

Διαδικασία Αμφισβήτησης Συναλλαγών με Κάρτα και Συχνές Ερωτήσεις

1. Τι είναι η αμφισβήτηση συναλλαγών με κάρτα
2. Διαδικασία αμφισβήτησης με κάρτα
3. Κατανόηση των κανονισμών των Οργανισμών των Καρτών και το χρονοδιάγραμμα για την επίλυση αμφισβήτησης συναλλαγών
4. Ποιες πληρωμές πρέπει να κάνω στον λογαριασμό της πιστωτικής μου κάρτας, όταν η αμφισβήτηση συναλλαγών βρίσκεται σε εξέλιξη
5. Πώς μπορώ να ακυρώσω την αμφισβήτηση συναλλαγών που έχω υποβάλει
6. Τι πρέπει να θυμάμαι
7. Ποιοι είναι οι πιο συχνοί λόγοι αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα και τι πρέπει να κάνω / προσκομίσω ως ο κάτοχος της κάρτας;
 - i. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που δεν αναγνωρίζω μια χρέωση στο λογαριασμό της κάρτα μου;
 - ii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που δεν έχω εξουσιοδοτήσει ή δεν έχω συμμετάσχει στη συναλλαγή;
 - iii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που μια εταιρεία με έχει χρεώσει με λανθασμένο ποσό;
 - iv. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω χρεωθεί περισσότερο από μία φορά για την ίδια συναλλαγή;
 - v. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που η κάρτα μου έχει χρεωθεί μετά την ακύρωση της συνδρομής ή της υπηρεσίας;
 - vi. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που δεν έχω παραλάβει κάτι που παρήγγειλα;
 - vii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που το εμπόρευμα που έχω παραλάβει είναι διαφορετικό από αυτό που είχα παραγγείλει ή είναι ελαττωματικό / κατεστραμμένο;
 - viii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που παρήγγειλα γνήσια προϊόντα και έχω λάβει απομίμηση αυτών ή μια επιστολή για κατάσχεση από το Τελωνείο;
 - ix. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που μια επιστροφή χρημάτων (πίστωση) δεν φαίνεται στην κατάσταση λογαριασμού μου;
 - x. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω χρεωθεί με επιπλέον ποσό από κάποιο ξενοδοχείο, κρουαζιερόπλοιο ή εταιρία ενοικίασης αυτοκινήτων;
 - xi. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω προσπαθήσει να κάνω ανάληψη μετρητών από την ΑΤΜ, αλλά δεν έχω παραλάβει το ποσό ή έχω παραλάβει μέρος του ποσού από την ΑΤΜ;
 - xii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω αγοράσει την υπηρεσία ή τα εμπορεύματα, αλλά πλήρωσα με άλλο μέσο;

1. Τι είναι η αμφισβήτηση συναλλαγών με κάρτα;

Για τις πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, 'Αμφισβήτηση Συναλλαγών με Κάρτα,' είναι 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, συμπεριλαμβανομένων των μη εξουσιοδοτημένων χρεώσεων, της μη παραλαβής εμπορευμάτων, της παραλαβής ελαττωματικών εμπορευμάτων, της λανθασμένης χρέωσης ποσού συναλλαγής και της χρέωσης διπλής συναλλαγής. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τους λόγους αμφισβήτησης συναλλαγών, ανατρέξτε στην ενότητα **«Ποιοι είναι οι πιο συνοί λόγοι Αμφισβήτησης Συναλλαγών με Κάρτα και τι πρέπει να κάνει / προσκομίσει ο κάτοχος της κάρτας;»**

2. Διαδικασία αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα

Αμφισβήτηση Συναλλαγών

Αν εντοπίσετε μια ή περισσότερες συναλλαγή/ες στην κατάσταση λογαριασμού της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας σας που δεν αναγνωρίζετε, δεν εξουσιοδοτήσατε ή πιστεύετε ότι είναι λανθασμένη/ες, τότε πρέπει να κάνετε τα ακόλουθα:

