



**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**  
**Δ/ΝΣΗ ΚΑΡΤΩΝ & ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ (014)**

**Κάρτα Αλληλεγγύης**  
**Πληροφορίες για το Δικαιούχο**

ΕΚΔΟΣΗ 0.2

Αύγουστος 2015



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Ενημέρωση Δικαιούχου .....	3
1.1. Εισαγωγή.....	3
1.2. Χρήση κάρτας .....	3
1.3. Υποστήριξη από Δίκτυο Καταστημάτων Εθνικής Τράπεζας.....	4
1.4. Υποστήριξη από Contact Center Εθνικής Τράπεζας .....	4
1.5. Πίστωση κάρτας από Υπουργείο.....	4
1.6. Ενημέρωση διαθέσιμου υπολοίπου.....	5
2. Συχνές ερωτήσεις – απαντήσεις δικαιούχων .....	6



## **1. Ενημέρωση Δικαιούχου**

### **1.1. Εισαγωγή**

Η κάρτα Αλληλεγγύης εκδίδεται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα και διατίθεται σε δικαιούχους σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ΚΥΑ υπ' αριθ. ΟΙΚ 494/09.04.2015 (ΦΕΚ 577/Β).

Η κάρτα Αλληλεγγύης φέρει μαγνητική πίστα και chip, λειτουργεί ως προπληρωμένη κάρτα έως το όριο του εκάστοτε υπολοίπου της κάρτας, το οποίο προκύπτει με βάση τις πιστώσεις από το Υπουργείο αφαιρουμένων των συναλλαγών που έχουν πραγματοποιηθεί από τον κάτοχο της.

### **1.2. Χρήση κάρτας**

Η κάρτα Αλληλεγγύης μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά από τους Δικαιούχους, με τη χρήση Μυστικού Προσωπικού Αριθμού (PIN) σε Επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα οι οποίες διατηρούν Σύμβαση Αποδοχής Καρτών με οποιαδήποτε τράπεζα και υπάγονται σε μία από τις παρακάτω κατηγορίες:

- ο Καταστήματα τροφίμων, μανάβικα, κρεοπωλεία, ιχθυοπωλεία & delicatessen
- ο Παντοπωλεία & super markets
- ο Φούρνοι – Αρτοποιεία
- ο Ψιλικατζίδικα – Γαλακτοπωλεία

Ο Μυστικός Προσωπικός Αριθμός (PIN) της κάρτας, ταχυδρομείται στη διεύθυνση που έχει υποδείξει ο Δικαιούχος κατά τη διαδικασία της αίτησης έκδοσης της κάρτας.

Η κάρτα θα εκδίδεται ενεργή και ο Δικαιούχος-κάτοχος θα μπορεί να τη χρησιμοποιήσει άμεσα.

Ο Δικαιούχος της κάρτας Αλληλεγγύης με την χρήση του Μυστικού Προσωπικού Αριθμού (PIN), μπορεί:

- ο μέσω της ηλεκτρονικής τερματικής συσκευής που είναι εγκατεστημένη στην Επιχείρηση (POS), να πραγματοποιεί αγορές άμεσης χρέωσης.
- ο μέσω των ATM της Εθνικής Τράπεζας, να πραγματοποιεί:
  - Ερώτηση υπολοίπου
  - Εκτύπωση Mini statement με τις πρόσφατες συναλλαγές του (έως 7 το πλήθος).
  - Αλλαγή PIN κάρτας



Η χρήση της κάρτας δεν επιφέρει καμία πρόσθετη προμήθεια ή τυχόν έξοδο επί της αξίας της συναλλαγής για τον Δικαιούχο.

Επίσης, δεν επιτρέπεται με την κάρτα η διενέργεια συναλλαγών σε δόσεις, e-commerce, πάγιων εντολών, ΜΟΤΟ.

Τέλος επισημαίνεται, ότι η κάρτα δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε ΑΤΜ για ανάληψη μετρητών και το ποσό της επιδότησης, με το οποίο είναι πιστωμένη δεν μπορεί να εισπραχθεί σε μετρητά.

### **1.3. Υποστήριξη από Δίκτυο Καταστημάτων Εθνικής Τράπεζας**

- Δικαιούχος της κάρτας μπορεί να απευθυνθεί σε οποιαδήποτε Κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας σε περίπτωση που επιθυμεί:
  - ο Επανεκδοση πλαστικού λόγω απώλειας. Στην περίπτωση αυτή το νέο πλαστικό θα αποσταλεί στη διεύθυνση που επιθυμεί ο δικαιούχος με συστημένη αλληλογραφία και ο Μυστικός Προσωπικός Αριθμός (PIN) της κάρτας θα αποσταλεί στην ίδια διεύθυνση με απλό ταχυδρομείο.
  - ο Επανεκδοση πλαστικού λόγω φθοράς. Στην περίπτωση αυτή το νέο πλαστικό θα αποσταλεί στη διεύθυνση που επιθυμεί ο δικαιούχος με συστημένη αλληλογραφία και ο Μυστικός Προσωπικός Αριθμός (PIN) της κάρτας θα παραμείνει ο ίδιος.
  - ο Επανεκδοση PIN, με αποστολή του νέου Μυστικού Προσωπικού Αριθμού (PIN) της κάρτας στη διεύθυνση που επιθυμεί ο δικαιούχος με απλή αλληλογραφία.
  - ο Μεταβολή της ταχυδρομικής του διεύθυνσης επικοινωνίας της κάρτας (για την αποστολή της νέας κάρτας ή/και του Μυστικού Προσωπικού Αριθμού (PIN)).
  - ο Ενημέρωση για το διαθέσιμο υπόλοιπο και για τις συναλλαγές που έχουν διενεργηθεί.

