

## Alpha alerts – Συχνές Ερωτήσεις

- 1. Τι είναι η υπηρεσία Alpha alerts;**  
Πρόκειται για την υπηρεσία των καρτών της Alpha Bank, η οποία σας ενημερώνει σε πραγματικό χρόνο μέσω SMS ή/και e-mail (εφόσον το επιθυμείτε) για την πραγματοποίηση αγορών, αναλήψεων μετρητών από το πιστωτικό όριο της κάρτας σας (cash advance) και αναλήψεων μετρητών από το λογαριασμό σας από ATM στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- 2. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη για όλες τις κάρτες Alpha Bank;**  
Ναι, η υπηρεσία αφορά όλες τις κάρτες εκδόσεως Alpha Bank: πιστωτικές, διευκολύνσεως και χρεωστικές, εκτός από τις κάρτες επιχειρήσεων (store cards).
- 3. Πώς μπορώ να προσθέσω νέες κάρτες στον λογαριασμό μου;**  
Η διαδικασία είναι εύκολη, γρήγορη και απλή. Μπορείτε να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε κάρτες από τον λογαριασμό σας μέσω της επιλογής «Διαχείριση Προφίλ». Η διαχείριση όλων των καρτών σας γίνεται μέσα από τον ίδιο Λογαριασμό. Δεν χρειάζεται να δημιουργήσετε νέο Λογαριασμό για κάθε κάρτα σας. Επίσης, μπορείτε να καλέσετε την Εξυπηρέτηση Πελατών και να ζητήσετε την προσθήκη ή διαγραφή της κάρτας σας από την υπηρεσία Alpha alerts ή να πραγματοποιήσετε τις παραπάνω μεταβολές μέσω της εφαρμογής του Alpha Web Banking (εφόσον είστε συνδρομητής).
- 4. Μπορούν να εγγραφούν στη υπηρεσία τα πρόσθετα μέλη σε κάρτα;**  
Η εγγραφή στην υπηρεσία Alpha alerts μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο από τον κάτοχο κύριας κάρτας. Ο κάτοχος κύριας κάρτας μπορεί να ενεργοποιήσει την υπηρεσία και για τις πρόσθετες κάρτες σε διαφορετικό εν δυνάμει τηλέφωνο για κάθε κάρτα.
- 5. Σε περίπτωση απώλειας/κλοπής/μετατροπής της πιστωτικής κάρτας μου χρειάζεται να κάνω κάτι για να συνεχίσω να είμαι εγγεγραμμένος στην υπηρεσία;**  
Αφού δηλώσετε απώλεια/κλοπή/μετατροπή της κάρτας σας, η υπηρεσία Alpha alerts ενημερώνεται αυτόματα, χωρίς να χρειάζεται να κάνετε κάτι εσείς. Μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα λαμβάνετε για τη νέα κάρτα σας ενημερώσεις.
- 6. Πώς μπορώ να αλλάξω τα στοιχεία στα οποία λαμβάνω ενημερώσεις; (αριθμό κινητού, ή/και e-mail);**  
Μπορείτε να αλλάξετε τα παραπάνω στοιχεία μέσω της επιλογής «Διαχείριση Προφίλ» και έχετε τη δυνατότητα να δηλώσετε διαφορετικό αριθμό κινητού και e-mail ανά κάρτα. Εναλλακτικά, μπορείτε να αλλάξετε τα στοιχεία στα οποία λαμβάνετε ενημερώσεις μέσω της Εξυπηρέτησης Πελατών ή μέσω της εφαρμογών Alpha e-statements ή Alpha Web Banking (εφόσον είστε συνδρομητής)
- 7. Μετά από χρήση της κάρτας μου δεν έλαβα ειδοποίηση. Γιατί;**  
Η λήψη μηνυμάτων μέσω SMS ή/και email είναι πιθανόν να μην πραγματοποιηθεί ή να καθυστερήσει λόγω τεχνικών προβλημάτων του παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, στον οποίο είστε συνδρομητής. Άλλες πιθανές αιτίες μπορεί να είναι:  
(α) το "inbox" του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου ή του κινητού σας τηλεφώνου έχει υπερβεί τη χωρητικότητά του  
(β) έχουν ενεργοποιηθεί κανόνες ανίχνευσης SPAM μηνυμάτων, στους οποίους δεν έχει οριστεί η Alpha Bank ως αποδεκτός αποστολέας.  
(γ) δεν υπάρχει σήμα κινητής τηλεφωνίας από τον πάροχο, στον οποίο είστε συνδρομητής στη συγκεκριμένη γεωγραφική τοποθεσία (είτε εντός Ελλάδος είτε στο εξωτερικό) που βρίσκεστε.

## Alpha alerts – Συχνές Ερωτήσεις

**8. Δεν επιθυμώ να λαμβάνω μηνύματα σε ώρες κοινής ησυχίας ή για συναλλαγές μικρού ύψους. Τι μπορώ να κάνω;**

Η αποστολή ειδοποιήσεων της υπηρεσίας Alpha alerts πραγματοποιείται τις ώρες και για τα ποσά συναλλαγών, τα οποία έχουν οριστεί στο προφίλ σας ως χρήστη. Μπορείτε να μην λαμβάνετε ειδοποιήσεις τις ώρες κοινής ησυχίας (14:30μμ- 17:30 μμ ή/και 22:00μμ- 9:00πμ) , να λαμβάνετε ειδοποιήσεις για κάποια μόνο ποσά συναλλαγών, πχ. Πάνω από €100 ή πάνω από €300 (δυνατότητα επιλογής για συναλλαγές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό). Οι κανόνες που είναι ορισμένοι για την αποστολή των μηνυμάτων δύνανται να τροποποιηθούν με τους παρακάτω τρόπους:

(α) καλώντας στην Εξυπηρέτηση Πελατών

(β) μέσω της εφαρμογής του Alpha Web Banking (εφόσον είστε συνδρομητής)

(γ) μέσω της εφαρμογής των Alpha e-statements

**9. Ποιά είναι η χρέωση για την υπηρεσία Alpha alerts;**

Η συνδρομή για την υπηρεσία που θα χρεώνεται στον λογαριασμό της κάρτας σας, είναι 1,00€ ανά μήνα ανά κάρτα για όλες τις κάρτες. Η υπηρεσία παρέχεται χωρίς χρέωση στις κάρτες Enter Bonus American Express, Χρυσή American Express, Diners Club Prestige και Diners Club Prestige Vodafone.

**10. Πώς μπορώ να επικοινωνήσω μαζί σας;**

Για οποιαδήποτε συμπληρωματική διευκρίνιση ή πληροφορία η Εξυπηρέτηση Πελατών είναι στη διάθεσή σας στο τηλέφωνο 210 326 0000 (από κινητό) και στο e-mail [CustomerService@alpha.gr](mailto:CustomerService@alpha.gr).