- Κατ' αρχήν, ελέγξτε προσεκτικά την κατάσταση λογαριασμού σας:
 - Ελέγξτε την ημερομηνία και το ποσό της/των συναλλαγής/ών για να δείτε εάν μπορείτε να θυμηθείτε κατά πόσο έχετε χρησιμοποιήσει την κάρτα σας, 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, ελέγξτε την απόδειξη αγοράς αν ταιριάζει με το ποσό της/των συναλλαγής/ών στην κατάσταση λογαριασμού σας.
 - Λάβετε υπόψη οποιαδήποτε συνδρομή ή επαναλαμβανόμενη συναλλαγή που έχετε διευθετήσει με τον έμπορο και πιστεύετε ότι έχετε ακυρώσει.
- Εάν έχετε επιπρόσθετο κάτοχο κάρτας ενωμένο στο λογαριασμό σας, ελέγξτε μαζί με τον επιπρόσθετο κάτοχο αυτής αν έχει κάνει εκείνος την αγορά.
- Ελέγξτε αν η κάρτα σας είναι στην κατοχή σας. Αν δεν είναι, τότε θα πρέπει αμέσως να δηλώσετε ότι η κάρτα σας έχει χαθεί ή κλαπεί.
- Αν έχετε ελέγξει τα πιο πάνω και ακόμα πιστεύετε ότι η/οι συναλλαγή/ές ή η/οι αγορά/ές δεν είναι δική/ές σας, θα πρέπει να επικοινωνήσετε αμέσως μαζί μας (Τράπεζα της Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ - η «Τράπεζα»), καλώντας 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** και θα διερευνήσουμε το θέμα για εσάς. Εναλλακτικά, μπορείτε να καλέσετε ή να επισκεφθείτε το υποκατάστημα της Τράπεζας με το οποίο διατηρείτε τους λογαριασμούς σας.
- Μόλις επικοινωνήσετε με την Τράπεζα για την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, η Τράπεζα ενδέχεται πρώτα να προχωρήσει με ακύρωση της κάρτας σας και την έκδοση νέας.

Υποβολή αμφισβήτησης συναλλαγών

Μπορείτε να υποβάλετε αίτημα για αμφισβήτηση συναλλαγών αφού εκτυπώσετε, συμπληρώσετε και υπογράψετε το « Έντυπο Αμφισβητούμενων Συναλλαγών με Κάρτα ». Μαζί με το έντυπο πρέπει να υποβάλετε όλα τα σχετικά έγγραφα και αποδεικτικά στοιχεία, όπως αναφέρεται πιο κάτω.

Θα πρέπει να συμπληρώσετε **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ** τα πιο κάτω πεδία στο « Έντυπο Αμφισβητούμενων Συναλλαγών με Κάρτα»:

- A. Αριθμός Κάρτας, Αριθμός Κινητού Τηλεφώνου και Ημερομηνία.
- B. Αμφισβητούμενες Συναλλαγές (όπως παρουσιάζονται στην κατάσταση λογαριασμού, Ημερομηνία / Ποσό / Όνομα Εμπόρου)
- Γ. Το Λόγο της Αμφισβήτησης Συναλλαγών.
- Δ. Όνομα κάτοχου κάρτας και υπογραφή.

Το « Έντυπο Αμφισβητούμενων Συναλλαγών με Κάρτα » είναι το απαραίτητο έγγραφο που **ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ** να υποβάλετε, προκειμένου να προχωρήσει η αμφισβήτηση συναλλαγών σας . Η Τράπεζα μπορεί επίσης να σας ζητήσει να υποβάλετε τις ακόλουθες πληροφορίες:

- A. Το πλαστικό της κάρτας, αν είναι ακόμα στην κατοχή σας.
- B. Αντίγραφο του διαβατηρίου.
- Γ. Πληροφορίες για την ακύρωση και κωδικό ακύρωσης.
- Δ. Τιμολόγιο συναλλαγής.
- E. Έκθεση της αστυνομίας.
- ΣΤ. Άλλα επιπρόσθετα στοιχεία, όπως για παράδειγμα οποιαδήποτε επικοινωνία που έγινε με τον έμπορο, συμφωνία ενοικίασης αυτοκινήτου, αεροπορικά εισιτήρια.