### **1.4. Υποστήριξη από Contact Center Εθνικής Τράπεζας**

Δικαιούχος της κάρτας μπορεί να απευθυνθεί στο τηλ. 181818 προκειμένου :

- ο να δηλώσει απώλεια ή κλοπή της κάρτας
- ο να λάβει πληροφορίες σχετικά με τις συναλλαγές που έχει πραγματοποιήσει (διαθέσιμο υπόλοιπο και συναλλαγές)
- ο να ενημερωθεί για τη χρήση της κάρτας.

### **1.5. Πίστωση κάρτας από Υπουργείο**

Η κάρτα θα πιστώνεται περιοδικά με το ποσό που αναλογεί σε κάθε Δικαιούχο βάση αρχείου που θα αποστέλλει το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης στην Εθνική Τράπεζα.

Η ακριβής ημερομηνία πίστωσης της κάρτας θα ανακοινώνεται κάθε φορά από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.



#### **1.6. Ενημέρωση διαθέσιμου υπόλοιπου**

Ο δικαιούχος μπορεί να ενημερώνεται για τις συναλλαγές και το διαθέσιμο υπόλοιπο της κάρτας μέσω των παρακάτω καναλιών της Εθνικής Τράπεζας:

- της ηλεκτρονικής διεύθυνσης [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr),
- της εφαρμογής i-bank Internet Banking, εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης,
- των i-bank ATM του δικτύου της (υπόλοιπο και 7 τελευταίες κινήσεις),
- του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, στα τηλέφωνα 181818 και 2104848484,
- του δικτύου των Καταστημάτων της.



## 2. Συχνές ερωτήσεις – απαντήσεις δικαιούχων

Κάτοχος	Τράπεζα
1) Τι είναι η Κάρτα Αλληλεγγύης;	Η Κάρτα Αλληλεγγύης είναι η προπληρωμένη κάρτα που εκδίδει το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με τη συνεργασία της Εθνικής Τράπεζας, στο πλαίσιο των παροχών του προγράμματος αντιμετώπισης της Ανθρωπιστικής Κρίσης. Απευθύνεται στους δικαιούχους του επιδόματος σίτισης και μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για αγορά τροφίμων σε επιχειρήσεις εμπορίας τροφίμων στην Ελλάδα.
2) Πώς μπορώ να αποκτήσω την Κάρτα Αλληλεγγύης;	Εφόσον υποβάλλετε αίτηση υπαγωγής στο πρόγραμμα αντιμετώπισης της Ανθρωπιστικής Κρίσης και το Υπουργείο ενέκρινε το αίτημά σας, θα παραλάβετε την Κάρτα Αλληλεγγύης από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) που δηλώσατε.
3) Πότε και πώς θα παραλάβω την Κάρτα Αλληλεγγύης;	Εφόσον η αίτησή σας έχει εγκριθεί, μπορείτε να παραλάβετε την κάρτα σας από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) που δηλώσατε κατά την υποβολή της αίτησής σας.
4) Πότε και πώς θα πιστώνεται το επίδομα σίτισης στην κάρτα μου;	Η κάρτα σας θα πιστώνεται με το ποσό του επιδόματος σίτισης που δικαιούστε, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του προγράμματος, βάσει αρχείου που θα αποστέλλει το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης στην Εθνική Τράπεζα. Η ακριβής ημερομηνία πίστωσης της κάρτας θα ανακοινώνεται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.
5) Χρειάζεται PIN στις συναλλαγές με την Κάρτα Αλληλεγγύης;	Για να χρησιμοποιήσετε την Κάρτα Αλληλεγγύης είναι απαραίτητο να πληκτρολογήσετε σε κάθε συναλλαγή σας τον PIN, ο οποίος θα σας αποσταλεί στη διεύθυνση που δηλώσατε κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης, με ταχυδρομική αλληλογραφία.
6) Τι γίνεται σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς της Κάρτας μου;	Σε περίπτωση απώλειας της Κάρτας Αλληλεγγύης, μπορείτε να μεταβείτε σε οποιοδήποτε Κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας και να υποβάλετε αίτημα επανέκδοσης της κάρτας, η οποία θα αποσταλεί με συστημένη αλληλογραφία στη διεύθυνση που δηλώσατε. Ο νέος αριθμός PIN θα σταλεί με απλή ταχυδρομική αλληλογραφία. Σε περίπτωση φθοράς της κάρτας σας, μπορείτε



