

Διαδικασία Αμφισβήτησης Συναλλαγών με Κάρτα και Συχνές Ερωτήσεις

1. **Τι είναι η αμφισβήτηση συναλλαγών με κάρτα;**
2. **Ποιοι είναι οι πιο συχνοί λόγοι αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα και τι πρέπει να κάνω / προσκομίσω ως ο κάτοχος της κάρτας;**
 - i. Δεν αναγνωρίζω μια χρέωση στο λογαριασμό της κάρτας μου.
 - ii. Δεν έχω εξουσιοδοτήσει ή συμμετάσχει στη συναλλαγή.
 - iii. Μια εταιρεία έχει χρεώσει με λανθασμένο τη συναλλαγή.
 - iv. Υπάρχουν περισσότερες από μια χρεώσεις ίδια συναλλαγή.
 - v. Η κάρτα μου έχει χρεωθεί μετά την ακύρωση της συνδρομής ή της υπηρεσίας.
 - vi. Δεν έχει παραληφθεί η παραγγελία.
 - vii. Το εμπόρευμα που έχει παραληφθεί είναι διαφορετικό από αυτό που είχα παραγγείλει ή είναι ελαττωματικό / κατεστραμμένο.
 - viii. Παραγγελία γνήσιων προϊόντων και έχω λάβει απομίμηση αυτών ή μια επιστολή για κατάσχεση τους από το Τελωνείο;
 - ix. Μια επιστροφή χρημάτων (πίστωση) δεν φαίνεται στην κατάσταση λογαριασμού μου.
 - x. Επιπλέον χρέωση ποσού από κάποιο ξενοδοχείο, κρουαζιερόπλοιο ή εταιρία ενοικίασης αυτοκινήτων.
 - xi. Μη παραλαβή ποσού σε περίπτωση ανάληψης μετρητών από την ATM ή παραλαβή μέρος του ποσού.
 - xii. Αγορά υπηρεσίας ή εμπορευμάτων και η πληρωμή έγινε με άλλο μέσο.
3. **Διαδικασία αμφισβήτησης με κάρτα**
4. **Κατανόηση των κανονισμών των Οργανισμών των Καρτών και το χρονοδιάγραμμα για την επίλυση αμφισβήτησης συναλλαγών**
5. **Ποιες πληρωμές πρέπει να κάνω στον λογαριασμό της πιστωτικής μου κάρτας, όταν η αμφισβήτηση συναλλαγών βρίσκεται σε εξέλιξη**
6. **Πώς μπορώ να ακυρώσω την αμφισβήτηση συναλλαγών που έχω υποβάλει**
7. **Τι πρέπει να θυμάμαι**

1. Τι είναι η αμφισβήτηση συναλλαγών με κάρτα;

Όταν ένας κάτοχος κάρτας αμφισβητεί την εγκυρότητα μιας ή περισσότερων συναλλαγής/ών που εμφανίζεται/ονται στην κατάσταση λογαριασμού της κάρτας του. Οι κάτοχοι καρτών αμφισβητούν συναλλαγές για διάφορους λόγους, ως αναφέρονται πιο κάτω.

2. Ποιοι είναι οι πιο συχνοί λόγοι αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα και τι πρέπει να κάνεις/ προσκομίσεις ως ο κάτοχος της κάρτας;

Πιο κάτω αναφέρονται ορισμένοι από τους πιο συχνοί λόγους για τους οποίους μπορεί να χρειαστεί να επικοινωνήσεις μαζί μας για να αμφισβητήσεις μια συναλλαγή και τις επιπρόσθετες ενέργειες και πληροφορίες που απαιτούνται να κάνεις / προσκομίσεις για την κάθε περίπτωση. Για να υποβάλεις αμφισβήτηση συναλλαγών για οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις, μπορείς να ανατρέξεις και να εφαρμόσεις τη διαδικασία αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα.

i. Δεν αναγνωρίζω μια χρέωση στο λογαριασμό της κάρτας

Χρήσιμα σημεία για έλεγχο:

