



Ikke-digital hverdag

eika.

Innhold:

Det viktigste først

Hvordan ta kontakt med oss?	side	4
Hvordan legitimere deg uten BankID?	side	4
Gyldig legitimasjon	side	4
Hva er bevitnet kopi av legitimasjon?	side	5
Mange av våre ikke-digitale tjenester krever skriftlig henvendelse per post	side	5
Hvordan gi fullmakt til andre	side	6

Løpende kundeforhold

Opplysninger om saldo og transaksjoner	side	7
Overføring kort til konto	side	7
Sperre og bestille kort	side	8
Sette opp eller endre regionsperren	side	8
Endring av kredittgrense	side	8
Faktura per post	side	9
Årsoppgave per post	side	9
Forsikringsbevis	side	9
Uttak av kontanter	side	9
Glemt PIN-kode	side	9
Betalingsforsikring	side	9

Nyttig å vite

Hvordan ta i bruk digitale tjenester?	side	%\$
Hvordan gå over fra digitale til analoge tjenester?	side	%\$



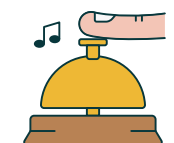
I et virvar av digitale banktjenester er det fremdeles slik at mye kan løses på den gamle, analoge måten.

Vi vet at både samfunnet og bankenes produkter og tjenester er i stadig endring, der det meste blir digitalisert. Likevel er det ikke alle kunder som ønsker å bli heldigitale eller har mulighet til å håndtere sin bankhverdag elektronisk på nett.

Er du en av dem som fremdeles liker å gjøre ting på den gamle måten eller har behov for assistanse når det kommer til bruk av digitale løsninger?

Vi har samlet alt du behøver å vite om våre analoge tjenester i forbindelse med kredittkort, smålån, billån og lån til andre kjøretøy i denne brosjyren.

Det viktigste først



Hvordan ta kontakt med oss?

Trenger du hjelp med noe og behøver å ta en prat med en av våre hyggelige rådgivere kan du nå oss på telefon eller ved å sende brev i posten.

Vårt kundesenter holder åpent:

Mandag–fredag: 07.00–21.00

Lørdag–søndag: 09.00–21.00

Telefon: (+47) 915 03850

E-post: kundesenter@eika.no

Postadresse:

Eika Kundesenter

Postboks 1228

2806 Gjøvik

Hvordan legitimere deg uten BankID?

Er du en av dem som ikke har BankID eller ikke kan få BankID har vi mulighet til å utføre legitimasjonskontroll på følgende vis:

Du må oversende bevitnet kopi av gyldig legitimasjon per post.

Gyldig legitimasjon er:

- Norske og utenlandske pass (ikke nødpass)
- Norske nasjonale ID-kort
- Norske førerkort
- Norske bankkort med bilde
- Nasjonale ID-kort utstedt av et EØS-land (en oversikt over disse er presentert i utlendingsforskriften vedlegg 4)
- Norsk utlendingspass (blått pass)
- Norsk reisebevis for flyktninger (grønt pass)



Hva er bevitnet kopi av legitimasjon?

En bevitnet kopi av legitimasjon betyr at riktigheten av dokumentet er bekreftet av to vitner eller annen dokumentasjon i tillegg – f.eks. kopi av skattemelding eller annet dokument utstedt av offentlig myndighet.

Ønsker du å bruke privatpersoner som vitner, må disse være over 18 år og bosatt i Norge.

Vitnene må oppgi følgende informasjon og signere på selve arket med legitimasjonskopien:

- Fullt navn
- Fødselsdato
- Adresse
- Telefonnummer
- Bekrefte at dokumentet er rett kopi og at det tilhører vedkommende som må legitimeres
- Sted/dato

Høres dette komplisert ut, har vi utarbeidet et eget skjema du kan benytte deg av. Ta kontakt med oss for å få skjemaet tilsendt per post.

Mange av våre ikke-digitale tjenester krever skriftlig henvendelse per post (brev)

For at vi skal kunne tilby sikre ikke-digitale tjenester, må vi innhente kopi av legitimasjon manuelt. Både kopi av pass og førerkort inneholder sensitive personopplysninger som f.eks. ditt personnummer.

