα κατά περίπτωση προβλεπόμενα στο «Τιμολόγιο Λοιπών Βασικών Εργασιών» της Τράπεζας για τους πελάτες Premium Banking.
	14.	Εκτύπωση αντιγράφου 7 τελευταίων κινήσεων σε ATM ETE (mini statement)	Δωρεάν
	15.	Υπηρεσία Concierge	0€

<p><b>Ενημέρωση κατόχων/δικαιούχων</b></p>	<p>1) Για τη συναλλαγή που πραγματοποιείται με τη Debit Mastercard Premium εκδίδεται απόδειξη από το ATM ή από τη συσκευή συλλογής συναλλαγών (EFT/POS), εφόσον είναι τεχνικά εφικτό. Όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω της Debit Mastercard Premium απεικονίζονται στο Internet Banking (αφορά εγγεγραμμένους χρήστες) και στην κίνηση των αντίστοιχων συνδεδεμένων λογαριασμών (στο βιβλιάριο για τους λογαριασμούς ταμειευτηρίου, στα τριμηνιαία statements για τρεχούμενους και όψεως). Επίσης, ο Κάτοχος δικαιούται κατόπιν αιτήματός του προς την Τράπεζα, να λαμβάνει ταχυδρομικά μηνιαίο εκκαθαριστικό σημείωμα με τις κινήσεις της κάρτας του. Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής εκκαθαριστικού σημειώματος, ο Κάτοχος επιβαρύνεται με την εκάστοτε χρέωση που προβλέπεται στο Τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας<sup>2</sup>.</p> <p>2) Για οποιοδήποτε 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 <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a>.</p>
<p><b>Λοιπές Πληροφορίες</b></p>	<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> <p>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 πραγματοποίησης συναλλαγής σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής δεσμεύεται κατά τη χρονική στιγμή της διενέργειάς της πλέον ποσοστού 4% για τυχόν συναλλαγματική διαφορά, το οποίο ποσοστό αποδεσμεύεται εν όλω ή εν μέρει κατά την εκκαθάριση και χρέωση της συναλλαγής στο λογαριασμό του Κατόχου. Το ισότιμο της συναλλαγής σε Ευρώ για τη χρέωση του λογαριασμού υπολογίζεται με βάση την τιμή που ορίζει ο διεθνής οργανισμός Mastercard International, κατά την ημέρα και ώρα επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής. Για τις συναλλαγές σε νόμισμα χώρας του ΕΟΧ, ο Κάτοχος μπορεί να ενημερώνεται για τις διασυννοριακές 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 που χρησιμοποιεί ο ως άνω διεθνής οργανισμός μέσω της ιστοσελίδας αυτού (<a href="https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html">https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html</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> <p>5) Οι κάτοχοι έχουν τη δυνατότητα εγγραφής στην υπηρεσία Concierge, η οποία παρέχεται αποκλειστικά από τη Mastercard και μέσω της οποίας μπορούν να λαμβάνουν πληροφόρηση και να πραγματοποιούν κρατήσεις σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, για εισιτήρια παραστάσεων, πακέτα διακοπών, ενοικίαση αυτοκινήτων κ.λπ. Αναλυτική ενημέρωση σχετικά με τους Όρους και Προϋποθέσεις καθώς και για την Πολιτική Απορρήτου της υπηρεσίας Concierge παρέχεται μέσω της ιστοσελίδας <a href="https://www.concierge-mc.com/en/termsandconditions.html">https://www.concierge-mc.com/en/termsandconditions.html</a>, όπως τα κείμενα αυτά έχουν διαμορφωθεί και ενδέχεται να τροποποιηθούν αποκλειστικά από τη MasterCard και την Quintessentially (UK) Limited.</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 χορήγησης 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> Η υπηρεσία δεν παρέχεται προσωρινά.

<sup>3</sup> Η τιμολόγηση εφαρμόζεται όταν η συναλλαγή ανάληψης δε χρεώνεται με Τέλος Άμεσης Πρόσβασης: Acquiring Direct Access Fee (DAF).

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

...../...../.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

.....,.....,.....

Ο/Η ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ

.....,.....,.....

ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