

Τυποποιημένο δελτίο πληροφοριών Prepaid Mastercard και i-bank payband

Κεφάλαιο	Περιγραφή
Κύριος	: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., Αιόλου 86, με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ.237901000, 102 32 Αθήνα ηλεκτρονική διεύθυνση: http://www.nbg.gr
Δικαιούχοι	: Ενήλικα φυσικά πρόσωπα, ανεξαρτήτως υπηκοότητας, που διαμένουν νόμιμα στην επικράτεια.
Περιγραφή του προϊόντος & διάρκεια ισχύος	: - Προπληρωμένη, ενσώματη, επαναφορτιζόμενη Κάρτα contactless τεχνολογίας. Η κάρτα δύναται να χορηγηθεί και σε μορφή βραχιολιού (i-bank payband) ως συνοδευτικό του πλαστικού ή και μεμονωμένα. - Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης είναι αόριστη. Το πλαστικό της κάρτας ή/και το i-bank payband ισχύει για 5 έτη, μετά την πάροδο των οποίων ανανεώνεται αυτόματα υπό προϋποθέσεις.
Χρήση του προϊόντος / Συναλλαγές	: 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 Mastercard και φέρουν το σήμα Mastercard, καθώς και σε συναλλαγές σε τραπεζικά καταστήματα και σε μηχανήματα αυτόματης συναλλαγής (ΑΤΜ) μέσα στα όρια που καθορίζονται από την Τράπεζα ή τις Νομισματικές Αρχές, (στην Ελλάδα και στο εξωτερικό). Συγκεκριμένα μέσω των ΑΤΜ της Τράπεζας, ο Κάτοχος έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί αναλήψεις μετρητών εντός του διαθέσιμου υπολοίπου της Κάρτας του με χρήση PIN και εντός των επιτρεπόμενων ορίων συναλλαγής, να πληροφορηθεί τις κινήσεις και το υπόλοιπο της Κάρτας του καθώς και να φορτίσει την Κάρτα του. Η Κάρτα επιτρέπει τη διενέργεια αναλήψεων μετρητών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και τη δυνατότητα διενέργειας 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 Ανέπαφής Συναλλαγής χωρίς PIN)*. Το ανώτατο όριο συνολικού ποσού ανέπαφων συναλλαγών χωρίς PIN ανέρχεται σε 150€****.
Χρήση της Κάρτας Prepaid Mastercard, με μορφή βραχιολιού (i-bank payband)	: <i>* Το όριο των ανέπαφων συναλλαγών στο εξωτερικό ενδέχεται να διαμορφώνεται σε διαφορετικό ύψος ανάλογα με τη χώρα στην οποία πραγματοποιείται η συναλλαγή.</i> Ο Κάτοχος μπορεί μέσω του δικτύου των καταστημάτων της Τράπεζας και της υπηρεσίας internet/mobile banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης, να πραγματοποιεί εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφελείας, κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας, internet, συνδρομητικής τηλεόρασης, βεβαιωμένων οφειλών Δ.Ο.Υ. και λοιπών εταιριών, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στη σύμβαση πλαίσιο. Το i-bank payband μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον Κάτοχο για τη διενέργεια ανέπαφων συναλλαγών σε φυσικά σημεία πώλησης EFT/POS, πλην της δυνατότητας διενέργειας συναλλαγής με εισαγωγή της κάρτας στο EFT/POS. Επιπρόσθετα, επιτρέπεται στον Κάτοχο η διενέργεια συναλλαγών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και χωρίς φυσική παρουσία του i-bank payband μέσω διαδικτύου, ταχυδρομικών ή τηλεφωνικών παραγγελιών, προεγκεκριμένων συναλλαγών σε επιχειρήσεις ή φορείς που συνεργάζονται με τη Mastercard και φέρουν το σήμα Mastercard. Δεν είναι δυνατή η διενέργεια συναλλαγών σε ΑΤΜ, η διενέργεια πληρωμών μέσω πάγιας εντολής και δεν επιτρέπεται η διενέργεια οποιασδήποτε μορφής συναλλαγών με στοιχηματικές εταιρίες.
Όρια συναλλαγών *	: Όρια 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 σε ετήσια βάση. Ημερήσιο Όριο Αγορών - Για αγορές σε επιχειρήσεις στο εξωτερικό και το διαδίκτυο €0 - €5,000 - Για αγορές σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα: €150 - €5,000 - Ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει όριο με τιμή πολλαπλάσια του 10 Ημερήσιο Όριο Αναλήψεων** - Για αναλήψεις μετρητών στην Ελλάδα και το Εξωτερικό: 0€ - 500€ - Ο Κάτοχος μπορεί να επιλέξει όριο με τιμή πολλαπλάσια του 10

Ετήσιο Όριο Αγορών & Αναλήψεων**

- Μέγιστο επιτρεπόμενο ετήσιο όριο αγορών: €1.800 - €50.000
- Μέγιστο όριο αναλήψεων: €0*** - €10.000***

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

Μέγιστο όριο αναλήψεων για το σύνολο των προπληρωμένων καρτών του πελάτη ανά έτος: €0 - €10.000 σε ετήσια βάση.

