Aktia

BEGÄRAN OM UTREDNING - CARDHOLDER DISPUTE

Fyll i alla fält - Fill in all fields

1. Kortinnehavarens uppgifter - Cardholder´s information

Efternamn - Last name	**Förnamn (alla)** - First name(s)

2. Kortuppgifter - Card information

Kortets nummer - Card number

						X	X	X	X	X	X				

Korttyp - Card Type

☐ Mastercard ☐ Visa

3. Orsak till reklamation - Grounds for dispute

Välj endast **ett (1)** av följande alternativ nedan. På följande sida i sektion 7, beskriver du händelsen mer detaljerat.
Choose only **one (1)** of the options below. Additional information can be specified on page 2 section 7.

☐	Jag har kvar kortet, men jag har varken själv använt eller låtit någon annan använda mitt kort/kortnummer. **Spärra ditt kort och bifoga polisanmälan.** I have the card in my possession and have neither used it myself nor authorized someone else to use my card or card number. **Block your card and enclose the police report.**
☐	Jag har mottagit ett samtal från Aktia och blivit informerad om att mitt kort blivit missbrukat. Jag har kvar kortet och har varken använt det själv eller godkänt att någon annan får använda mitt kort eller kortnummer. Jag har fyllt i de reklamerade köpen nedan. **Spärra ditt kort och bifoga polisanmälan.** I have received a call from Aktia informing me that my card has been used. I have the card in my possession and have neither used it myself nor authorized someone else to use my card or card number. I have filled in the transaction information below. **Block your card immediately and enclose the police report.**
☐	Mitt kort är förkommet/stulet. Jag har varken själv använt eller låtit någon annan använda mitt kort/kortnummer. Lämna kompletterande uppgifter på följande sida. **Spärra ditt kort och bifoga polisanmälan.** My card is lost/stolen. I have not used the card/card number, nor have I permitted anyone else to use my card/card number. Fill in additional information on the following page. **Block your card and enclose the police report.**
☐	Fel summa är debiterad eller åtskilliga debiteringar gjorda. Jag har varit i kontakt med köpstället och försökt reda ut saken. **Bifoga kvitto på köpet samt korrespondens med köpstället (t.ex. e-post).** The wrong amount has been charged or multiple charges has been made from my account or card. I have contacted the merchant and tried to solve the situation myself. **Enclose copy of receipt and correspondence with the merchant (e.g. e-mail).**
☐	Automatuttag. Jag fick inga pengar/bara en del av pengarna ur automaten. **Försökte lyfta _____ euro. Summa som saknas _____ euro.** ATM withdrawal. I received none/only a part of the ATM cash disbursement. **Tried to withdraw in euros. Missing amount in euros**. Automatinsättning. Insättningen på kontot motsvarar inte det deponerade värdet. **Deponerat _____ euro, summa som fattas _____euro. Automat nummer _____** ATM deposit. Amount booked on account does not match deposited amount. **Deposited sum in euros, missing sum in euros and ATM number.**
☐	Jag har inte fått de varor/tjänster som jag har beställt inom utsatt leveranstid. Jag har varit i kontakt med köpstället och försökt reda ut saken. **Bifoga kopia på beställningsbekräftelsen, utsatt leveranstid samt korrespondens med köpstället (t.ex. e-post).** I have not received the ordered goods/services within the delivery time. I have contacted the merchant and tried to solve the situation myself. **Enclose the order confirmation and specify the agreed date of delivery. Also enclose the correspondence with the merchat (e.g. e-mail).**
☐	Jag har fått fel eller felaktig vara/tjänst. Jag har varit i kontakt med köpstället och försökt reda ut saken. **Bifoga kopia på beställningsbekräftelsen och dokumentation av vad du mottagit samt korrespondens med köpstället (t.ex. e-post).** I have received wrong or damaged goods/services. I have contacted the merchant and tried to solve the situation myself. **Enclose documentation showing what you ordered and what you received and the correspondence with the merchant (e.g. e-mail).**
☐	Jag har avbokat köpet/servicen men ändå blivit debiterad. Jag har varit i kontakt med köpstället och försökt reda ut saken. **Bifoga kopia på uppsägningsanmälan samt korrespondens med köpstället (t.ex. e-post).** I have cancelled the purchase/order, but my card has still been debited. I have contacted the merchant and tried to solve the situation myself. Enclose **the notice of termination and the correspondence with the merchant (e.g. e-mail).**
☐	Annan orsak för reklamationen, t.ex. konkurs. Vad? Other reason for the card dispute ,e.g. bankruptcy. What?

4. Transaktioner som reklameras - Disputed transactions

Finns det flera transaktioner än 6 st. som ska reklameras, fyll i dem i sektion 7 på följande sida.
If there are more than 6 transactions to dispute? Please continue in section 7 on page 2.

Datum för händelse Date of transaction	**Köpställe eller händelseplats** Merchant name or transaction place	**Land och ort** Country and city	**Belopp (€)** Amount (€)

5. Kortinnehavarens underskrift - Cardholder's signature

Jag försäkrar att de uppgifter jag gett är korrekta. Om det visar sig att min reklamation är obefogad har Aktia Bank Abp rätt att debitera mitt konto med kostnaderna som orsakats av utredningsarbetet och en avgift enligt prislistan samt det belopp som eventuellt redan betalats in på mitt konto.

I confirm that the information I have given is correct. Should my dispute prove unfounded, I authorise Aktia Bank Plc to debit my account with the costs caused by the dispute, a fee stated in the pricelist and the amount already credited to my account.

Ort och datum Place and date	**Kortinnehavarens underskrift och namnförtydligande** Cardholder´s signature and printed name
_____	

BEGÄRAN OM UTREDNING - CARDHOLDER DISPUTE

Fyll i alla fält - Fill in all fields

6. Begäran om utredning av förkommet/stulet kort - Dispute regarding lost/stolen card	
När upptäckte du att kortet var tappat/stulet? When did you notice that the card was lost/stolen?	**Datum och klockslag** - Date and time
Hur och när spärrade du kortet? When and how did you block your card?	**Datum och klockslag** - Date and time
Var blev kortet tappat/stulet? Where was the card lost/stolen?	
Hur förvarade du kortet? How was the card stored?	
Hur förvarade du PIN-koden? How did you store your PIN-code?	

7. Händelsebeskriving - Description of the course of events

För att vi ska kunna göra en rättvis bedömning ber vi om en utförlig beskrivning av vad som har hänt.
We need a detailed description of the event to be able to make a fair judgement.

8. Bilagor - Enclosures

☐ **Kvittokopia** - Copy of receipt ☐ **Returneringskvitto** - Return receipt ☐ **Uppsägningsanmälan** - Notice of termination ☐ **E-post korrespondens** / E-mail correspondence

☐ **Polisanmälan** - Police report ☐ **Annat, vad?** - Other, what?

9. Kortinnehavarens uppgifter - Cardholder´s information

Personbeteckning - Social security number	**Adress** - Street address	**Postnummer** - Postal code
Postandtalt - City	**Telefonnummer** - Phone number	**E-post**- E-mail address

Svarsförsändelse: Aktia Bank Abp, PB 207, 00101 Helsingfors, Finland. Markera kuvertet med "Utredningsbegäran".

Reply to: Aktia Bank Plc., PO. Box 207, 00101 Helsinki, Finland. Mark your letter "Dispute".