- Έλεγε και επιβεβαίωσε με οποιουδήποτε επιπρόσθετους κατόχους καρτών τη χρέωση
- Υπάρχει παρόμοια συναλλαγή σε εταιρεία με άλλο όνομα που δεν έχει εμφανιστεί στο λογαριασμό;
- Χρησιμοποιήθηκε κάποια άλλη εταιρεία για να πραγματοποιηθεί μια αγορά; Για παράδειγμα, Amazon, eBay, PayPal.
- Ψάξε στο διαδίκτυο για το όνομα της εταιρεία.

ii. Δεν έχω εξουσιοδοτήσει ή συμμετάσχει στη συναλλαγή

Αν δεν έχεις εξουσιοδοτήσει ή δεν έχεις συμμετάσχει στη συναλλαγή, αυτό σημαίνει ότι δυνατόν να πρόκειται για περίπτωση απάτης. Οι πιο συνήθεις τύποι απάτης είναι οι ακόλουθοι:

- A. Αν η κάρτα βρίσκεται στην κατοχή σου, αυτό μπορεί να σημαίνει ότι:
- τα στοιχεία της κάρτας (όπως ο αριθμός της κάρτας, η ημερομηνία λήξης, το CVV2) έχουν κλαπεί και οι συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν μέσω του διαδικτύου ή μέσω τηλεφώνου.
 - Τα δεδομένα της κάρτας έχουν αντιγραφεί ηλεκτρονικά και έχει δημιουργηθεί πλαστή/ κλωνοποιημένη κάρτα. Οι πλαστές / κλωνοποιημένες κάρτες χρησιμοποιούνται σε εμπόρους, όπου απαιτείται η φυσική κατοχή και χρήση της κάρτας.
- B. Αν η κάρτα δεν είναι στην κατοχή σου, αυτό δυνατόν να σημαίνει ότι η κάρτα έχει χαθεί ή κλαπεί και έχουν πραγματοποιηθεί συναλλαγές παράνομα.

Για να προχωρήσει η Τράπεζα με την αμφισβήτηση της συναλλαγής, πιθανόν να χρειαστεί:

- να ακυρώσεις την κάρτα.
 - να αναφέρεις την υπόθεση στην αστυνομία και να μας προμηθεύσεις με την έκθεση της αστυνομίας.
 - να προσκομίσεις αποδεικτικά στοιχεία.
- ανάλογα με τις περιστάσεις της υπόθεσης.

iii. Μια εταιρεία έχει χρεώσει λανθασμένο ποσό στη συναλλαγή

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να γίνει επικοινωνία απευθείας με τον έμπορο, για επίλυση.**

Σε περίπτωση μη επίλυσης της διαφοράς που προέκυψε σχετικά με την αμφισβητούμενη συναλλαγή με τον έμπορο, τότε πρέπει να προσκομιστούν αποδεικτικά στοιχεία με το σωστό ποσό της συναλλαγής (τιμολόγιο και απόδειξη συναλλαγής).

iv. Υπάρχουν περισσότερες από μια χρεώσεις για την ίδια συναλλαγή

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να γίνει επικοινωνία απευθείας με τον έμπορο, για επίλυση.** Ο έμπορος έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει άμεσα με πίστωση του λογαριασμού της κάρτας.

Σε αντίθετη περίπτωση τότε :

- Θα εξετάσουμε τη πιθανότητα να διεκδικήσουμε το ποσό από τον έμπορο για συναλλαγές που έγιναν μέσω internet / mail order ή για συναλλαγές που έγιναν στα σημεία πώλησης (POS).
- Σε περίπτωση που έχεις πληκτρολογήσει το PIN δύο φορές στο σημείο πώλησης, μπορεί να μην έχουμε δικαίωμα να διεκδικήσουμε τις συναλλαγές και να μην καταφέρουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών.

v. Η κάρτα μου έχει χρεωθεί μετά την ακύρωση της συνδρομής ή της υπηρεσίας

Πιθανόν να έχουμε τη δυνατότητα να ζητήσουμε την επιστροφή της πληρωμής που έγινε μετά την ημερομηνία ακύρωσης της συνδρομής ή της υπηρεσίας.

