

## **Kortreklamation**

För att vi ska kunna påbörja handläggningen av ditt ärende så fort som möjligt är det viktigt att allt är ifyllt på blanketten, se nedan.

### **Sidan 1**

- \* Namn och kortnummer
- \* Transaktioner som reklameras
- \* Kryssa i ruta för anledning till reklamation
- \* Glöm inte att skriva under din reklamation längst ner

### **Sidan 2**

- \* Adress
- \* Personnummer
- \* Telefonnummer dagtid/mobil
- \* Utförlig händelsebeskrivning
- \* Ange e-mailadress eller mobilnummer för snabbare svar

\*\*\*\*\*

## **Cardholder dispute**

In order to handle your dispute as soon as possible, please fill out the form with all of the information required, please see below.

### **Page 1**

- \* Name and card number
- \* Disputed transactions
- \* Grounds for dispute
- \* Do not forget to sign the form

### **Page 2**

- \* Address
- \* Social Security No
- \* Phone number daytime, mobile number
- \* Detailed description of course of event
- \* Please note e-mail address or mobile number for a quick response

### Kortinnehavarens namn och kortnummer / Cardholder's name and card number

Kortinnehavarens namn/Cardholder's name	Kortnummer/Card No.
---	---------------------

### Transaktion/er som reklameras enligt bifogade underlag / Disputed transaction/s, as enclosed

Köpdag/Date of purchase	Köpställe/Merchant name	Land och ort/Country and city	Belopp/Amount

Finns flera transaktioner som ska reklameras? / Are there more transactions to dispute?

### Anledning till reklamation / Grounds for dispute

**Notera att du även ska lämna detaljerad information på nästa sida. / Please note that additional information must be specified on the next page.**

- Jag har kvar kortet./The card is in my possession.  Mitt kort är tappat/stulet. Jag har varken själv använt eller låtit någon annan använda mitt kort/kortnummer för detta köp. Lämna kompletterande uppgifter på nästa sida. Spärra ditt kort och bifoga polisanmälan. Polisanmälan ska göras på den plats du befinner dig när det obehöriga uttaget upptäcks, oavsett var i världen. / The card is lost/Stolen. I did not make or authorize this transaction/s. Leave additional information under course of events on the next page. Block your card and enclose the police report. Police notification shall be made at the location where the unauthorized transaction is detected, regardless of where in the world.
- Jag har endast gjort ett köp men blivit debiterad för samma köp, två/flera gånger. Kortet var i min ägo, det var ej stulet eller tappat. **Bifoga kvitto och kontoutdrag.** / I have only made one transaction, but my account has been charged several times. The card was in my possession, it was not lost or stolen. **Enclose receipt and bankstatement.**
- Köpbeloppet på mitt kvitto överensstämmer inte med beloppet på mitt kontoutdrag. **Bifoga kvitto.** / The amount on my receipt differs from the amount on my statement. **Enclose copy of receipt.**  Saknat belopp/Missing amount
- Jag fick inte det begärda beloppet i automat. / I did not receive the requested cash amount from the ATM.
- Jag önskar underlag för detta köp. Prisuppgift för denna tjänst finns på nordea.se. / Please send a copy of this transaction. Pricing information is available on nordea.se
- Jag har mottagit ett samtal från Nordea och blivit informerad om att mitt kort blivit använt. Jag har kvar kortet i min ägo och jag har varken använt det själv eller godkänt att någon annan får använda mitt kortnummer. / I have received a call from Nordea informing me that my card has been used./ I have the card in my possession and have neither used it myself nor authorized for someone else to use my card number.
- Annat / Other:

**Om reklamationen gäller något av alternativen nedan ska du i första hand försöka lösa problemet med köpsstället. Bifoga underlag på att du har kontaktat köpsstället och ange vilket datum: \_\_\_\_\_.** / If the dispute concerns any of the alternatives below you must try to solve the problem with the merchant. Enclose documentation showing that you have contacted the merchant, specifying which date: \_\_\_\_\_.

