## ΑΙΤΗΣΗ

## Στοιχεία καταναλωτή:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Όνομα: | | Επίθετο: | | | | |
| Οδός: | Αριθμός: | | | ΤΚ: | | Πόλη: |
| Σταθερό: | | | Κινητό: | | | |
| Email: | | | | |  | |

### Στοιχεία τραπεζικού ιδρύματος:

|  |  |
| --- | --- |
| Επωνυμία: | |
| Έδρα (Διεύθυνση): | |
| Τηλέφωνο: |  |
| Email: | |
| Όνομα Υπευθύνου: | |

**Ιστορικό:**

|  |
| --- |
| Με έκπληξη διαπίστωσα ότι έχει χρεωθεί στον τραπεζικό μου λογαριασμό με το ποσόν των …… ευρώ.  Δεδομένου ότι, ουδέποτε πραγματοποίησα τη/τις εν λόγω συναλλαγή/συναλλαγές, η χρέωση αυτή είναι παράνομη και καταχρηστική, βάσει του νόμου 2251/94 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα για την προστασία του καταναλωτή.  1. Σας παραθέτω το ιστορικό αναλυτικά:  -----------------------  2. Έχω καταθέσει αίτημα αμφισβήτησης σε κατάστημα της τράπεζας την .………..με τα παρακάτω ερωτήματα:   * …...   3. Επίσης έχω καταθέσει μήνυση στη δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος παραθέτοντας τα παραπάνω με αριθμό πρωτοκόλλου ……..  Υ.Γ. Σας παραθέτω τη σχετική νομοθεσία:  Στις 14 Σεπτεμβρίου 2019 τέθηκε σε εφαρμογή ο Κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (κατ΄ Εξουσιοδότηση Κανονισμός (ΕΕ) 2018/389), ο οποίος εξειδικεύει συγκεκριμένες διατάξεις της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/2366 «για τις υπηρεσίες πληρωμών» (PSD2 – ν. 4537/2018), βάσει του οποίου προβλέπονται για την Ελλάδα αλλά και πανευρωπαϊκά νέες απαιτήσεις ασφαλείας στις συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση καρτών (χρεωστικών, πιστωτικών και προπληρωμένων) σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου «e-commerce». Ο ως άνω Κανονισμός αποσκοπεί, μεταξύ άλλων, στην περαιτέρω προστασία των χρηστών, καθιστώντας υποχρεωτική τη χρήση περισσότερων στοιχείων για την ισχυρή ταυτοποίησή τους, δηλ. την εξακρίβωση της ταυτότητάς τους πριν την ολοκλήρωση της πληρωμής.  Ποια στοιχεία εξασφαλίζουν ισχυρή ταυτοποίηση του πελάτη:  Σύμφωνα με τον ως άνω Κανονισμό, η ισχυρή ταυτοποίηση πελάτη είναι μια διαδικασία ελέγχου που πιστοποιεί τον κάτοχο της κάρτας και βασίζεται στη χρήση τουλάχιστον δύο στοιχείων από τις τρεις παρακάτω κατηγορίες:   * Στοιχείο που γνωρίζετε μόνο εσείς (π.χ. Προσωπικός κωδικός) * Στοιχείο που έχετε στην κατοχή σας (π.χ. Κινητό τηλέφωνο) * Βιομετρικό σας στοιχείο (π.χ. Δακτυλικό αποτύπωμα)   Έτσι, από 01/01/21, σε ορισμένες e-commerce συναλλαγές, αναλόγως του ποσού και άλλων χαρακτηριστικών της συναλλαγής, δεν αρκεί μόνο η εισαγωγή των στοιχείων της κάρτας (αριθμός, ημερομηνία λήξης, τριψήφιος κωδικός ασφαλείας), αλλά απαιτείται και ταυτόχρονη χρήση δύο παραγόντων ασφαλείας.  Σύμφωνα τα όσα ορίζει η νομοθεσία, η τράπεζα οφείλει να επιστρέψει το ποσό που αφαιρέθηκε, επειδή έχω έχει λάβει όλα τα προσήκοντα μέτρα για την ασφαλή χρήση, ώστε να αποτρέψω τον καταλογισμό στο λογαριασμό μου οποιασδήποτε συναλλαγής που έγινε χωρίς τη βούλησή μου, επίσης ειδοποίησα χωρίς καθυστέρηση τον Τραπεζικό Οργανισμό για την παράβαση αυτή και ακολουθήθηκε και η σχετική διαδικασία αμφισβήτησης της χρέωσης.  **ΖΗΤΩ**   * Να με ενημερώσετε για τις έως σήμερα κινήσεις της τράπεζας. * Να προχωρήσετε άμεσα στην πίστωση του ποσού που παρανόμως αφαιρέθηκε από τον λογαριασμό μου. |

**Συνημμένα έγγραφα:**

|  |
| --- |
|  |

Παρακαλώ για την έγγραφη ενημέρωσή μου.

Με την ρητή επιφύλαξη για κάθε νόμιμο δικαίωμά μου.

... /../ 20..

Ο/Η αιτών/ούσα

Κοινοποίηση:

1. Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.

e-mail: [info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)

1. Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή

e-mail: [1520@efpolis.gr](mailto:1520@efpolis.gr)

1. Τράπεζα της Ελλάδος, Τμήμα Διαφάνειας Συναλλαγών

e-mail: [dep.bankingsupervision@bankofgreece.gr](mailto:dep.bankingsupervision@bankofgreece.gr)