



Kortreklamationer: vad, när och hur?

Nordea tar emot reklamationen: För att Nordea ska kunna hantera din kortreklamation måste du först skicka en ifylld reklamlationsblankett till oss, antingen per post eller digitalt. På Nordeas webbplats finns instruktioner för hur du gör en kortreklamation och skickar den till oss. Vi hör av oss till dig så fort vi har tagit emot blanketten. Det kan ta upp till 10 dagar, beroende på hur du skickar den.

Vi behandlar ärendet: Vi tittar på ditt ärende och bedömer om vi kan gå vidare med den information vi har eller om vi behöver fler uppgifter från dig. Vi kontaktar dig om vi behöver fler uppgifter eller dokument för att gå vidare med ditt ärende.

Vi utreder ärendet: Om vi bedömer att vi kan gå vidare så börjar utredningen av ärendet. Att utreda en kortreklamation kan ta upp till 6 månader och kräver ibland att vi kontaktar externa parter.

Dokumentation från företaget: I vissa fall skickar företaget dokumentation till oss som rör din kortreklamation. Vi skickar dessa dokument till dig för granskning och kommentar. Obs! I dessa fall måste vi lämna dina kommentarer till företaget inom en viss tid för att fortsätta din reklamation. Därför är det viktigt att du skickar dem till oss senast på angivet datum. Får vi inte ditt svar i tid kommer vi att avsluta ditt ärende hos oss och ta tillbaka vår tidigare eventuella rättelse.

Vi avslutar ärendet: När ditt ärende är klart vilket kan ta upp till 6 månader skickar vi vårt slutliga besked till dig antingen per post eller digitalt och avslutar ärendet.