- Jag har avbokat vara/tjänst men ändå blivit debiterad. / I have cancelled the goods/services but I have still been debited.
- Jag har inte fått ersättning för bifogad kreditering/retur. / I was issued a refund but it has not been credited on my statement. **Enclose the credit receipt.**
- Jag betalade på annat sätt, t.ex. med kontanter eller annat kort. **Bifoga kvitto.** / I paid by other means e.g. cash or another card. **Enclose copy of payment.**
- Jag har inte mottagit de beställda varorna/tjänsterna inom leveranstiden. **Bifoga ordern samt ange avtalat leveransdatum.** / I have not received the ordered goods/services within the delivery date. **Enclose the order confirmation and specify the agreed date of delivery.**

### Information om behandling av personuppgifter

Personuppgifter som du lämnar i samband med denna ansökan eller som i övrigt registreras i samband därmed behandlas av banken för förberedelse och administration av den berörda tjänsten. Personuppgifterna utgör vidare underlag för marknads- och kundanalyser, affärsuppföljning, affärs- och metodutveckling samt riskhantering. Med riskhantering avses även behandling av uppgifter om kredittagare och krediter för kvalitetsbedömning av krediter för kapitaltäckningsändamål.

Behandlingen av personuppgifterna kan, inom ramen för gällande sekretessbestämmelser, även ske hos andra bolag i Nordeakoncernen och andra företag som koncernen samarbetar med för sin verksamhet. Om du vill ha information om vilka personuppgifter om dig som behandlas av banken kan du skriftligen begära detta hos Nordea Bank AB, Personuppgiftsansvarig, 105 71 Stockholm. Du som vill begära rättelse av felaktig eller missvisande uppgift kan vända dig till banken på ovan angiven adress.

### Kortinnehavarens underskrift **Observera att även sida två behöver fyllas i / Cardholder's signature **Observe that page two needs to be filled in****

Undertecknad intygar att samtliga uppgifter i denna anmälan är korrekta. Jag godkänner härmed att Nordea tar tillbaka eventuell rättelse om det efter utredning framkommer uppgifter som gör att Nordea måste ändra tidigare beslut. / I hereby certify that the given information is true and correct and I give Nordea authorization to debit any amounts credited to my account if Nordea reverses any previous decisions.

Ort och datum/Location and date	Kortinnehavarens underskrift/Cardholder's signature
---------------------------------	---

**Kortinnehavarens adress och telefonnummer / Cardholder's address and telephone number**

Utdelningsadress/Address	Kontonummer/Account number	Personnummer/Social Security No
Postnummer och ort/Postal code and City		Telefon dagtid/Daytime phone No
Företagsnamn/Company name (avser endast företagskort/applies only to company cards)		Organisationsnummer/Registration No

**Vid reklamation av tappat/stulet kort / Dispute regarding lost/stolen card**

När upptäckte du att kortet var tappat/stulet? <i>When did you notice that the card was lost/stolen?</i>	Datum och klockslag/Date and time
När och hur spärrades kortet? <i>When and how was the card blocked?</i>	Datum och klockslag/Date and time
Var blev kortet tappat/stulet? <i>Where was the card lost/stolen?</i>	
Hur förvarades kortet? <i>How was the card kept?</i>	
Hur förvarades PIN-koden? <i>How did you store your PIN-code?</i>	
Vilken är den sista kort transaktionen du har gjort/ känner igen? <i>Which card transaction was the last one you made/ recognized?</i>	
Har du även förlorat andra kort? <i>Did you lose any other cards?</i>	

**Händelsebeskrivning / Description of course of events**

För att vi ska kunna göra en rättvis bedömning vill vi ha en utförlig beskrivning av vad som har hänt. / *We need a detailed description of the event in order to be able to make a fair judgement.*

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

**Vill du få information om din reklamation via sms och/eller e-mail / Would you like to receive information about your dispute via sms and/or e-mail?**

<input type="checkbox"/> Mobilnummer/Mobile No	<input type="checkbox"/> E-postadress/E-mail adress
<input type="checkbox"/> Sms	<input type="checkbox"/> E-mail
Nordea skickar inte specifika konto- eller kortuppgifter via sms. Observera att du inte kan kontakta Kortreklamationer via sms. / <i>Nordea do not send specific information about your account no. or card no. via sms. You can not contact Card Dispute via sms.</i>	Nordea skickar inte specifika konto- eller personuppgifter via e-mail. / <i>Nordea do not send specific account no. or personal information.</i>

**Skicka/Mejla fullständigt ifylld reklamationsblankett samt eventuella övriga underlag (kvitton, polisanmälan m m) till: / Please send/e-mail the Cardholder dispute form and documents to:**

Nordea Kortreklamationer, L1020, 105 71 Stockholm. Tel. +46 771 22 44 88. Mail: [kortreklamationer@nordea.com](mailto:kortreklamationer@nordea.com)