



Korttireklamaatiot: mitä, milloin ja miten

Nordea vastaanottaa reklamaation

Nordea voi käsitellä reklamaatiosi vain, jos lähetät sen meille reklamaatiolomakkeella joko postitse tai digitaalisesti. Nordean verkkosivustolla on ohjeet lomakkeen täyttämiseen ja lähettämiseen. Otamme sinuun yhteyttä heti, kun olemme vastaanottaneet lomakkeen. Tämä riippuu valitsemastasi lähetystavasta, mutta yleensä siihen menee 1–10 päivää.

Tapauksen arviointi

Tutkimme tapausta ja arvioimme, tarvitsemmeko sinulta lisätietoja. Jos tarvitsemme lisätietoja tai dokumentaatiota, otamme sinuun yhteyttä.

Tapauksen tutkiminen

Jos toteamme, että tapaus voidaan ottaa käsittelyyn, siirrämme reklamaation varsinaiseen käsittelyyn. Käsittelyvaihe saattaa kestää jopa kuusi kuukautta ja vaatia joissain tapauksissa yhteydenpitoa poliisiin, kauppiasiin ja muihin pankkeihin.

Dokumentaatio kauppiaalta

Joissain tapauksissa kauppias lähettää meille reklamaatioosi liittyvää dokumentaatiota. Välitämme dokumentaation sinulle, jotta voit tarkistaa sen ja kommentoida sitä. Tällaisissa tapauksissa meidän on välitettävä vastauksesi kauppiaille rajatussa ajassa, joten sinun on kommentoitava dokumentaatiota annetussa määräajassa.

Tapauksen käsittely päätetään

Prosessi päättyy kuuden kuukauden kuluttua. Päätämme tapauksen käsittelyn lopullisen päätöksemme mukaisesti ja lähetämme siitä sinulle tiedon joko postitse tai digitaalisesti.