

## Tillfälliga störningar i kortköp och kontantuttag med våra Mastercard-kort

23.11.2018

### Tillfälliga störningar i kortköp och kontantuttag med våra Mastercard-kort

Just nu pågår servicearbeten i vårt kortsystem och därför kan det ske tillfälliga störningar i kortbetalningar och kontantuttag. Därför är det många som ringer vår Kundservice och kontaktar oss via digitala kanaler. För tillfället kan svarstiderna vara längre än vanligt. Tack för ditt tålamod! Vi svarar så fort vi kan.

Nedan har vi samlat några vanliga frågor som vi hoppas kan hjälpa dig.

#### **Vad betyder "reserverat belopp"?**

Reserverat belopp är kortköp eller kontantuttag som ännu inte dragits från ditt konto utan väntar på att bli behandlat endera av affären eller av banken. Vanligtvis försvinner reservationen inom 2-3 bankdagar efter köptillfället, men dina reserverade belopp kan just nu ligga kvar en längre tid på grund av tillfälliga störningar med våra kort.

#### **Varför ligger det reserverade beloppet kvar på mitt konto trots att köpet inte genomförts?**

För tillfället kan det reserverade beloppet ligga kvar längre än normalt på ditt konto. Om beloppet reserverats felaktigt eller om det reserverade beloppet inte försvinner inom 10 bankdagar, kontakta då vår Kundservice.

#### **Varför syns inte mina korttransaktioner på Internetkontoret eller i Mobilbanken?**

Under servicearbetet kan det ta längre tid än vanligt innan dina korttransaktioner dras från ditt konto. Efter att kortköpet/kontantuttaget genomförts, kommer du att se det. Vanligtvis dras kortköp inom 2-3 bankdagar från köptillfället, nu kan det dröja några dagar extra.

#### **Varför lyckas inte mina kortköp?**

Just nu är trafiken mellan betalterminalen och banken långsammare än vanligt, och ditt kortköp kan då avbrytas innan det genomförts. Vi rekommenderar att du provar igen.

#### **Jag har beställt ett nytt kort. Varför har jag inte fått det?**

Kortbeställningarna kan ta längre tid än vanligt på grund av servicearbetet. Vi jobbar så snabbt vi kan och vår förhoppning är att kunna leverera ditt kort inom 3 veckor från din beställning.