Vi ønsker ikke at slike opplysninger skal sendes på e-post og dermed er vi nødt til å bruke brevkorrespondanse som eneste form for sikker kommunikasjon.

Har vi spørsmål vi ønsker å oppklare i forhold til skriftlige henvendelse vi har mottatt fra deg, vil vi kontakte deg per telefon. Ved å ta en prat unngår vi mulige misforståelser og kan avtale prosessen videre i den aktuelle saken.

Hvordan gi fullmakt til andre

Ønsker du å gi fullmakt til andre for å håndtere dine kredittkort, smålån, billån eller lån til andre kjøretøy hos oss, må du sende oss en skriftlig henvendelse om dette per post (brev). Legg ved bevitnet kopi av legitimasjon (se side 5).

Så snart henvendelsen er mottatt vil vi sende deg fullmaktsskjema for utfylling og signering. Vi vil også gi deg en kort beskrivelse av prosessen videre.

Ønsker du at fullmaktsinnehaver skal ha et tilleggskredittkort tilknyttet din kredittkortavtale, kan du spesifisere dette i brevet du sender til oss. I det tilfellet vil du motta ytterligere dokumentasjon som må fylles ut.

Løpende kundeforhold

Opplysninger om saldo og transaksjoner

Ønsker du å vite saldo på kredittkortet ditt eller få tilsendt transaksjons-oversikt som viser bevegelsene på kortet for en bestemt periode, ta kontakt med kundesenteret på telefon (+47) 915 03850 så hjelper vi deg.

Overføring kort til konto

Ønsker du å overføre penger fra kredittkortet ditt til en annen konto, må du sende oss en skriftlig henvendelse om dette per post (brev). Sammen med brevet må du legge ved bevitnet kopi av legitimasjon.

Ta en titt på forrige avsnitt for mer informasjon om dette.

Du må oppgi følgende informasjon i brevet:

- Beløpet du ønsker å overføre (minste beløp for overføring er 1000 kroner, 50 kroner i gebyr kommer i tillegg)
- Kontonummeret beløpet skal overføres til. Mottakerskonto må være i en annen norsk bank, vi kan ikke overføre penger fra kredittkortet til kontoer i utlandet.
- Du må bekrefte at du godtar gebyret for overføring fra kort til konto på 50 kroner og rentebelastning fra den dagen pengene overføres.

Vi vil utføre utbetalingen så snart brevet er mottatt så fremt det er tilgjengelig kreditt på kredittkortet. Behøver vi mer informasjon eller trenger å avklare noe med deg før utbetalingen finner sted vil vi kontakte deg per telefon.



Sperre og bestille kort

Ønsker du å sperre ditt kredittkort, kan du gjøre dette ved å:

- Ringe vår døgnåpne sperretjeneste per telefon (+47) 915 03 850, innvalg 1
- Kontakte kundesenteret per telefon (+47) 915 03 850 og snakke med en av våre hyggelige rådgivere

Du kan sperre kortet permanent og bestille et nytt eller legge til en midlertidig sperre slik at det kan gjenåpnes på et senere tidspunkt.

Sette opp eller endre regionsperren

Ønsker du å sette opp eller endre regionsperren på kortet ditt kan du ta kontakt med vårt kundesenter på telefon (+47) 915 03 850. De vil hjelpe med å utføre endringen.

Endring av kredittgrense

Ønsker du å endre kredittgrensen på kredittkortet ditt, må du sende oss en skriftlig henvendelse om dette på e-post eller per post (brev).

Velger du å sende inn henvendelsen som brev, må du legge ved bevitnet kopi av legitimasjon. Ta en titt på forrige avsnitt for mer informasjon om dette.

I e-posten eller brevet må du opplyse oss om du ønsker å øke eller redusere kredittgrensen på kredittkortet ditt, slik at vi vet hvilke dokumenter du behøver å fylle ut.

For å kunne utføre denne endringen manuelt, må du bekrefte at du ikke har BankID eller tilgang til digitale tjenester som f.eks. nett- og mobilbank. Når henvendelsen er mottatt, vil vi sende deg nødvendige dokumenter og en beskrivelse av den videre prosessen per post. Vi kan sende dokumentene kun til din folkeregistrerte adresse og anbefaler at du sjekker at denne er korrekt.