Μηνιαίο όριο Αγορών & Αναλήψεων**

- Μέγιστο μηνιαίο όριο αγορών: €150 - €10.000
- Μέγιστο μηνιαίο όριο αναλήψεων μετρητών : €0*** - €2.000***

Ετήσιο Όριο Εκφορτίσεων

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

Όριο Ανέπαφης Συναλλαγής χωρίς Pin: €50****

Όριο συνολικού ποσού Ανέπαφων Συναλλαγών κάτω των €50 χωρίς Pin: €150****

Τυχόν ποσά ανάληψης ή 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, σύμφωνα με την Πολιτική της και τις εκάστοτε ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

** Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ως προς τους περιορισμούς στην ανάληψη μετρητών και τη μεταφορά κεφαλαίων στο εξωτερικό.

*** Το όριο αναλήψεων αποτελεί υποσύνολο του ορίου αγορών.

****Τα όρια ανέπαφων συναλλαγών (τόσο ανά συναλλαγή, όσο και αθροιστικά) δύναται 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 μηνενίσει 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.

Επιτόκιο : - Δεν υφίσταται. Ο κάτοχος εξοφλεί / χρεώνεται άμεσα το εκάστοτε ποσό.

Εφάπαξ συνδρομή : - Έκδοσης/επανεκδόσης/ανανέωσης Κάρτας: €5
- Έκδοσης/επανεκδόσης/ανανέωσης Κάρτας+i-bank payband: €15
- Μεμονωμένης έκδοσης i-bank payband: €10

Λοιπές χρεώσεις : - Έξοδα φόρτισης κάρτας μέσω Καταστήματος:

Ποσό φόρτισης	Προμήθεια
Αρχική	Δωρεάν
Επόμενη	1% επί του ποσού, με €1-max €3

- Έξοδα φόρτισης κάρτας μέσω ψηφιακών καναλιών

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

- Δωρεάν Ανάληψη μετρητών μέσω ATM Εθνικής Τράπεζας
- Ανάληψη μετρητών μέσω ATM ή POS/Κατάστημα άλλης Τράπεζας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με νόμισμα συναλλαγής ευρώ: €2
- Ανάληψη μετρητών μέσω ATM ή POS/Κατάστημα άλλης Τράπεζας στο εξωτερικό με νόμισμα συναλλαγής διάφορο του ευρώ: €4
- Προμήθεια Μετατροπής Συναλλάγματος για αναλήψεις μετρητών σε νόμισμα διάφορο του € : 2% του ποσού της ανάληψης σε EUR, με min 1€
- Προμήθεια άμεσης έκδοσης και παράδοσης στο εξωτερικό : € 15
- Εκφόρτιση: € 0
- Δωρεάν Αγορά με νόμισμα συναλλαγής το ευρώ
- Ερώτηση υπολοίπου μέσω Mastercard ATM, εντός ευρωζώνης : € 0
- Ερώτηση υπολοίπου μέσω Mastercard ATM, εκτός ευρωζώνης : € 0
- Αλλαγή PIN μέσω Mastercard ATM : € 0,50
- Προμήθεια μετατροπής συναλλάγματος για αγορά με νόμισμα συναλλαγής διάφορο του ευρώ: 2% επί του ποσού της συναλλαγής σε ευρώ, με min 1€

Τροποποίηση Επιβαρύνσεων : 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 ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr 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 στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr.

Ενημέρωση κατόχων : - Ο Κάτοχος ενημερώνεται: α) για τις κινήσεις της Κάρτας του μέσω του δικτύου ATM, των καταστημάτων της Τράπεζας και της υπηρεσίας Internet/Mobile 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, της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης καθώς και της εφαρμογής "i-bank pay" της Τράπεζας, εφόσον ο κάτοχος έχει εγγραφεί στην υπηρεσία "i-bank pay". 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. Εφ' όσον ο Κάτοχος είναι εγγεγραμμένος χρήστης της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking της Τράπεζας, μέσω αυτής έχει πρόσβαση στις κινήσεις της Κάρτας του κατά το τελευταίο τρίμηνο, τις οποίες μπορεί να αποθηκεύει και να εκτυπώνει εφ' όσον 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 ανταπόκρισης. 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 σύμβαση πλαίσιο.

- 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 +30 210 4848484 (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 και ο κάτοχος και μόνο αυτός αποκτά το δικαίωμα χρήσης.
- 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.
- 4) Εφ' όσον ο Κάτοχος πραγματοποιήσει με την Κάρτα του συναλλαγή σε συνάλλαγμα, αυτή επιβαρύνεται με έ. 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 www.nbg.gr. Σε περίπτωση συναλλαγής σε συνάλλαγμα, το ποσό της συναλλαγής δεσμεύεται κατά τη στιγμή της διενέργειάς της πλέον ποσοστού, σήμερα, 4% επί του ποσού της

συναλλαγής για τυχόν συναλλαγματική διαφορά, το οποίο ποσοστό αποδεδεσμεύεται 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 Κάτοχος μπορεί να πληροφορείται εκάστοτε ισχύουσες τιμές μετατροπής των νομισμάτων που χρησιμοποιεί ο ως άνω διεθνής οργανισμός μέσω 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 μεταβάλλο συνεχώς, η ισοτιμία που εφαρμόζεται κατά το χρόνο επεξεργασίας και εκκαθάρισης της συναλλαγής, ενδέχεται είναι διαφορετική από αυτή που ισχύει κατά το χρόνο πραγματοποίησής της.

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,
 - 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 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