

# KONTOREKLAMASJON

EGENERKLÆRING



Landkreditt  
Bank

## A Kontaktinformasjon

Navn:

Adresse:

Mobil:

E-post:

Fødselsnummer  
(11 siffer):

Organisasjonsnummer  
(9 siffer):

Kontonummer:

Hvis reklamasjonen gjelder flere av dine kontoer, vennligst skriv inn samtlige kontonummer her.

## B Sikkerhetstiltak

Når oppdaget du at pengene var overført?

Når var din siste egne transaksjon (dato, sted og beløp)?

Har du anmeldt forholdet?

Ja

Nei

Anmeldelsesnummer:

Dersom forholdet er anmeldt ber vi om at du legger ved bekreftelse fra politiet på anmeldt forhold.

Dersom forholdet ikke er anmeldt ber vi om at du anmelder forholdet så snart som mulig og at bekreftelse fra politiet ettersendes.

Er kort sperret?

Ja

Nei

Er konto sperret?

Ja

Nei

Er BankID sperret?

Ja

Nei

Når og hvordan ble BankID sperret:

Har du sendt PC, nettbrett  
eller lignende på PC-rens?

Ja

Nei



## Viktig informasjon

*For at vi skal kunne hjelpe deg, trenger vi opplysninger som belyser saken best mulig. Vi ber derfor vennligst om at du fyller ut samtlige felter nedenfor.*

Hvor hadde du kontakt med svindlerne? (telefon, e-post, sosiale medier, adresse, nettside?) På hvilket språk/dialekt kommuniserten svindlerne?

Hvilket navn, brukernavn, telefonnummer eller e-post brukte svindlerne i kontakten med deg? Var navn på mottaker synlig før overføringen? Oppgi også kontonummer og navn på mottaker.

Har du mottatt e-post, sms eller annen henvendelse hvor du ble bedt om å gi fra deg personlig informasjon? For eksempel en lenke du skulle trykke på.

Har svindlerne installert eller bedt deg installere programvare eller styrt din PC/mobil? Hvis ja, beskriv hvilket program som ble benyttet.

Har du gitt fra deg personinformasjon, kode, passord eller fysisk ID som pass, bankkort mv?



## **C** Viktig informasjon fortsetter

Hvordan ble BankID, kodebrikke eller personlig kode oppbevart før hendelsen?

Hvem har brukt din BankID eller innloggingsinformasjon?

Har utenforstående hatt tilgang til din mobiltelefon, kodebrikke eller personlig kode knyttet til BankID?

Har du selv tastet inn kode/passord og godkjent overføringen/-ene frivillig/ufrivillig? Hvis ja; forklar:

## **D** Fortell mer om hva som skjedde og hvordan

*For at vi skal kunne gjøre en riktig vurdering av din reklamasjon, ber vi om at du forteller hva som skjedde så detaljert som mulig. Hva som har skjedd, hvordan du ble kontaktet og hva som ble sagt og tidsforløp i hendelsen.*



### **E** Dokumentasjon

All dokumentasjon som kan belyse svindelen/hendelsen skal vedlegges saken, slik som:

- Skjermdump av bank- og vippsoverføringer
- Skjermdump av anropslogg
- Skriftlig kommunikasjon som e-post, sms, messenger mm.
- Eventuelt annen relevant dokumentasjon for saken

### **F** Transaksjon/-er som det reklameres over

*Alle transaksjoner må spesifiseres hver for seg.*

*Betalingsinstrument kan være BankID, Vipps, kodebrikke, BankID-app osv.*

Dato:	Mottakerkonto og navn (hvis kjent):	Beløp:	Betalingsinstrument:

### **G** Behandling av personopplysninger

For at Landkreditt Bank skal kunne behandle din kontoreklamasjon må opplysningene du gir i denne forbindelse og som ellers er registrert i banken, behandles av oss. Vi kan dele nødvendige personopplysninger med samarbeidspartnere vi bruker for å behandle reklamasjonssaker. Dersom Landkreditt Bank vurderer at saken skal tas videre til Finansklagenemnda vil vi dele opplysninger om saken med Finansklagenemnda. Du kan lese mer om vår behandling av personopplysninger i vår personvernerklæring under «personvern og sikkerhet» på vår nettside Landkreditt.no.



## **H** Bekreftelse på innsendte opplysninger

Ved å signere og sende inn dette dokumentet bekrefter du at opplysningene som er gitt i egenerklæringen er korrekte. Falske eller uriktige opplysninger vil kunne medføre straffeansvar.

Jeg er klar over og godkjenner at dette dokumentet kan overleveres til politiet for å hjelpe dem i deres undersøkelser av saken, og at dokumentene kan benyttes som bevis i en eventuell rettsak.

Dersom jeg etter tilbakeføring av beløpet (ene) omfattet av denne reklamasjonen/egenerklæringen erkjenner ansvar for transaksjonen, eller det senere blir avgjort i Finansklagenemnda eller domstolen at jeg er ansvarlig for beløpet, er jeg klar over at banken kan igangsette en prosess for å få beløpet tilbake.

## **I** Signering

Sted/dato:

Signatur: