

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

VIRTUAL PREPAID MASTERCARD

Κεφάλαιο	Περιγραφή								
Κύριος	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., Αιόλου 86, 102 32 Αθήνα, με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ.237901000 (ηλεκτρονική διεύθυνση: http://www.nbg.gr)								
Δικαιούχοι	Ενήλικα φυσικά πρόσωπα, χρήστες Internet/Mobile Banking της Τράπεζας.								
Περιγραφή του προϊόντος & διάρκεια ισχύος	→ Άυλη, προπληρωμένη, επαναφορτιζόμενη κάρτα → Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης είναι αόριστη. Η κάρτα ισχύει για 5 έτη και ανανεώνεται αυτόματα ένα μήνα πριν από τη λήξη της.								
Χρήση του προϊόντος/Συναλλαγές	Με χρήση της κάρτας διενεργούνται αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό μέσω διαδικτύου, ταχυδρομικές και τηλεφωνικές παραγγελίες, για τις οποίες δεν απαιτείται φυσική παρουσία κάρτας, σε επιχειρήσεις ή φορείς που συνεργάζονται με την MasterCard και φέρουν το σήμα MasterCard. Η Κάρτα, επίσης, επιτρέπει πληρωμές σε ΔΟΥ (όπως πληρωμές φόρων, τελών κυκλοφορίας κλπ), πληρωμές ασφαλιστρών καθώς και τη δυνατότητα διενέργειας προ-εγκεκριμένων συναλλαγών και συναλλαγών προ-κράτησης σε ξενοδοχεία και ενοικίαση αυτοκινήτων. Επιπλέον η Κάρτα παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας πληρωμών του Κατόχου με άμεση χρέωση μέσω πάγιας ή μη εντολής.								
Όρια συναλλαγών *	Α) Φόρτισης: → 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€ Β) Αγοράς: → Ημερήσιο όριο: από 150€ έως 5.000€ Μέγιστο όριο αγορών για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών του πελάτη ανά έτος: 1,800€ - 50.000€ → Μηνιαίο όριο: από 150€ έως 10.000€ Γ) Εκφόρτισης: → Ετήσιο όριο εκφορτίσεων: 0€ - 50.000€ Μέγιστο όριο εκφόρτισης για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών του πελάτη ανά έτος: 0€ - 50.000€ Τυχόν ποσά εκφόρτισης κατά τη διάρκεια του ετήσιου κύκλου, δεν απελευθερώνουν αντίστοιχα το όριο φόρτισης της Κάρτας.								
Επιτόκιο	Δεν υφίσταται. Ο χρήστης εξοφλεί/χρεώνεται άμεσα το εκάστοτε ποσό.								
Εφάπαξ συνδρομή έκδοσης/ανανέωσης	Δεν υφίσταται.								
Λοιπές χρεώσεις	Α) Έξοδα φόρτισης μέσω Καταστήματος: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ποσό φόρτισης</th><th>Προμήθεια</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10-200,00€</td><td>2€</td></tr> <tr> <td>200,01-500,00€</td><td>3€</td></tr> <tr> <td>500,01-2.500,00€</td><td>5€</td></tr> </tbody> </table>	Ποσό φόρτισης	Προμήθεια	10-200,00€	2€	200,01-500,00€	3€	500,01-2.500,00€	5€
Ποσό φόρτισης	Προμήθεια								
10-200,00€	2€								
200,01-500,00€	3€								
500,01-2.500,00€	5€								

Β) Έξοδα φόρτισης κάρτας μέσω ψηφιακών καναλιών:

Ποσό φόρτισης	Προμήθεια
για ποσό ημερήσιας φόρτισης €0 - €100	Δωρεάν
για ποσό ημερήσιας φόρτισης άνω των €100	1% επί του ποσού, με max €3

Γ) Έξοδα εκφόρτισης: Δωρεάν**Δ) Έξοδα αγορών**

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€

—

Προϋποθέσεις υπό τις οποίες είναι δυνατόν να τροποποιηθούν οι προαναφερόμενες χρεώσεις

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. Τυχόν τροποποίηση αναρτάται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr και παρατίθεται στο Τιμολόγιο εργασιών αυτής 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.

Ενημέρωση Χρηστών

1) Ο χρήστης ενημερώνεται: α) για τις κινήσεις της Κάρτας του μέσω της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking και β) για το διαθέσιμο υπόλοιπο της Κάρτας του μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, με αριθμό +30 210 4848484 και της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking.
Ο χρήστης μέσω της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking της Τράπεζας, έχει πρόσβαση στις κινήσεις της Κάρτας του κατά το τελευταίο τρίμηνο, τις οποίες μπορεί να αποθηκεύει και να εκτυπώνει εφ' όσον το επιθυμεί. 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.

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). Τις παραπάνω πληροφορίες μπορείτε να τις αναζητήσετε και στην ιστοσελίδα www.nbg.gr.

Λοιπές Πληροφορίες	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). 2) Η κάρτα ανήκει και παραμένει στην κυριότητα της Τράπεζας. Ο χρήστης και μόνο αυτός, αποκτά το δικαίωμα χρήσης της Κάρτας σύμφωνα με τους εκάστοτε ισχύοντες όρους. 3) Για τη χορήγηση και χρήση της κάρτας απαιτείται να έχει προηγηθεί η εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία Internet/Mobile Banking της Τράπεζας, καθώς και η ύπαρξη καταθετικού λογαριασμού του χρήστη στην Τράπεζα. 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. Για τυχόν απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση 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 οποιονδήποτε Κατάστημα. Ως προς τις υποχρεώσεις και την ευθύνη του χρήστη ισχύουν τα προβλεπόμενα στη σύμβαση-πλαίσιο για τις υπηρεσίες πληρωμών. 4) Εφόσον ο χρήστης 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 χρήστη, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και βρίσκεται αναρτημένο σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας και στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr. 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 αποδεδειγμένα 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 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.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html), 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.
Διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων	Για κάθε παράπονο ή διαφορά του χρήστη 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, - Στέλνοντας e-mail στη διεύθυνση 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. 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, 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

* 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.

