

Anmäl misstänkt bedrägeri – steg för steg



Om du misstänker att överföringar som gjorts från ditt konto är ett resultat av ett bedrägeri är det viktigt att du kontaktar oss. Här får du information om vad du mer behöver göra.

Steg 1: Kontakta oss

Ring vår Spärrhjälp på 08-402 57 10, öppet dygnet runt. Vi hjälper dig först med att spärra det som behöver spärras, som ditt BankID och andra säkerhetslösningar. Sedan skickar vi en blankett till dig, som du behöver för att reklamera de misstänkta överföringarna (så kallade obehöriga uttag) hos oss i steg 3.

Steg 2: Kontakta polisen för att göra en polisanmälan

Om du har blivit utsatt för ett bedrägeri ska du alltid göra en polisanmälan. Ring polisen på 114 14 så hjälper de dig vidare. Du behöver en kopia av din polisanmälan och ditt diarienummer hos polisen för att skicka till oss i steg 3.

Steg 3: Skicka blanketten "Reklamation – Obehöriga uttag/insättningar" till oss

Fyll i reklamationsblanketten som vi har skickat till dig. Under rubriken Händelsebeskrivning beskriver du så detaljerat du kan vad du råkat ut för. Skriv under blanketten och bifoga en kopia på din polisanmälan. Skicka in allt till adressen som står längst ned på blanketten.

När ska du inte använda blanketten?

Om du inte fått, eller är missnöjd med, en vara eller tjänst och betalat med Swish, kontoöverföring eller Plus- eller Bankgiro. Du ska istället kontakta säljaren eller företaget och om du misstänker att någon lurat dig ska du kontakta polisen.

Vad innebär en överföring?

Som överföring räknas exempelvis överföringar i appen och nätbanken, Swishbetalningar och betalningar med Plus- eller Bankgiro.

Det här händer när du har skickat blanketten till oss

Vi tittar på ditt ärende och bedömer om vi kan gå vidare med den information du skickat in eller om vi behöver kontakta dig för att få fler uppgifter eller dokument. Sedan utreder vi ärendet, ansvarsfrågan och eventuell ersättning.

Normalt tar utredningen cirka 15 vardagar men i vissa fall kan det ta längre tid. När vi har avslutat ditt ärende skickar vi vårt slutliga besked till dig med posten.

Tänk på att ditt ärende hos oss inte påverkar den pågående brottsutredningen. Den dialogen har du själv med polisen.

Om du har frågor eller funderingar

Om du undrar över något längs vägen är du varmt välkommen att kontakta oss på telefon 0771-22 44 88.