Το « Έντυπο Αμφισβητούμενων Συναλλαγών με Κάρτα» και όλα τα σχετικά έγγραφα μπορούν να υποβάλλονται στην Τράπεζα ως εξής:

- A. Με την είσοδο στο 1bank Διαδικτυακή Τραπεζική Υπηρεσία (Internet Banking), κάνοντας κλικ στο Γραμματοκιβώτιο> Δημιουργία Ασφαλών Μηνυμάτων> Ηλεκτρονικών Συναλλαγών - συμπληρώστε τις απαραίτητες πληροφορίες και υποβάλετε το αίτημά σας (ο πελάτης πρέπει να είναι συνδρομητής της 1Bank).
- B. Παραδίδοντας το σε οποιοδήποτε υποκατάστημα της Τράπεζας.
- Γ. Με συστημένη αλληλογραφία στη διεύθυνση:
Υπηρεσία Καρτών,
Τ.Θ. 21472,
1599 Λευκωσία,
Κύπρος.

Το « Έντυπο Αμφισβητούμενων Συναλλαγών με Κάρτα » πρέπει να υποβάλλεται στην Τράπεζα αμέσως μόλις αντιληφθείτε την αμφισβητούμενη συναλλαγή.

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.

Διεκπεραίωση αμφισβήτησης συναλλαγών

Μόλις λάβουμε το « Έντυπο Αμφισβητούμενων Συναλλαγών με Κάρτα » σωστά συμπληρωμένο, θα κάνουμε το καλύτερο δυνατό για να διερευνήσουν την υπόθεσή σας.

Αν χρειαστεί θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να συζητήσουμε την αμφισβήτηση συναλλαγών σας και θα προσπαθήσουμε να σας βοηθήσουμε δίνοντας σας 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 σας ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες και αποδεικτικά στοιχεία για να μπορέσουμε να προωθήσουμε την αμφισβήτηση συναλλαγών. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στις ενότητες:

[Υποβολή αμφισβήτησης συναλλαγών και Ποιοι είναι οι πιο συχνοί λόγοι αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα και τι πρέπει να κάνει / προσκομίσει ο κάτοχος της κάρτας.](#)

Για τη διεξαγωγή της διερεύνησής μας, η Τράπεζα εφαρμόζει και συμμορφώνεται με τους κανονισμούς επίλυσης αμφισβητούμενων συναλλαγών των Οργανισμών των Καρτών (Visa, MasterCard και American Express). Κάθε Οργανισμός (Visa, MasterCard και American Express) 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 σας. Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην ενότητα [Κατανόηση των Κανονισμών των Οργανισμών των Καρτών και το χρονοδιάγραμμα για την επίλυση αμφισβήτησης συναλλαγών.](#)

Η Τράπεζα επίσης εφαρμόζει τους Όρους και Προϋποθέσεις (link) που διέπουν τη χρήση και τη λειτουργία των Καρτών, όπως αυτοί υπογράφηκαν από τον Κάτοχο Κάρτας.

Ολοκλήρωση της διαδικασίας αμφισβήτησης συναλλαγών

Η διαδικασία αμφισβήτησης συναλλαγών συνεχίζεται μέχρι την πλήρη διερεύνηση και επίλυσή της. Εάν η αμφισβήτηση συναλλαγών επιλυθεί υπέρ σας, γίνεται πίστωση στο λογαριασμό της κάρτας σας. Εάν η Αμφισβήτηση Συναλλαγών δεν επιλυθεί υπέρ σας, θα ενημερωθείτε σχετικά, επισημαίνοντας τους λόγους για τους οποίους δεν είμαστε σε θέση να πιστώσουμε το λογαριασμό σας.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Τράπεζα μπορεί να πιστώσει το λογαριασμό της κάρτας σας 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 σας, η Τράπεζα θα χρεώσει πάλι το λογαριασμό της κάρτας σας με το ποσό που πιστώθηκε.

3. 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 και American Express) μπορεί να περιορίσουν τη δυνατότητα της Τράπεζας να διερευνήσει μια συναλλαγή και να διεκδικήσει την επιστροφή του ποσού εκ μέρους σας, η οποία μπορεί να διαρκέσει έως και 120 ημέρες από την ημερομηνία που η συναλλαγή χρεώθηκε στο λογαριασμό σας. Λαμβάνοντας το αυτό υπόψη, θα πρέπει να ενημερώνετε αμέσως την Τράπεζα για κάθε συναλλαγή που αμφισβητείτε, αμέσως μόλις εντοπίσετε την αμφισβητούμενη συναλλαγή, για να διασφαλίσουμε ότι θα είμαστε σε θέση να ασκήσουμε τα δικαιώματά μας για λογαριασμό σας.

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

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

Θα πρέπει να συνεχίσετε να πληρώνετε το ελάχιστο ποσό πληρωμής, όπως είστε υποχρεωμένος/η να καταβάλετε και που φαίνεται στη κατάσταση του λογαριασμού σας, για να ανταποκριθείτε στις υποχρεώσεις της πιστωτικής σας κάρτας. Η ελάχιστη πληρωμή πρέπει να καταβληθεί κανονικά πριν την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας.

Εάν συνήθως πληρώνετε ολόκληρο το υπόλοιπο του λογαριασμού της πιστωτικής σας κάρτας κάθε μήνα, θα πρέπει να συνεχίσετε να το πληρώνετε για να αποφευχθεί η χρέωση οποιωνδήποτε τόκων που μπορεί να προκύψουν. Το υπόλοιπο αυτό συμπεριλαμβάνει και το αμφισβητούμενο ποσό.

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

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

Εάν, μετά την υποβολή αμφισβήτησης συναλλαγών :

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

Παρακαλούμε καλέστε 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 ακυρώσετε την Αμφισβήτησή Συναλλαγών σας.

Εναλλακτικά, μπορείτε να ενημερώσετε το υποκατάστημα της Τράπεζας με το οποίο διατηρείτε τους λογαριασμούς σας.

6. Τι πρέπει να θυμάστε

- Να ελέγχετε πάντα την κατάσταση του λογαριασμού της κάρτας σας αμέσως μόλις την παραλάβετε ή τουλάχιστον μία φορά το μήνα. Η κατάσταση λογαριασμού της κάρτας σας μπορεί επίσης να ελεγχθεί μέσω της Διαδικτυακής Τραπεζικής Υπηρεσίας (Internet Banking).
- Αν εντοπίσετε συναλλαγή ή λάβετε ειδοποίηση SMS μέσω του κινητού σας τηλεφώνου για μια συναλλαγή κάρτας που δεν έχετε εξουσιοδοτήσει, παρακαλούμε καλέστε αμέσως 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 αναφέρετε και να ακυρώσετε την κάρτα σας. Σε αυτή την περίπτωση, παρακαλούμε σημειώστε τα ακόλουθα για τη νέα κάρτα που θα εκδοθεί:
 - Ο αριθμός PIN παραμένει ο ίδιος με την προηγούμενη κάρτα σας.
 - Αν είχατε συνδρομή / επαναλαμβανόμενη συναλλαγή με έναν έμπορο θα πρέπει να τον ενημερώσετε για το νέο αριθμό της κάρτας.
- Αν δεν έχετε ήδη εγγραφεί για να λαμβάνετε ειδοποιήσεις μέσω SMS στο κινητό σας για την κίνηση της κάρτας σας, παρακαλούμε καλέστε στο **Τηλεφωνικό μας Κέντρο στην δωρεάν γραμμή 80000800 (τοπικές κλήσεις) ή 0035722128000 (διεθνείς κλήσεις), κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου της Υπηρεσίας 1Bank** για να μεριμνήσει για την εγγραφή.