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να γίνει επικοινωνία απευθείας με τον έμπορο, για επίλυση.**

Εάν παρόλα αυτά η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί, θα πρέπει να παρέχεις:

- Την ημερομηνία και τον τρόπο /μέσο που χρησιμοποιήσατε για την ακύρωση της συναλλαγής.
- Αποδεικτικά στοιχεία της ακύρωσής.
- Το κωδικό ακύρωσης , ανάλογα με την περίπτωση.

vi. Δεν έχει παραληφθεί η παραγγελία

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να γίνει επικοινωνία απευθείας με τον έμπορο, για επίλυση.**

Εάν παρόλα αυτά η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί:

- Εάν η ημερομηνία παραλαβής των προϊόντων ή υπηρεσίας έχει παρέλθει χωρίς να τα παραλάβεις ή να λάβεις γραπτή βεβαίωση ότι δεν θα λάβεις τα προϊόντα ή την υπηρεσία, τότε θα πρέπει να γίνει επικοινωνία με την Τράπεζα ως ακολούθως:
 - Για τις κάρτες Visa, 15 ημέρες μετά την ημερομηνία χρέωσης της συναλλαγής στο λογαριασμό σου.
 - Για κάρτες MasterCard, 30 ημέρες μετά την ημερομηνία χρέωσης της συναλλαγής στο λογαριασμό σου.

Θα χρειαστεί:

- Λεπτομερή γραπτή περιγραφή του αντικειμένου ή της υπηρεσίας που παραγγέλθηκαν.
- Το τιμολόγιο της συναλλαγής.
- Την αναμενόμενη ημερομηνία παράδοσης των προϊόντων / υπηρεσιών.
- Τον τρόπο/μέσο που έγινε προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος με τον έμπορο και τις λεπτομέρειες της απάντησης που δόθηκε.

Εάν ο έμπορος έχει τερματίσει τη λειτουργία του, ο κάτοχος κάρτας θα πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με την Τράπεζα. Σε τέτοια περίπτωση τα προαναφερθέντα χρονικά περιθώρια δεν εφαρμόζονται (νοουμένου ότι δεν έχουν περάσει 540 ημέρες από την ημέρα της συναλλαγής).

vii. Το εμπόρευμα που έχει παραληφθεί είναι διαφορετικό από αυτό που είχα παραγγείλει ή είναι ελαττωματικό / κατεστραμμένο

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να γίνει επικοινωνία απευθείας με τον έμπορο, για επίλυση.**

Εάν παρόλα αυτά η αμφισβήτηση δεν επιλυθεί, πρέπει να επιστραφεί το προϊόν που παραλήφθηκε στον έμπορο και να προσκομιστούν στην Τράπεζα:

- Η απόδειξη της επιστροφής των αγαθών (π.χ. τιμολόγιο / απόδειξη ταχυδρομείου).
- Τιμολόγιο που να δείχνει την παραγγελία.
- Πλήρη γραπτή εξήγηση και απόδειξη του τι δεν ήταν όπως το είχα παραγγείλει/ ή παραλήφθηκε ως ελαττωματικό / κατεστραμμένο.
- Απόδειξη των όσων παραλήφθηκαν (συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων των προϊόντων που παραλήφθηκαν, τις διαφορές / βλάβες / καταστροφές).

Δίδεται στην εταιρεία περιθώριο 15 ημερών από την ημερομηνία που έχουν επιστραφεί τα προϊόντα, ώστε να μπορέσει να παρέχει την επιστροφή του ποσού ή την αντικατάσταση του προϊόντος.

