

## **6) Jeg har ikke selv foretaget eller godkendt de hævede beløb – jeg har ikke kortet**

Du kan gøre indsigelse, hvis du har mistet eller fået stjålet dit kort, og der efterfølgende er gennemført transaktioner med kortet.

Før du kan gøre indsigelse skal du spærre kortet. Det kan du gøre døgnet rundt via din Netbank/Mobilbank, ved at ringe til Nets på 44 89 29 29, eller ved at kontakte din rådgiver/afdeling.

Er din pinkode blevet afluret i forbindelse med, at du har mistet eller fået stjålet dit kort, skal du anmelde hændelsen til politiet.

Sagen vil ligeledes blive politianmeldt fra vores side, hvis vi vurderer, at politiet kan være medvirkende til at opklare sagen.

Indsigelsesblanketten bedes udfyldt elektronisk eller med blokbogstaver. Når du har udfyldt blanketten, skal den underskrives, inden du fremsender den til os sammen med relevant dokumentation. Det er vigtigt, at du udfylder alle felter på blanketten, så vi har tilstrækkelig information til at behandle din indsigelse.

***Vi gør opmærksom på, at fremsendelse af e-mails med personfølsomme oplysninger, cpr. numre, kontonumre, saldi og lignende, kun må ske via en sikret linje.***

Vi opfordrer til, at du fremsender din blanket og dokumentation som en pdf-fil til os via „send besked“ i din netbank, da dette er en sikret linje.

Har du ikke mulighed for, at fremsende blanketten som en vedhæftet pdf-fil via din netbank, kan du i stedet sende den med Post Danmark til:

Merkur Andelskasse  
Bispensgade 16, 1.  
9000 Aalborg  
Att. Indsigelser

Husk at gemme en kopi af dokumenterne hos dig selv.

Hvis du efter fremsendelse af din indsigelse får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene retur fra forretningen skal du kontakte os, via mail: [indsigelser@merkur.dk](mailto:indsigelser@merkur.dk)

Når vi har modtaget din indsigelse, indsætter vi hurtigst muligt det beløb, som du gjort indsigelse imod, på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage igen, samt opkræve et gebyr til dækning af udgifter, der er forbundet med igangsættelsen af indsigelsen – se Merkur Andelskasses Prislister.

For en hurtigere behandling af din indsigelsessag vil vi primært benytte din e-mail adresse og sekundært dit mobil nummer til dialog og information vedrørende din indsigelse.

## Oplysninger om kortholder

Kortholders navn				
Adresse				
Postnr. og by				
Mobil nr.				
E-mailadresse				
CPR-nr.				
Kort nr. (16 cifre)				
Kort type	Dankort	Visa/Dankort	MasterCard	MC Debit
Virksomhedsnavn <small>(kun ved firmakort)</small>				
CVR-nummer <small>(kun ved firmakort)</small>				

## Betalinger, der gøres indsigelse imod

Købsdato	Forretningens navn	Beløb i udenlandsk valuta	Beløb i DKK

### Hvornår opdagede du, at kortet var mistet/stjålet?

Dato	Klokken
------	---------

### Hvor og hvordan har kortet og pinkoden været opbevaret?

--

### Har andre haft adgang til dit kort?

Ja	Nej
Hvis ja, hvem?:	

### Har pinkoden være skrevet ned?

Ja	Nej
Hvis ja, hvor?:	

### Har pinkoden være oplyst til andre?

Ja	Nej
Hvis ja, hvem?:	

### Hvornår og hvor har du sidst anvendt kortet?

Dato	Klokken	Sted
------	---------	------

Hvornår og hvordan blev du opmærksom på de transaktioner, som du ikke kan godkende?

Har du oprettet en Verified by Visa eller MasterCard Securecode? (Verified by Visa og MasterCard Securecode er en ekstra sikkerhed, som du kan oprette hos Nets ved brug af Nemid, kort nr. og mobil)

Ja      Nej

Har du på noget tidspunkt bekræftet dine kortoplysninger samt andre personlige oplysninger pr. mail eller sms?

Ja      Nej

Har du mistanke til nogen bestemte personer?

Ja      Nej

Hvis ja, hvem?:

Hvornår og hos hvem er kortet spærret?

Dato	Klokken	Hos

Hvis kortet er stjålet/bortkommet, skal du foretage politianmeldelse

Vedlæg kvittering for politianmeldelsen eller

Oplys Politikreds \_\_\_\_\_ og Journal nr. \_\_\_\_\_

Din forklaring af hændelsesforløbet?

Jeg erklærer på tro og love, at ovenstående oplysninger er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at Merkur Andelskasse giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen.

Dato	Kortholders underskrift (må ikke være digital underskrift)