

## Hvordan laver jeg en indsigelse?

For at indsigelsesprocessen bliver så nem og hurtig for dig som muligt, er der nogle ting du skal gøre, inden du kontakter os pr. mail (via netbanken).

### Hvornår kan jeg gøre indsigelse?

Der kan være forskellige grunde til, at du skal gøre indsigelse mod en korttransaktion på din konto. Nogle typiske eksempler kunne være, at:

- du har returneret en vare, men ikke fået penge retur
- du har aldrig modtaget den bestilte vare/service
- forretningen har trukket et højere beløb, end du har godkendt
- beløbet er trukket mere end én gang for samme betaling
- du kan ikke vedkende dig transaktionen
- du har et abonnement som bliver trukket på dit kort, uden du har godkendt det

Ønsker du at gøre indsigelse mod en korttransaktion, skal det ske senest 13 måneder efter, transaktionen er trukket på din konto.

### 1. Kontakt først forretningen og forsøg at løse problemet

Dette skal ske pr. mail, da vi skal bruge dokumentation i forbindelse med din indsigelse. Forretningen skal have 14 dage til at besvare din mail. Har forretningen ikke reageret på din henvendelse inden for de 14 dage, skal du sende dem endnu en mail, hvorefter du skal rette henvendelse til os.

Har du været i kontakt med forretningen uden at få en løsning på problemet, anbefaler vi, at du kontakter os senest inden for 1-2 måneder - og gerne så hurtigt som muligt.

### 2. Kontakt os pr. mail (via netbanken)

Når du har kontaktet forretningen, og stadig har brug for at gøre indsigelse mod transaktionen, skal du kontakte os pr. mail. I mailen skal du huske følgende:

- at vedhæfte al din mailkorrespondance med forretningen som en separat pdf-fil (har de ikke reageret på dine henvendelser, skal vi stadig bruge dokumentation på, at du har rettet henvendelse til forretningen)
- at vedhæfte dokumentation på dit køb, i form af en ordrebekræftelse
- at skrive i mailen hvilken/hvilke transaktioner indsigelsen omhandler (kontonr., dato, beløb)

Det er vigtigt, at du ikke blot vedhæfter det, du har skrevet til forretningen, men sørger for, at hele korrespondancen er vedhæftet (dato, mailadresse, tekst mm.).

### 3. Afvent indsigelsesblanket

Når vi har modtaget mailen med alle ovenstående informationer fra dig, sender vi en indsigelsesblanket til dig pr. mail. Denne blanket skal du printe ud og underskrive.

### 4. Send indsigelsesblanketten retur

Når blanketten er underskrevet, kan du sende den retur på følgende måder:

- du kan scanne blanketten og vedhæfte den som pdf-fil i en mail (via netbanken)
- du kan sende den pr. post til vores adresse, Basisbank, Tegholm Allé 15, 2450 København SV

Når vi har modtaget den underskrevne indsigelsesblanket, sender vi den til NETS, som vil behandle indsigelsen. Du vil desuden modtage en informationsmail fra os i din netbank. Imens NETS behandler indsigelsen, sætter vi det pågældende beløb ind på din konto.