

Begäran om utredning /ersättningsanspråk

Du kan lämna en begäran om utredning eller ett ersättningsanspråk även på din webbank genom att skicka oss ett meddelande som innehåller de uppgifter som begärs på denna blankett. Vi ber dig fylla i blanketten noggrant. Om blanketten har fyllts i bristfälligt, kan vi inte behandla den.

1. Kundens kontaktuppgifter

Alla förnamn										Efternamn														
Personbeteckning										Telefonnummer (även riktnummer)														
Adress															Postnummer och ort									
Kortnummer										Korttyp														
										☐ Debit ☐ Credit ☐ Credit/Debit														

2. Uppgifter om transaktionen

Du kan också markera transaktionerna på en separat lista, till exempel en kreditfaktura eller ett kontoutdrag.

[illegible]

3. Ämne för begäran om utredning / för ersättningsanspråket

Välj ämne och ge en närmare beskrivning av transaktionen i punkt 5.

☐ Jag känner inte igen transaktionen.

☐ Transaktionen är en kortbetalning. Kortet har varit i min besittning under transaktionen. **Spärra kortet genom att ringa spärrtjänsten (020 333 lna/msa, 24 h).**

☐ Transaktionen är en kortbetalning. Kortet har förkommit eller blivit stulet. **Lämna tilläggsuppgifter i punkt 4A. Spärra kortet genom att ringa spärrtjänsten (020 333 lna/msa, 24 h). Gör en polisanmälan och lämna in den bifogad till ersättningsanspråket.**

☐ Transaktionen är en girering. **Lämna tilläggsuppgifter i punkt 4B. Spärra webbankskoderna. Gör en polisanmälan och lämna in den bifogad till ersättningsanspråket.**

☐ Jag har inte fått den produkt/tjänst som jag har beställt, alternativt fick jag fel produkt/tjänst eller produkten/tjänsten var felaktig. Jag har kontaktat försäljaren.

☐ Jag har överhuvudtaget inte fått någon produkt/tjänst. **Bifoga beställningsbekräftelsen och kontakten med försäljaren till blanketten.**

☐ Jag fick fel produkt/tjänst eller produkten/tjänsten var felaktig. **Bifoga beställningsbekräftelsen och kontakten med försäljaren till blanketten.**

☐ Jag har gjort endast ett köp.

☐ En och samma transaktion har debiterats två gånger eller flera gånger. **Bifoga kvittot på transaktionen till blanketten.**

☐ Efter mitt inköp debiterades fler transaktioner eller så har transaktioner debiterats upprepade gånger. Jag har kontaktat försäljaren och avbeställt tjänsten. **Bifoga beställningsbekräftelsen och kontakten med försäljaren till blanketten.**

☐ Jag har inte fått den kreditering som jag har blivit lovad. **Bifoga ett dokument om den utlovade krediteringen till blanketten.**

☐ Jag fick inga pengar ur automaten eller fick endast en del av pengarna. Erhållet penningbelopp _____ euro.

☐ Annan orsak. **Lämna tilläggsuppgifter i punkt 5.**

4A. Mitt kort har förkommit/blivit stulet

Fyll endast i denna punkt om ditt kort har förkommit eller blivit stulet.

När upptäckte du att ditt kort hade förkommit/blivit stulet? (datum och tidpunkt)	Var blev ditt kort förkommet/stulet?
Var förvarade du ditt kort?	Var förvarade du PIN-koden till kortet?
Vilken är den senaste transaktion som du själv har gjort/känner igen? (datum, namnet på företaget som gjort debiteringen, belopp)	
På vilket sätt har utomstående enligt din uppfattning kommit över ditt kort? Ge en detaljerad redogörelse för händelsen i punkt 5.	

4B. Jag känner inte igen gireringen

Fyll endast i denna punkt om du inte själv har gjort den aktuella gireringen från ditt konto.

När lade du märke till den transaktion som du inte känner igen? (datum och tidpunkt)	Var förvarar du dina webbankskoder?
Har dina webbankskoder blivit förkomna eller stulna? Var och när?	
För vilka ändamål använde du dina webbankskoder på transaktionsdagen? På vilken webbplats har du till exempel identifierat dig med dina webbankskoder?	
Har du fått en länk till en webbplats där du har ombetts ange dina webbankskoder? Har du till exempel fått en länk till en webbplats i en kommunikationskanal eller gått till webbplatsen via en annons eller resultat som en sökmotor gett?	
Om du har ombetts ange dina webbankskoder, för vilket ändamål begärdes koderna?	
Använder du appen S-mobil? Om ja, med vilken enhet/vilka enheter? Ange märke och modell för enheten/enheterna?	
På vilket sätt har utomstående enligt din uppfattning kommit över dina webbankskoder? Ge en detaljerad redogörelse för händelsen i punkt 5.	

Ge en detaljerad redogörelse för händelsen i punkt 5 på nästa sida.

5. En detaljerad redogörelse för händelsen

Ge en detaljerad redogörelse för händelsen. Observera att vi inte kan behandla ersättningsanspråket utan en utförligare utredning.

Vid behov kan du även lämna in utredningen i en separat bilaga.

6. Bilagor

Till blanketten ska du bifoga alla dokument som du har om transaktionen och som behövs för ersättningsanspråket. Till exempel polisanmälan, kvittokopia, faktura, kontoutdrag, transaktionsförteckning, kontakter med försäljaren, retur- eller beställningsbekräftelse eller avtal.

☐ Inga bilagor.

☐ Jag bifogar följande bilagor till reklamationen:

Bilagor sammanlagt _____ st.

7. Datum och underskrift

Jag försäkrar att de uppgifter jag lämnat är riktiga. Om mitt ersättningsanspråk visar sig vara obefogat, har S-Banken rätt att ta ut en utredningsavgift enligt servicetariffen från mitt konto.

Ort och datum	Underskrift och namnförtydligande

Returnera blanketten per post till **S-Banken / Kort- och kontoreklamationer, PB 77, 00088 S-gruppen**.