Εάν μετά από 15 ημέρες από την ημερομηνία επιστροφής, δεν επιστραφεί το ποσό ή αντικατασταθεί το προϊόν, θα χρειαστεί η γραπτή περιλήψη της αμφισβήτησης συναλλαγής σας, συμπεριλαμβανομένων του τρόπου/μέσου που έγινε η προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος με τον έμπορο, την ανταπόκριση του, λεπτομέρειες για την επιβεβαίωση που λήφθηκε από τον έμπορο για επιστροφή του ποσού ή αντικατάσταση του προϊόντος.

viii. Παραγγελία γνήσιων προϊόντων και έχω λάβει απομίμηση αυτών ή μια επιστολή κατάσχεσης από το Τελωνείο:

Αν τα προϊόντα έχουν κατασχεθεί στο Τελωνείο και σου έχει σταλεί επιστολή που να το επιβεβαιώνει, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε την επιστολή αυτή ως δικαιολογητικό για να εξασκήσουμε το δικαίωμά μας να διεκδικήσουμε επιστροφή του ποσού για τα προϊόντα που έχουν αγορασθεί.

Εάν υπάρχουν αποδείξεις ότι τα προϊόντα είναι απομίμηση, μπορούμε να προχωρήσουμε με διεκδίκηση επιστροφής των χρημάτων.

Απαραίτητα δικαιολογητικά:

- Πιστοποίηση ότι το εμπόρευμα είναι απομίμηση από:
 - Ουδέτερο εμπειρογνώμονα
 - Τελωνειακή υπηρεσία ή άλλο δημόσιο φορέα/αρχή
 - Τον ιδιοκτήτη της πνευματικής ιδιοκτησίας ή εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του
- Πλήρη γραπτή περιλήψη της αμφισβήτησης συναλλαγών σας, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου/μέσου που έχετε προσπαθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα με την εταιρεία και λεπτομέρειες της απάντησης που δόθηκε.
- Επιβεβαίωση ή τιμολόγιο που να φαίνεται η παραγγελία.
- Υφιστάμενη τοποθεσία των εμπορευμάτων.
- Την ημερομηνία παραλαβής των προϊόντων ή επιστολής κατάσχεσης του τελωνείου.

ix. Μια επιστροφή χρημάτων (πίστωση) δεν φαίνεται στη κατάσταση λογαριασμού μου

Εάν η εταιρεία σε έχει διαβεβαιώσει ότι θα επιστρέψει το ποσό της συναλλαγής, θα πρέπει να δοθεί το χρονικό περιθώριο των 15 ημερών για να εντοπιστεί η επιστροφή του ποσού στο λογαριασμό.

Αν δεν έχει γίνει η επιστροφή, μετά και τις 15 μέρες, θα πρέπει να γίνει απευθείας επικοινωνία με τον έμπορο για επίλυση.

Σε αντίθετη περίπτωση τότε θα χρειαστεί :

- Πλήρη γραπτή περίληψη της αμφισβήτησης συναλλαγών σας, συμπεριλαμβανομένων του τρόπου/μέσου που έχει γίνει προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος με την εταιρεία, και λεπτομέρειες της απάντησης που δόθηκε.
- Ένα αντίγραφο του δελτίου επιστροφής (πίστωσης) / διαβεβαίωσης στο οποίο να φαίνονται τουλάχιστον τα 4 τελευταία ψηφία της κάρτας στην οποία έγινε η επιστροφή, η ημερομηνία της επιστροφής και το ποσό της επιστροφής. Αν δεν έχεις το δελτίο επιστροφής (πίστωσης)/διαβεβαίωση, πρέπει να επικοινωνήσεις με την εταιρεία για να σου αποστείλει το σχετικό αποδεικτικό, αφού είναι απαραίτητο για τη διαδικασία αμφισβήτησης.

x. Επιπλέον χρέωση ποσού από κάποιο ξενοδοχείο, κρουαζιερόπλοιο ή εταιρία ενοικίασης αυτοκινήτων

Εάν η εταιρεία δεν σε έχει ενημερώσει για κάποιες επιπλέον χρεώσεις, θα διερευνηθούν οι λεπτομέρειες της αμφισβήτησης συναλλαγών για να δούμε αν μπορούμε να προχωρήσουμε σε διεκδίκηση της επιστροφής του ποσού.