Faktura per post

Du vil motta papirfaktura automatisk dersom du ikke har tilgang til mobil- og nettbank.

Har du tilgang til mobil- og nettbank må du selv sørge for å avslå «Ja takk til alle eFaktura». Lurer du på hvordan du gjør det, må du ta kontakt med banken du har nettbankavtale med.

Årsoppgave per post

Du vil motta årsoppgaven tilsendt automatisk per post dersom du ikke har avtale om mobil- og nettbank. Har du tilgang til mobil- og nettbanken sendes årsoppgaven elektronisk. I dette tilfellet kan du ta kontakt med kundesenteret på telefon (+47) 915 03850 eller e-post kundesenter@eika.no. De kan sende deg kopi av årsoppgaven per post.

Forsikringsbevis

Trenger du papirutgave av forsikringsbeviset for reiseforsikringen inkludert i kredittkortet ditt kan du ta kontakt med kundesenteret på telefon (+47) 915 03850 eller e-post kundesenter@eika.no. De kan sende deg papirutgave av forsikringsbeviset per post.

Uttak av kontanter

Behøver du å ta ut kontanter kan du gjøre dette i alle minibanker i Norge og i utlandet. I det tilfellet kan du bli belastet med et gebyr for uttaket. Trenger du informasjon om gjeldende priser og betingelser, ta gjerne kontakt med vårt kundesenter eller sjekk prislisten på nettsidene.

Glemt PIN-kode

Har du glemt PIN-koden din, kan vi sende deg nytt PIN-brev per post. Ta kontakt med kundesenteret per telefon (+47) 915 03850 så hjelper vi deg.

Betalingsforsikring

Ønsker du å kjøpe eller avslutte en betalingsforsikring tilknyttet kredittkortet ditt, må du sende oss en skriftlig henvendelse om dette per post (brev).

Sammen med brevet, må du legge ved bevitnet kopi av legitimasjon. Ta en titt på forrige avsnitt for mer informasjon om dette.

Når henvendelsen er mottatt vil vi opprette/avslutte forsikringen og du vil motta nødvendig dokumentasjon tilsendt per post.

Behøver vi å avklare noe før forsikringen opprettes/avsluttes vil vi ta kontakt med deg per telefon.



Nyttig å vite

Hvordan ta i bruk digitale tjenester?

Selv om du ikke bruker våre digitale løsninger i dag, kan det hende at du ønsker å ta dem i bruk på et senere tidspunkt.

I dette tilfellet må du sende oss en skriftlig henvendelse per post (brev). Sammen med brevet må du legge ved bevitnet kopi av legitimasjon (se side 5).

Skriv gjerne at du ønsker å ta i bruk våre nettbaserte tjenester og eventuell dato for overgang fra det analoge til det digitale. Du må også bekrefte at du har gjeldende BankID-avtale.

Vi vil da avslutte utsendelsen av lovpålagte dokumenter per post (f.eks. årsoppgaver) og vil levere alle dokumenter digitalt i mobil- og nettbanken.

Ønsker du å motta eFaktura må du selv godta «Ja takk til alle» i mobil- og nettbanken. Ønsker du veiledning rundt dette, kan du ta kontakt med kundesenteret.

Hvordan gå over fra digitale til analoge tjenester?

Ønsker du å ta en pause fra det digitale, må du sende oss en skriftlig henvendelse per post (brev). Sammen med brevet må du legge ved bevitnet kopi av legitimasjon (se side 5).

Skriv gjerne at du ønsker å benytte deg av våre ikke-digitale tjenester og oppgi ønsket dato for endringen. I tillegg må du bekrefte at du ikke lenger har gyldig BankID-avtale og tilgang til mobil- og nettbank.

Vi vil da etterkomme ditt ønske og sende ut fremtidige lovpålagte dokumenter (f.eks. årsoppgaver) per post.

Trenger du hjelp med noe?

Ta kontakt med en av våre hyggelige rådgivere
på telefon (+47) 915 03850.