	<p>επίσης να υποβάλετε αίτημα σε οποιοδήποτε κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας. Η κάρτα θα αποσταλεί με συστημένη αλληλογραφία στη διεύθυνση που θα δηλώσατε, ενώ ο PIN θα παραμείνει ο ίδιος.</p>
7) Τι συναλλαγές μπορώ να κάνω με την Κάρτα Αλληλεγγύης;	<p>Μπορείτε να τη χρησιμοποιείτε αποκλειστικά για αγορές τροφίμων σε supermarket, οπωροπωλεία, κρεοπωλεία, αρτοποιεία και άλλα καταστήματα εμπορίας τροφίμων με το σήμα MasterCard, σε όλη την Ελλάδα.</p> <p>Επίσης, μέσω των i-bank ATM της Εθνικής Τράπεζας μπορείτε να πραγματοποιείτε:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ερώτηση υπολοίπου,</li><li>• λήψη αντιγράφου των 7 τελευταίων κινήσεων,</li><li>• αλλαγή του PIN.</li></ul> <p>Η κάρτα δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αγορές σε άτοκες δόσεις ή στο διαδίκτυο για ηλεκτρονικές αγορές. Επίσης δε μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε ATM για ανάληψη μετρητών και το ποσό της επιδότησης με το οποίο είναι πιστωμένη δεν μπορεί να εισπραχθεί σε μετρητά.</p>
8) Πώς πραγματοποιώ αγορές με την Κάρτα Αλληλεγγύης;	<p>Για να πραγματοποιήσετε αγορά, παραδίδετε την κάρτα στον ταμιά της επιχείρησης και εισάγετε τον PIN στην ειδική συσκευή POS. Το ποσό χρεώνεται αυτόματα, χωρίς καμία επιπλέον επιβάρυνση. Βασική προϋπόθεση για την ολοκλήρωση της συναλλαγής είναι να υπάρχει επαρκές διαθέσιμο υπόλοιπο στην κάρτα.</p>
9) Υπάρχει κάποια πρόσθετη επιβάρυνση στις συναλλαγές μου με την Κάρτα Αλληλεγγύης;	<p>Για τις συναλλαγές σας με την Κάρτα Αλληλεγγύης δεν έχετε καμία απολύτως επιβάρυνση.</p>
10) Μπορώ να πραγματοποιώ συναλλαγές με την Κάρτα Αλληλεγγύης και στο εξωτερικό;	<p>Δεν μπορείτε να πραγματοποιείτε συναλλαγές με την Κάρτα Αλληλεγγύης στο εξωτερικό.</p>
11) Μπορώ να φορτίσω την Κάρτα Αλληλεγγύης;	<p>Όχι δεν παρέχεται η συγκεκριμένη δυνατότητα.</p>
12) Είναι πιστωτική κάρτα η Κάρτα Αλληλεγγύης;	<p>Όχι δεν είναι πιστωτική κάρτα. Η Κάρτα Αλληλεγγύης είναι μια προπληρωμένη κάρτα που πιστώνεται με το επίδομα σίτισης που δικαιούστε και σε κάθε αγορά που πραγματοποιείτε το αντίτιμο αντλείται από το διαθέσιμο υπόλοιπο της κάρτας. Διαθέτει τεχνολογία "chip &amp; pin" και αποτελεί ένα σύγχρονο και ασφαλές μέσο διενέργειας αγορών.</p>



<p>13) Πώς μπορώ να ενημερώνομαι για τις συναλλαγές και το διαθέσιμο υπόλοιπο της κάρτας μου;</p>	<p>Μπορείτε να ενημερώνεστε για τις συναλλαγές σας και το διαθέσιμο υπόλοιπο της κάρτας σας μέσω των παρακάτω καναλιών της Εθνικής Τράπεζας:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• του <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a>,</li><li>• της εφαρμογής i-bank Internet Banking, εφόσον είστε εγγεγραμμένος χρήστης,</li><li>• του δικτύου i-bank ATM της (υπόλοιπο και 7 τελευταίες κινήσεις),</li><li>• του δικτύου των Καταστημάτων της,</li><li>• του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στα τηλέφωνα 181818 ή 2104848484.</li></ul>
<p>14) Πώς θα ενημερωθώ αν έχει εγκριθεί η αίτησή μου για την παροχή του επιδόματος σίτισης;</p>	<p>Μπορείτε να ενημερωθείτε από τα παρακάτω κανάλια:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- του <a href="http://www.ypakr.gr">www.ypakr.gr</a> ,</li><li>- του <a href="http://www.anthropocrisis.gr">www.anthropocrisis.gr</a> ,</li><li>- στο ΚΕΠ που δηλώσατε στην αίτησή σας ως "ΚΕΠ Διεκπεραίωσης"</li></ul>