Πρέπει πρώτα να γίνει επικοινωνία με την εταιρεία για τον λόγο της επιπλέον χρέωσης. Η εταιρεία μπορεί να σας δικαιολογήσει τη χρέωση ή να προχωρήσει η ίδια με επιστροφή του ποσού. Εάν η εταιρεία δεν είναι διατεθειμένη να βοηθήσει τότε μπορούμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών.

Θα χρειαστεί:

- Πλήρης γραπτή περίληψη της αμφισβήτησης συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων του τρόπου/μέσου που έγινε προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος με την εταιρεία και λεπτομέρειες της απάντησης που δόθηκε.
- Αντίγραφο του τιμολόγιου / απόδειξης.

Σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις του συγκεκριμένου εμπόρου και τους κανόνες και κανονισμούς των Οργανισμών (Visa, MasterCard), στους εμπόρους που αναφέρονται πιο πάνω ενδέχεται να υπάρχουν επιπλέον χρεώσεις / τέλη.

Αυτές μπορεί να είναι, αλλά χωρίς περιορισμό:

- Τέλη μη παρουσίας (No show fees)
- Τέλη ακυρώσεων
- Καύσιμα
- Πρόστιμα Τροχαίας κ.α.

xi. Μη παραλαβή ποσού σε περίπτωση ανάληψης από ATM ή παραλαβή μέρος του ποσού
Επικοινωνία με την Τράπεζα υπεύθυνη για την ATM και εάν προσκομίσει αποδεικτικά αναφορικά με το ότι τα μετρητά έχουν παραληφθεί με επιτυχία, και ότι η πίστωση έχει τύχει επεξεργασίας ή η ATM δεν έχει οποιαδήποτε διαφορά, η Τράπεζα μας δεν μπορεί να προβεί σε οποιαδήποτε περαιτέρω έρευνα.

xii. Αγορά υπηρεσίας ή εμπορευμάτων, αλλά η πληρωμή έγινε με άλλο μέσο

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να γίνει επικοινωνία απευθείας με τον έμπορο, για επίλυση.**

Σε αντίθετη περίπτωση τότε θα χρειαστούν :

- Αποδεικτικά στοιχεία της προσπάθειάς για να επίλυση του ζητήματος με τον πάροχο υπηρεσιών ή τον έμπορο.
- Απαραίτητο είναι το αποδεικτικό στοιχείο, της πληρωμής των ίδιων υπηρεσιών / προϊόντων μέσω άλλου τρόπου/μέσου, όπως ταμειακή απόδειξη, απόδειξη πληρωμής άλλης κάρτας.

3. Διαδικασία αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα

Ποιος μπορεί να υποβάλει αίτημα για αμφισβήτηση συναλλαγών:

Μόνο ο/η Κάτοχος Κάρτας μπορεί να υποβάλει αίτημα αμφισβήτησης συναλλαγών για συναλλαγές που αφορούν τη δική του/της κάρτα.

Αν εντοπίσεις μια ή περισσότερες συναλλαγή/ες στην κατάσταση λογαριασμού της κάρτας σου που δεν αναγνωρίζεις, δεν έχεις εξουσιοδοτήσει ή πιστεύεις ότι είναι λανθασμένη/ες, (για όλους τους λόγους όπως αναφέρονται στη σχετική ενότητα) τότε πρέπει να προχωρήσεις ως ακολούθως:

- Έλεγξε προσεκτικά την κατάσταση λογαριασμού σου:
 - Την ημερομηνία και το ποσό της/των συναλλαγής/ών για να δεις εάν μπορείς να θυμηθείς κατά πόσο έχεις χρησιμοποιήσει την κάρτα σου, τη συγκεκριμένη ημερομηνία, στον συγκεκριμένο έμπορο.
 - Μερικές φορές οι έμποροι χρησιμοποιούν διαφορετική εμπορική ονομασία από το όνομα τιμολόγησης που εμφανίζεται στην κατάσταση λογαριασμού. Μπορεί επίσης να έχουν χρησιμοποιήσει ως τοποθεσία τα κεντρικά γραφεία τους.
 - Εάν η ημερομηνία ή το ποσό φαίνεται λανθασμένο, έλεγξε την απόδειξη αγοράς αν ταιριάζει με το ποσό της/των συναλλαγής/ών στην κατάσταση λογαριασμού σου.
 - Να ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε συνδρομή ή επαναλαμβανόμενη συναλλαγή που έχετε διευθετήσει με τον έμπορο και πιστεύετε ότι έχετε ακυρώσει.
- Εάν έχεις επιπρόσθετο κάτοχο κάρτας ενωμένο στο λογαριασμό σου, έλεγξε μαζί του/της , αν έχει κάνει εκείνος/η την αγορά.
- Έλεγξε αν η κάρτα είναι στην κατοχή σου. Αν δεν είναι, τότε θα πρέπει αμέσως να δηλώσεις ότι η κάρτα σας έχει χαθεί ή κλαπεί.
- Αν έχεις ελέγξει τα πιο πάνω και ακόμα πιστεύεις ότι η/οι συναλλαγή/ές ή η/οι αγορά/ές δεν είναι δική/ές σου, θα πρέπει να προχωρήσεις αμέσως στη πιο κάτω διαδικασία υποβολής του αιτήματος σου.
- Μόλις επικοινωνήσεις με την Τράπεζα για την αμφισβήτηση συναλλαγών σου, η Τράπεζα ενδέχεται πρώτα να προχωρήσει με ακύρωση της κάρτας σου και την έκδοση νέας.

Υποβολή αμφισβήτησης συναλλαγών

Μπορείς να υποβάλεις το αίτημα σου για αμφισβήτηση συναλλαγών με έναν από τους πιο κάτω τρόπους:

- Μέσω του Internet Banking

Αν είσαι συνδρομητής του Internet Banking, με την είσοδο στην 1Bank :

- επιλέγεις «Κάρτες»
- την κάρτα με τις αμφισβητούμενες συναλλαγές
- την επιλογή «Αμφισβήτηση συναλλαγών»
- τις συναλλαγές που επιθυμείς να αμφισβητήσεις

Για να μπορείς να υποβάλεις το αίτημα σου θα πρέπει απαραίτητα να επιλέξεις όλα τα κουτάκια που εμφανίζονται στην οθόνη σου.

Καταχωρώντας το αίτημα σου, αυτό αποστέλλεται αυτόματα στην Τράπεζα για χειρισμό. Μπορείς να ανατρέξεις στην επιλογή «Μηνύματα και Ενημερώσεις/Εξερχόμενα» και να δεις ξανά τις συναλλαγές που έχεις καταχωρήσει για αμφισβήτηση.

Στην περίπτωση όπου ο λόγος αμφισβήτησης των συναλλαγών σου διαφέρει ανά συναλλαγή τότε θα πρέπει να καταχωρηθεί ξεχωριστό αίτημα για την κάθε συναλλαγή.

-Μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας.

Μπορείς να αποταθείς σε οποιοδήποτε υποκατάστημα της Τράπεζας για καταχώρηση του αιτήματος σου.

Για πληροφορίες μπορείς να επικοινωνείς με το Τηλεφωνικό μας Κέντρο στην δωρεάν γραμμή 80000800 (τοπικές κλήσεις) ή 0035722128000 (διεθνείς κλήσεις), κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της Υπηρεσίας.

Το αίτημα πρέπει να υποβάλλεται στην Τράπεζα αμέσως μόλις γίνει αντιληπτή η αμφισβητούμενη συναλλαγή.

Διεκπεραίωση αμφισβήτησης συναλλαγών

Λαμβάνοντας το αίτημα, σε περίπτωση που χρειαστεί, θα επικοινωνήσουμε μαζί σου για να συζητήσουμε την αμφισβήτηση συναλλαγών σου και θα προσπαθήσουμε να σε βοηθήσουμε δίνοντας σου περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις αμφισβητούμενες συναλλαγές (σε μια προσπάθεια να βοηθήσουμε στον εντοπισμό και την αναγνώριση της αμφισβητούμενης συναλλαγής). Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να σου ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες και αποδεικτικά στοιχεία για να μπορέσουμε να προωθήσουμε την αμφισβήτηση συναλλαγών.

Για τη διεξαγωγή της διερεύνησής, η Τράπεζα εφαρμόζει και συμμορφώνεται με τους κανονισμούς επίλυσης αμφισβητούμενων συναλλαγών των Οργανισμών των Καρτών (Visa, MasterCard). Κάθε Οργανισμός έχει τη δική του διαδικασία επίλυσης αμφισβητούμενων συναλλαγών. Η διαδικασία αυτή καθορίζει τις προϋποθέσεις και χρονοδιαγράμματα μέσα στα οποία η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να προχωρήσει με την αμφισβήτηση της συναλλαγής και να διεκδικήσει την επιστροφή του ποσού της για λογαριασμό σου. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείς να ανατρέξεις στην ενότητα Κατανόηση των Κανονισμών των Οργανισμών των Καρτών και το χρονοδιάγραμμα για την επίλυση αμφισβήτησης συναλλαγών.

Ολοκλήρωση της διαδικασίας αμφισβήτησης συναλλαγών

Εάν η αμφισβήτηση συναλλαγών επιλυθεί υπέρ σου, γίνεται πίστωση στο λογαριασμό της κάρτας σου. Εάν η Αμφισβήτηση Συναλλαγών δεν επιλυθεί υπέρ σου, θα ενημερωθείς σχετικά, επισημαίνοντας τους λόγους για τους οποίους δεν είμαστε σε θέση να πιστώσουμε το λογαριασμό σου.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Τράπεζα μπορεί να πιστώσει το λογαριασμό της κάρτας σου με το αμφισβητούμενο ποσό, πριν από την ολοκλήρωση της διαδικασίας αμφισβήτησης συναλλαγών. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αμφισβήτησης συναλλαγών και εφόσον αυτή δεν έχει επιλυθεί προς όφελος σου, η Τράπεζα θα χρεώσει πάλι το λογαριασμό της κάρτας σου με το ποσό που πιστώθηκε.

4. Κατανόηση των κανονισμών των Οργανισμών των Καρτών και το χρονοδιάγραμμα για την επίλυση αμφισβήτησης συναλλαγών

Οι κανονισμοί και τα χρονοδιαγράμματα των Οργανισμών των Καρτών (Visa, MasterCard) μπορεί να περιορίσουν τη δυνατότητα της Τράπεζας να διερευνήσει μια συναλλαγή και να διεκδικήσει την επιστροφή του ποσού εκ μέρους σου. Υπάρχει το χρονικό πλαίσιο διεκδίκησης της συναλλαγής εντός 75-120 ημέρες (ανάλογα με το λόγο της αμφισβήτησης) από την ημέρα της συναλλαγής ή της ημέρας παραλαβής της υπηρεσίας νοουμένου ότι δεν ξεπερνά συνολικά

τις 540 μέρες από την ημέρα της συναλλαγής.

Λαμβάνοντας το αυτό υπόψη, θα πρέπει να ενημερώσεις την Τράπεζα για κάθε συναλλαγή που αμφισβητείς αμέσως μόλις εντοπίσεις την αμφισβητούμενη συναλλαγή, για να διασφαλίσουμε ότι θα είμαστε σε θέση να ασκήσουμε τα δικαιώματά αυτά για λογαριασμό σου.

Αν δεν ενημερώσεις την Τράπεζα μέσα στις παραπάνω προθεσμίες, μπορεί να μην είναι σε θέση η Τράπεζα να σε βοηθήσει να επιλύσεις τις αμφισβητούμενες συναλλαγές σου, λόγω του ότι σύμφωνα με τους κανονισμούς των Οργανισμών, μπορεί να χάσουμε τα δικαιώματά μας για αμφισβήτηση συναλλαγής για λογαριασμό σου.

