

1. Tilinhaltijan tiedot

Sukunimi etunimi (kaikki)

Henkilötunnus / Y-tunnus

Selvityspyyntö koskee

Henkilökohtaisia pankkiasioita

Edustamaani yritystä

Alaikäistä lasta tai muuta edunvalvottavaa

2. Tapahtuman kuvaus

Jotta voimme käsitellä selvityspyyntösi, täytä lomakkeen kaikki kentät. Tarvitsemme tarkan kuvauksen tapahtumasta päätöksen perustaksi. Lisää vastaustilaa kohdassa 5.

Miten säilytät verkkopankkisi käyttäjätunnusta, salasanaa ja avainlukulistaa?

Mitä Aktian mobiilisovelluksia käytät ja millä laitteilla käytät niitä? Kerro laitteen malli ja miten säilytät sovellusten PIN-koodeja.

Onko joku ulkopuolinen voinut päästä käyttämään verkkopankkitunnuksiasi tai mobiilisovellustasi? Kuvaile miten tunnuksia tai mobiilisovellusta on mahdollisesti voitu käyttää.

Oletko saanut Aktian tai jonkun muun toimijan nimissä lähetettyjä puheluita, tekstiviestejä tai sähköpostiviestejä, jossa sinua pyydetään tunnistautumaan verkkopankkitunnuksillasi? Mitä viestit sisälsivät tai puheluissa sanottiin ja miten reagoit niihin? Toimitathan mahdolliset viestit selvityspyyntösi liitteenä.

Oletko ottanut yhteyttä Aktian sulkupalveluun tai asiakaspalveluun sulkeaksesi pankkitunnuksesi tai maksuvälineesi? Milloin ja miten?

Oletko jonkun ulkopuolisen tahon neuvosta asentanut koneellesi tai puhelimeesi uusia ohjelmia tai oletko jakanut tietokoneesi tai puhelimesi näyttöä? Kuvaile tapahtumia.

Kenellä muulla henkilöllä on voinut olla pääsy puhelimeesi? Onko puhelimesi toiminut normaalisti koko ajan? Kuvaile puhelimen mahdollista poikkeavaa toimintaa.

3. Maksutapahtumat

Mikäli selvittettäviä maksutapahtumia on enemmän kuin 4 kpl, voit lisätä nämä kohdassa 5.

Tapahtumapäivä	Maksajan tilinumero	Saajan nimi	Saajan tilinumero	Maksun arkistointitunnus	Summa (€)

4. Liitteet

Liitä lomakkeen mukana kopio **rikosilmoituksesta**. Liitteinä tarvitaan myös esimerkiksi kuvankaappauksia oikeudettomiin maksuihin johtaneista viesteistä tai muuta tapauksen käsittelyn kannalta olennaista materiaalia.

5. Vapaa kuvaus ja/tai lisätiedot

6. Ilmoittajan allekirjoitus

Vakuutan, että antamani tiedot ovat oikein. Mikäli osoittautuu, että tekemäni selvityspyyntö on aiheeton, Aktia Pankki Oyj on oikeutettu veloittamaan tililtäni selvitystyöstä aiheutuneet kulut ja hinnaston mukaisen palkkion sekä tililleni jo mahdollisesti hyvitetyn määrän.

Paikka ja päivämäärä

Nimenselvennys

Ohjeet

Selvityspyynnön toimitus:

Vastauslähetys postitse: Aktia Pankki Oyj, PL 207, 00101 Helsinki, Suomi. Merkitse kirjeeseen "Selvityspyyntö".

Lomakkeen voi toimittaa Aktialle myös sähköisesti verkkopankin viestitoiminnon kautta. Verkkopankkiin voi kirjautua kaikilla sähköisillä tunnistusvälineillä.

Jos tarvitsemme selvityspyynnön käsittelyä varten lisätietoja, otamme sinuun yhteyttä verkkopankkiviestillä tai kirjeitse.

1. Tilinhaltijan tiedot

Tilinhaltijan tiedoissa annetaan tilinhaltijan perustiedot. Ilmoituksen voi tehdä tilinhaltija itse tai edustaja tilinhaltijan puolesta. Jos oikeudettomia maksuja on havaittu useamman tilinhaltijan tilien osalta, on erillinen ilmoitus tehtävä kaikkien asiakkuuksien osalta. Ilmoittajalla on oltava oikeus edustaa tilinhaltijaa esim. oltava tilinhaltijan edunvalvoja, oikeutettu edustamaan yritystä kaupparekisterin mukaan, tai oikeutettu edustamaan tilinhaltijaa valtakirjan nojalla.

2. Tapahtuman kuvaus

Jotta voimme käsitellä selvityspyyntösi, vastaathan kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Tämän lisäksi voit antaa kuvauksen tapahtumista omin sanoin kohdassa 5.

3. Maksutapahtumat

Oikeudettomilla maksutapahtumilla tarkoitetaan maksuja, jotka on suoritettu ilman tilinhaltijan suostumusta. Pankin on tiedettävä tarkalleen, mitkä maksut ovat ilmoittajan näkemyksen mukaisesti olleet oikeudettomia. Jokainen yksittäinen maksutapahtuma on eriteltävä erikseen. Vaihtoehtoisesti lomakkeen mukana voi liittää tiliotteen, johon kaikki oikeudettomat maksutapahtumat on selvästi merkitty ja eroteltu maksutapahtumista, jotka olet suorittanut itse.

4. Liitteet

Liitteinä tulee toimittaa kopio rikosilmoituksesta sekä esimerkiksi kuvankaappauksia oikeudettomiin maksuihin johtaneista viesteistä tai muuta tapauksen käsittelyn kannalta olennaista materiaalia.

5. Vapaa tapahtuman kuvaus ja/tai lisätiedot

Tarvitsemme mahdollisimman tarkan kuvauksen tapahtuneesta päätöksen perustaksi. Jos kohdassa 3. merkittyjä oikeudettomia tapahtumia on enemmän kuin 4 kpl, voi tapahtumia kirjata tähän kohtaan. Kenttää voidaan käyttää myös kohdan 2. lisäkenttänä.

6. Allekirjoitus

Päiväys ja ilmoittajan allekirjoitus. Jos lomake toimitetaan verkkopankin viestitoiminnon kautta, ei erillistä allekirjoitusta tarvita. Huomioi, että ilmoittajalla on oltava oikeus edustaa tilinhaltijaa, katso kohta 1.