

Kortreklamation

Läs igenom detta innan du fyller i din reklamationsblankett

Reklamationsblanketten ska du fylla i om du vill reklamera ett uttag eller köp gjort med kortet. Till exempel om kortet har använts obehörigt efter stöld eller transaktionsbeloppet inte stämmer överens med köp/uttagsbeloppet.

Om ett köp har dragits flera gånger från ditt kort, om du har beställt och betalat för varor men inte fått dessa, är det viktigt att du så snabbt som möjligt kontaktar sälj företaget för att först försöka lösa detta själv. Om du inte får något svar kan du använda reklamationsblanketten för att reklamera köpet gentemot banken.

För att ditt ärende ska kunna hanteras så snabbt som möjligt ber vi dig att fylla i och skriva under alla sidor i reklamationsblanketten. Tänk på att beskriva vad som hänt så utförligt som möjligt. Bifoga alla relevanta underlag som du har i ärendet, exempelvis kopia på kvitton, orderbekräftelse, uppsägning eller korrespondens med sälj företaget.

På sidan "Medgivande till uttag" ska firmatecknaren ange vilket alternativ för ersättning som ska gälla under utredningen.

Spärra kortet omedelbart och bifoga polisanmälan om:

- Kortet har kommit bort eller är stulet.
- Obehöriga transaktioner har skett.

Tänk också på att du ska spärra ditt kort om du misstänker att någon obehörig fått kännedom om pinkoden eller att kortet eller kortnumret utnyttjas obehörigt.

Du kan spärra ditt kort via Spärrservice, dygnet runt på telefon **08-588 400 11**.

Om du har frågor gällande hur reklamationsblanketten ska fyllas i är du välkommen att kontakta ditt lokala länsförsäkringsbolag eller Telefonbanken på **0771-666 555**.

Skicka din reklamationsblankett till:

Länsförsäkringar Bank
Kortreklamationer
Box 22336
250 25 Helsingborg

Personuppgifter

Kortinnehavarens namn	Bankkontonummer/Bank account No.
Bankkortnummer (ange kortets sex första samt fyra sista siffror) XX XXXX	Betal-/Kreditkortnummer (ange kortets sex första samt fyra sista siffror) XX XXXX

Orsak

<input type="checkbox"/> Jag bestrider inte köpet <input type="checkbox"/> Notabeställning Avgift enligt prislista		
<input type="checkbox"/> Jag bestrider köpet/uttaget <input type="checkbox"/> Reklamation, utredning av köp/uttag	<input type="checkbox"/> Köp <input type="checkbox"/> Uttag	<input type="checkbox"/> I Sverige <input type="checkbox"/> Utomlands <input type="checkbox"/> Via internet

Intygande/Certificate

<input type="checkbox"/> Kortet är tappat/stulet och jag har inte själv använt eller låtit någon annan använda mitt kortnummer för detta/dessa köp/kontantuttag. Kortet måste vara spärrat. Bifoga även polisanmälan. <i>The card is not in my possession and I didn't make or authorize this/these transaction/s. The card must be blocked. Enclose the police report.</i>		
<input type="checkbox"/> Jag har haft kortet under uppsikt och har det i min ägo. Jag har inte själv använt eller låtit någon annan använda mitt kortnummer för detta/dessa köp/kontantuttag. Kortet måste vara spärrat. Bifoga även polisanmälan. <i>The card is still in my possession and control. I didn't make or authorize this/these transaction/-s. The card must be blocked. Enclose the police report.</i>		
<input type="checkbox"/> Jag har endast gjort ett köp/kontantuttag men blivit debiterad flera gånger. Kortet var i min kontroll vid tidpunkten för köpet/kontantuttaget. Jag har kontaktat butiken/inköpsstället utan resultat, se bifogad redogörelse. <i>I only made one transaction but have been charged several times. The card was in my possession and control. I have contacted the merchant/card acceptor without result, see written explanation.</i>		
<input type="checkbox"/> Jag har inte fått ersättning för bifogad kreditnota och det har gått 30 dagar från kreditnotans utfärdande. <i>There has been no recompense for the enclosed credit voucher and 30 days have been passed since the credit transaction date.</i>		
<input type="checkbox"/> Köpbeloppet överensstämmer inte, ska vara belopp enligt bifogat kvitto. <i>There is a discrepancy in the amount registered. Should be amount according to enclosed receipt.</i>		
<input type="checkbox"/> Jag har inte fått de beställda varorna/tjänsterna som jag beställt och det har gått 30 dagar sedan transaktionsdatum. Jag har kontaktat företaget, men får ingen hjälp, se min redogörelse (bifoga bekräftelsen samt leveransdatum). <i>I have up to now not received merchandise ordered by me and 30 days have elapsed from the transaction date. I have contacted the merchant, but they are unwilling to help, see my written explanation (enclose orderconfirmation and date of delivery).</i>		
<input type="checkbox"/> Jag betalade på annat sätt (kvitto bifogas). Jag har kontaktat/försökt att kontakta butiken/inköpsstället utan resultat, se bifogad redogörelse. <i>I paid by other means (enclose copy of payment). I have contacted the merchant/card acceptor without result, see written explanation</i>		
<input type="checkbox"/> Jag har avbokat vara/tjänst, men ändå blivit debiterad. Bifogar kopia på uppsägning/beskriver uppsägningsförsök. <i>I have cancelled goods/services, but I have still been debited. I provide copy of cancellation letter or describe cancellation attempt.</i>		
<input type="checkbox"/> Jag fick inga pengar/enda del av belopp vid uttag i automat. <i>I have not received requested cash/partial amount from the ATM.</i>	Erhållet belopp/Received amount	
<input type="checkbox"/> Annan orsak, skriftlig redogörelse bifogas. <i>Other circumstances, see enclosed written explanation.</i>		
<input type="checkbox"/> Kortet spärrat. <i>Card blocked.</i>	Datum/Date	Tid/Time