7. Ποιοι είναι οι πιο συχνοί λόγοι αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα και τι πρέπει να κάνει / προσκομίσει ο κάτοχος της κάρτας;

Πιο κάτω αναφέρονται ορισμένοι από τους πιο συχνοί λόγους για τους οποίους μπορεί να χρειαστεί να επικοινωνήσετε μαζί μας για να αμφισβητήσετε μια συναλλαγή και τις επιπρόσθετες ενέργειες και πληροφορίες που απαιτούνται να κάνετε / προσκομίσετε για την κάθε περίπτωση. Για να υποβάλετε αμφισβήτηση συναλλαγών για οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις, μπορείτε να ανατρέξετε και να εφαρμόσετε τη διαδικασία αμφισβήτησης συναλλαγών με κάρτα.

i. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που δεν αναγνωρίζω μια χρέωση στο λογαριασμό της κάρτας μου;

Αν δεν είστε σίγουροι για τις λεπτομέρειες της συναλλαγής που χρεώθηκε στο λογαριασμό της κάρτας σας, όπως η ημερομηνία, το ποσό ή το όνομα της εταιρείας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας ζητώντας αντίγραφο της απόδειξης της συναλλαγής.

Χρήσιμα σημεία για έλεγχο:

- Έχετε ελέγξει και επιβεβαιώσει με οποιουσδήποτε επιπρόσθετους κατόχους καρτών;
- Έχετε κάνει μια παρόμοια συναλλαγή σε εταιρεία με άλλο όνομα που δεν έχει εμφανιστεί στο λογαριασμό σας;
- Έχετε χρησιμοποιήσει κάποια άλλη εταιρεία για να κάνετε μια αγορά; Για παράδειγμα, Amazon, eBay, PayPal;
- Έχετε ψάξει στο διαδίκτυο για το όνομα της εταιρείας;

Να θυμάστε ότι, εάν ζητηθεί αντίγραφο της συναλλαγής κάρτας και αποδειχθεί ότι η

συναλλαγή είναι έγκυρη και έγινε από εσάς, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να χρεώσει €8,50 ανά συναλλαγή.

ii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που δεν έχω εξουσιοδοτήσει ή δεν έχω συμμετάσχει στη συναλλαγή;

Αν δεν έχετε δώσει εξουσιοδότηση ή δεν έχετε 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 σας, 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 σας, αυτό δυνατόν να σημαίνει ότι η κάρτα έχει χαθεί ή κλαπεί και έχουν πραγματοποιηθεί συναλλαγές παράνομα.

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση της συναλλαγής σας, πιθανόν να χρειαστεί να προχωρήσετε με τα ακόλουθα, ανάλογα με τις περιστάσεις της υπόθεσης:

- Να ακυρώσετε την κάρτα.
- Να αναφέρετε την υπόθεση στην αστυνομία και να μας προμηθεύσετε με την έκθεση της αστυνομίας.
- Να επιστρέψετε στην «Τράπεζα» το πλαστικό της κάρτας, αν είναι ακόμα στην κατοχή σας.
- Να προσκομίσετε αντίγραφο του διαβατηρίου σας.
- Να προσκομίσετε αποδεικτικά στοιχεία.

iii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που μια εταιρεία με έχει χρεώσει με λανθασμένο ποσό;

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά απευθείας με τον έμπορο.**

Εάν η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί:

- Παρακαλούμε όπως μας προμηθεύσετε με αποδεικτικά στοιχεία με το σωστό ποσό της συναλλαγής (τιμολόγιο και απόδειξη συναλλαγής).

iv. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω χρεωθεί περισσότερο από μία φορά για την ίδια συναλλαγή;

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με τη αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά απευθείας με τον έμπορο.** Ο έμπορος μπορεί να έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει άμεσα με πίστωση του λογαριασμού της κάρτας σας.

Εάν η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί:

- 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 έχετε πληκτρολογήσει το PIN σας δύο φορές στο σημείο πώλησης, μπορεί να μην έχουμε δικαίωμα να διεκδικήσουμε τις συναλλαγές και να μην καταφέρουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας.

v. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που 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 σας.

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά απευθείας με τον έμπορο.**

Εάν παρόλα αυτά η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί, θα πρέπει να μας προμηθεύσετε με:

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

vi. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που δεν έχω παραλάβει κάτι που παρήγγειλα;

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά απευθείας με τον έμπορο.**

Εάν παρόλα αυτά η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί:

- Εάν η ημερομηνία που περιμένατε να παραλάβετε τα προϊόντα ή την υπηρεσία σας έχει παρέλθει χωρίς να τα παραλάβετε ή έχετε λάβει γραπτή βεβαίωση ότι δεν θα λάβετε τα προϊόντα ή την υπηρεσία, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε μαζί μας:
 - Για τις κάρτες Visa, 15 ημέρες μετά την ημερομηνία χρέωσης της συναλλαγής στο λογαριασμό σας.
 - Για κάρτες MasterCard και Amex, 30 ημέρες μετά την ημερομηνία χρέωσης της συναλλαγής στο λογαριασμό σας.

Θα χρειαστούμε:

- Λεπτομερή γραπτή περιγραφή του αντικειμένου ή της υπηρεσίας που είχατε παραγγείλει.
- Το τιμολόγιο της συναλλαγής.
- Την αναμενόμενη ημερομηνία παράδοσης των προϊόντων / υπηρεσιών.
- Τον τρόπο/μέσο που προσπαθήσατε να επιλύσετε το πρόβλημα με τον έμπορο και τις λεπτομέρειες της απάντησης που σας δόθηκε.

Εάν ο έμπορος έχει τερματίσει τη λειτουργία του, θα πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας αμέσως. Σε τέτοια περίπτωση τα προαναφερθέντα χρονικά περιθώρια δεν εφαρμόζονται.

- vii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που το εμπόρευμα που έχω παραλάβει 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 προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά σας απευθείας με τον έμπορο.**

Εάν παρόλα αυτά η αμφισβήτηση δεν επιλυθεί, πρέπει να επιστρέψετε το προϊόν που παραλάβατε στον έμπορο και να μας προσκομίσετε με:

- Την απόδειξη της επιστροφής των αγαθών (π.χ. τιμολόγιο / απόδειξη ταχυδρομείου).
- Τιμολόγιο που να δείχνει τι παραγγείλατε.
- Πλήρη γραπτή εξήγηση και απόδειξη του τι δεν ήταν όπως το είχατε παραγγείλει / ή παραλήφθηκε ως ελαττωματικό / καταστρεμμένο.
- Απόδειξη των όσων παραλάβατε (συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων των προϊόντων που παραλάβατε, τις διαφορές / βλάβες / καταστροφές).

Παρακαλούμε όπως επιτρέψετε στην εταιρεία περιθώριο 15 ημερών από την ημερομηνία που έχετε επιστρέψει 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 λάβετε επιστροφή του ποσού ή αντικατάσταση του προϊόντος, θα χρειαστούμε τα ακόλουθα από εσάς:

Πλήρη γραπτή περίληψη της αμφισβήτησης συναλλαγής σας, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου/μέσου που έχετε προσπαθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα με τον έμπορο, την ανταπόκριση του, λεπτομέρειες για την επιβεβαίωση που λάβατε από τον έμπορο για επιστροφή του ποσού ή αντικατάσταση του προϊόντος.

- viii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που παρήγγειλα γνήσια προϊόντα και έχω λάβει απομίμηση αυτών ή μια επιστολή κατάσχεσης από το Τελωνείο;

Αν τα προϊόντα έχουν κατασχεθεί στο Τελωνείο και έχετε λάβει 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 έχετε αγοράσει.

Εάν έχετε αποδείξεις ότι τα προϊόντα που παραλάβατε είναι απομίμηση, μπορούμε να σας βοηθήσουμε να διεκδικήσετε τα χρήματά σας πίσω.

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, θα πρέπει να μας προμηθεύσετε με τα ακόλουθα:

- 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 περίληψη της αμφισβήτησης συναλλαγών σας, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου/μέσου που έχετε προσπαθήσει να επιλύσετε το πρόβλημα με την εταιρεία και λεπτομέρειες της απάντησης που σας δόθηκε.
- Επιβεβαίωση ή τιμολόγιο που να φαίνεται τι είχατε παραγγείλει.
- Υφιστάμενη τοποθεσία των εμπορευμάτων.
- Την ημερομηνία παραλαβής των προϊόντων ή επιστολής κατάσχεσης του τελωνείου.

ix. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που μια επιστροφή χρημάτων (πίστωση) δεν φαίνεται στη κατάσταση λογαριασμού μου;

Εάν η εταιρεία σας διαβεβαιώνει ότι θα σας επιστρέψει το ποσό της συναλλαγής, θα πρέπει να περιμένετε 15 ημέρες για να δείτε ότι έγινε η επιστροφή του ποσού στο λογαριασμό σας.

