

Muligheder for at gøre indsigelse mod transaktioner, der er gennemført med MobilePay

Hvis du mener, at der er gennemført betalinger med MobilePay, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, har du mulighed for at gøre indsigelse.

Har du købt en vare og betalt med MobilePay, men ikke modtaget varen, har du også mulighed for at gøre indsigelse.

Når du benytter MobilePay hæves beløbet nogle gange direkte på din konto, og andre gange på det kort der er tilknyttet aftalen. Det har betydning for, hvem der skal have din indsigelse. Er beløbet trukket på dit kort, er det Spar Nord Bank der skal behandle din indsigelse. Er pengene derimod trukket direkte på din konto, skal indsigelsen sendes til MobilePay.

Af nedenstående skema fremgår det, hvem du skal gøre indsigelse til i hvilke situationer:

Situation	Hvem skal du kontakte
Misbrug af MobilePay-aftale	MobilePay
Misbrug af kort (brugt i en MobilePay-aftale)	Spar Nord Bank
Betalinger lavet med kort via MobilePay	Spar Nord Bank
Betalinger på internettet lavet med MobilePay (vha. andre MobilePay-produkter end MobilePay Online)	MobilePay
Hvis der mellem dig og butikken ikke på forhånd er aftalt et beløb, og der trækkes et højere beløb end forventet (fx via MobilePay Abonnementsbetaling)	MobilePay
Teknisk fejl	MobilePay

Der kan ikke gøres indsigelse i følgende situationer:

Situation	Hvem skal du kontakte
Ved handel mellem to private	Ikke muligt
Hvis der er fejl ved dit eget udstyr (fx mobiltelefon)	Ikke muligt

Ønsker du, at gøre indsigelse mod en ren MobilePay transaktion, skal du udfylde en indsigelsesblanket på MobilePays hjemmeside www.mobilepay.dk.

Ønsker du at gøre indsigelse mod en korttransaktion, skal du kontakte Spar Nord Fraud – Kortindsigelse på tlf. nr. 96 34 43 00.

Du kan selv se, om der er tale om en MobilePay transaktion eller en korttransaktion i din Netbank/Mobilbank.

Når du åbner posteringen, vil der stå hvilket kort beløbet er trukket på, hvis der er tale om en korttransaktion. Står der ingen kortoplysninger på posteringen er det en MobilePay transaktion.

Hvis du er i tvivl, om der er tale om en ren MobilePay transaktion eller en korttransaktion, er du velkommen til at kontakte Spar Nord Kundeservice på tlf. nr. 96 34 40 03.