Transaktioner/Transactions

Köpdatum/Transaction date	Köpställe/uttagsplats/Merchant place	Belopp/Amount	Utländskt belopp/Transaction amount

Se bifogat kontoutdrag. Vill du reklamera fler än tre köp markerar du istället de aktuella köpen på ditt bifogade kontoutdrag.
See enclosed statement. If you want to dispute more than three transactions, please mark them on your enclosed statement.

Endast för reklamation av bankomatuttag	Löpnummer	Tid för uttaget
--	-----------	-----------------

Underskrift/Signature

 Jag försäkrar att ovan lämnade uppgifter är sanningsenliga. *I hereby declare that the information stated above is true and correct.*

Datum och ort/Date and place	Underskrift/Cardholder's signature	Namn/förttydligande/Cardholder's name
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

När banken ersatt kund i förskott vid kortreklamation

Banken kan i vissa fall, innan utredningen är klar, betala ut en ersättning till företaget för en reklamerad transaktion. Skulle det under utredningen framkomma att det inte fanns grund för ersättningen förbehåller sig banken rätten att, utan att dessförinnan lämna särskilt meddelande, ta ut det insatta beloppet från kortkontot/kontot. Företaget meddelas detta i efterhand.

Ersättningsalternativ Företag

<input type="checkbox"/> Eventuell ersättning för reklamerat belopp sätts in på kort-/bankkontot när utredningen är avslutad.
<input type="checkbox"/> Tillfällig ersättning för reklamerat belopp sätts in direkt på kort-/bankkontot.

Underskrift och godkännande

Jag bekräftar att jag har tagit del av ovanstående information och godkänner med min underskrift att Länsförsäkringar Bank AB från kortkontot/kontot får ta ut belopp som banken tidigare ersatt företaget för reklamerade transaktioner.

Företagsnamn samt Org.nummer	Datum och ort
Firmatecknarens underskrift	Namnförtydligande

Redogörelse/*Cardholder's explanation*

Skriftlig redogörelse för omständigheterna/*Written explanation of circumstances*

Vid obehöriga köp/uttag, ange nedan hur kortet förvarats samt vilken tidpunkt förlusten/stölden upptäcktes.

För att underlätta vid eventuella frågor ber vi dig vänligen bistå oss med telefonnummer dagtid alternativt aktuell e-postadress

Telefon dagtid (även riktnummer)/ <i>Phone number</i>
E-postadress/ <i>E-mail</i>

Underskrift

Jag försäkrar att ovan lämnade uppgifter är sanna och riktiga.

I hereby declare that the information stated above is true and correct.

Datum och ort/ <i>Date and place</i>	Underskrift/ <i>Cardholder's signature</i>	Namnförtydligande/ <i>Cardholder's name</i>