5. Ποιες πληρωμές πρέπει να κάνω για την πιστωτική μου κάρτα, όταν η αμφισβήτηση συναλλαγών βρίσκεται σε εξέλιξη;

Θα πρέπει να συνεχίσεις να πληρώνεις το ελάχιστο ποσό πληρωμής, όπως είσαι υποχρεωμένος/η να καταβάλεις και που φαίνεται στη κατάσταση του λογαριασμού σου, για να ανταποκριθείς στις υποχρεώσεις της πιστωτικής σου κάρτας. Η ελάχιστη πληρωμή πρέπει να καταβληθεί κανονικά πριν την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας .

Εάν συνήθως πληρώνεις ολόκληρο το υπόλοιπο του λογαριασμού της πιστωτικής σου κάρτας κάθε μήνα, θα πρέπει να συνεχίσεις να το πληρώνεις για να αποφευχθεί η χρέωση οποιονδήποτε τόκων που μπορεί να προκύψουν. Το υπόλοιπο αυτό συμπεριλαμβάνει και το αμφισβητούμενο ποσό.

Εάν η αμφισβήτηση συναλλαγής επιλυθεί υπέρ σου, ο λογαριασμός σας θα πιστωθεί με το αμφισβητούμενο ποσό.

6. Πώς μπορώ να ακυρώσω αμφισβήτηση συναλλαγών που έχω υποβάλει;

Εάν , μετά την υποβολή αμφισβήτησης συναλλαγών :

- αναγνωρίσεις τη συναλλαγή , ή
- το θέμα έχει επιλυθεί κατευθείαν με τον έμπορο ,

Παρακαλούμε επικοινωνήσε στο **Τηλεφωνικό μας Κέντρο για εξυπηρέτηση στην δωρεάν γραμμή 80000800 (τοπικές κλήσεις) ή 0035722128000 (διεθνείς κλήσεις)**, κατά τις **εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της Υπηρεσίας 1Bank** για να ακυρώσεις την Αμφισβήτησή Συναλλαγών σας ή στην περίπτωση που είσαι συνδρομητής του Internet Banking, αποστέλλοντας μήνυμα μέσω της συνδρομής σου.

Εναλλακτικά , μπορείς να ενημερώσεις τη Τράπεζα μέσω οποιουδήποτε υποκαταστήματος της.

7. Τι πρέπει να θυμάσαι

- Να ελέγχεις πάντα την κατάσταση του λογαριασμού της κάρτας σου αμέσως μόλις την παραλάβεις ή τουλάχιστον μία φορά το μήνα. Η κατάσταση λογαριασμού της κάρτας σου μπορεί επίσης να ελεγχθεί μέσω της Διαδικτυακής Τραπεζικής Υπηρεσίας (Internet Banking).
- Αν εντοπίσεις συναλλαγή ή λάβεις ειδοποίηση SMS ή ειδοποίηση Push Notification μέσω του κινητού σου τηλεφώνου για μια συναλλαγή κάρτας που δεν έχει εξουσιοδοτήσει, επικοινωνήσε αμέσως με το **Τηλεφωνικό μας Κέντρο για εξυπηρέτηση στην δωρεάν γραμμή 80000800 (τοπικές κλήσεις) ή 0035722128000 (διεθνείς κλήσεις)**, κατά τις **εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της Υπηρεσίας 1Bank**, για να το αναφέρεις και να ακυρώσεις την κάρτα σου. Σε αυτή την περίπτωση, σημείωσε ότι:
 - Νέος αριθμός PIN για την νέα κάρτα είναι διαθέσιμος μέσω του MobileApp σου.
 - Αν υπήρχε συνδρομή / επαναλαμβανόμενη συναλλαγή με έναν έμπορο θα πρέπει να τον ενημερώσεις για το νέο αριθμό της κάρτας.