Αν δεν έχετε λάβει την επιστροφή μετά από 15 ημέρες από την ημερομηνία της βεβαίωσης επιστροφής του ποσού από την εταιρεία, **θα πρέπει να προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά απευθείας με τον έμπορο.**

Εάν η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί, θα χρειαστούμε :

- Πλήρη γραπτή περίληψη της αμφισβήτησης συναλλαγών σας, συμπεριλαμβανομένων του τρόπου/μέσου που έχετε προσπαθήσει να επιλύσει το πρόβλημα 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 έχετε το δελτίο επιστροφής (πίστωσης)/διαβεβαίωση, σας προτείνουμε να επικοινωνήσετε με την εταιρεία για να το εγείρετε.

x. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω χρεωθεί με επιπλέον ποσό από κάποιο ξενοδοχείο, κρουαζιερόπλοιο ή εταιρία ενοικίασης αυτοκινήτων;

Εάν η εταιρεία δεν σας έχει ενημερώσει για κάποιες επιπλέον χρεώσεις, θα διερευνήσουμε τις λεπτομέρειες της αμφισβήτησης συναλλαγών σας για να δούμε αν μπορούμε να σας βοηθήσουμε να διεκδικήσετε την επιστροφή του ποσού.

Πρέπει πρώτα να προσπαθήσετε να επικοινωνήσετε με την εταιρεία και να ζητήσετε να σας παρέχει το λόγο για την επιπλέον χρέωση. 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, πιθανόν να είμαστε σε θέση να σας βοηθήσουμε.

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με την αμφισβήτηση συναλλαγών σας, θα χρειαστούμε τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη γραπτή περίληψη της αμφισβήτησης συναλλαγών σας, συμπεριλαμβανομένων του τρόπου/μέσου που έχετε προσπαθήσει να επιλύσει το πρόβλημα 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, Amex), 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

xι. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω προσπαθήσει να κάνω ανάληψη μετρητών από την ΑΤΜ, αλλά δεν έχω παραλάβει το ποσό ή έχω παραλάβει μέρος του ποσού από την ΑΤΜ;

Θα προσπαθήσουμε να επιλύσουμε το ζήτημα με την Τράπεζα υπεύθυνη για την ΑΤΜ για λογαριασμό σας.

Εάν η Τράπεζα που είναι υπεύθυνη για την ΑΤΜ μας προσκομίσει αποδεικτικά αναφορικά με το ότι τα μετρητά έχουν παραληφθεί με επιτυχία, και ότι η πίστωση έχει τύχει επεξεργασίας ή η ΑΤΜ δεν έχει οποιαδήποτε διαφορά, η Τράπεζα μας δεν μπορεί να προβεί σε οποιαδήποτε περαιτέρω έρευνα για λογαριασμό σας.

xii. Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που έχω αγοράσει την υπηρεσία ή τα εμπορεύματα, αλλά πλήρωσα με άλλο μέσο;

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε με τη αμφισβήτηση συναλλαγών σας, **θα πρέπει πρώτα να προσπαθήσετε να επιλύσετε τη διαφορά απευθείας με τον πάροχο υπηρεσιών ή με τον έμπορο.**

Εάν η αμφισβήτηση συναλλαγών δεν επιλυθεί, θα χρειαστούμε:

- Αποδεικτικά στοιχεία της προσπάθειάς σας για να επιλύσετε το ζήτημα με τον πάροχο υπηρεσιών ή τον έμπορο.
- Αποδεικτικά στοιχεία της πληρωμής των ίδιων υπηρεσιών / προϊόντων μέσω άλλου τρόπου/μέσου, όπως ταμειακή απόδειξη, απόδειξη πληρωμής άλλης κάρτας.