



Lav en indsigelse

Hvorfor, hvornår og hvordan?

Hvorfor og hvornår laver man en indsigelse?

Du bør lave en indsigelse, hvis du er uenig eller ikke kan genkende et beløb, der er trukket på din konto.

Det kan fx være, hvis du mistænker, at ...

- dit kort er blevet misbrugt af en anden
- du er blevet trukket to gange for samme betaling
- du er blevet trukket for køb af varer eller services, du aldrig har modtaget.

Hvordan laver man en indsigelse? Og hvordan behandler vi den?

1. Lav indsigelsen hurtigt og nemt i mobilbanken

- 1) Tryk på 'Oversigt', og vælg det kort, som transaktionen er lavet med
- 2) Tryk på 'Sikkerhed', og vælg 'Indsigelse mod transaktion'
- 3) Følg anvisningerne, og svar på spørgsmål.

Du kan også lave indsigelsen på nordea.dk/indsigelse og sende den til os digitalt eller via post.

2. Vi tjekker, at vi har modtaget alle nødvendige oplysninger

For at sikre, at vi undersøger og vurderer din sag helt korrekt, dobbelttjekker vi altid, at sagen kan behandles med de oplysninger, du har givet os. Vi kontakter dig, hvis vi har brug for flere oplysninger.

3. Eventuel modargumenterende dokumentation fra forretningen

Hvis du gør indsigelse mod et køb foretaget i en forretning, kan forretningen vende tilbage med dokumentation, der erklærer dem uenige i din indsigelse. I de tilfælde sender vi dig dokumentationen, som du bedes forholde dig til og kommentere på. I disse tilfælde er vi forpligtede til at vende retur til forretningen med dine svar i løbet af få dage. Derfor er det vigtigt, at du svarer hurtigst muligt på vores besked.

4. Du modtager en afgørelse, og sagen lukkes endeligt ned

Når vi har en afgørelse på din indsigelse, modtager du et svar i Netbank og mobilbanken. Sagen lukkes dog først endeligt ned efter seks måneder, da forretninger har mulighed for at fremsende modargumenterende dokumentation i denne periode. Du hører kun fra os igen, hvis der er ændringer til den oprindelige afgørelse. Hvis du ikke hører noget, kan du betragte sagen som færdigbehandlet, når der er gået seks måneder.