

Beanstandung Transaktionen GKB Debit Mastercard

Allgemeine Informationen und Bestimmungen

Dieses Formular dient der Beanstandung von ungerechtfertigt belasteten Transaktionen auf Ihrer GKB Debit Mastercard, GKB STU Debit Mastercard und GKB Kids Debit Mastercard. Bei Diebstahl, Verlust oder verdächtigen Transaktionen bitten wir Sie, Ihre Karte immer umgehend sperren zu lassen.

Bei einem Rückerstattungsverfahren (sog. Chargebacks) sind SIX sowie die GKB an die international geltenden Reglemente von Mastercard gebunden, sodass deren Vorgaben eingehalten werden müssen. Dazu gehört das zwingende Einreichen von Beweismaterial. Jegliche Unterlagen im Zusammenhang mit einer beanstandeten Debit Mastercard-Transaktion steigern die Erfolgchancen für eine Rückerstattung. Der Entscheid über Gutheissung oder Ablehnung eines Rückforderungsbegehrens wird gemäss den Regeln von Mastercard getroffen. Diesen Entscheid kann weder SIX noch die GKB beeinflussen.

Ihre nächsten Schritte:

1. Kontaktieren Sie den/die Händler **schriftlich** und melden Sie die nicht gerechtfertigten Transaktionen. Häufig können im direkten Austausch Unklarheiten beseitigt werden oder Sie können sich gegebenenfalls direkt über eine Lösung einigen.
2. Konnten Sie die Situation nicht auflösen oder sich einigen, **reichen Sie innerhalb von 30 Tagen** ab Erhalt des Kontoauszuges Ihre Forderungen mit diesem Formular und zusammen mit sämtlichen Beweismitteln (E-Mails, Briefe, andere schriftliche Kontaktversuche) via E-Mail an fraud@gkb.ch ein.

Falls es sich um von Ihnen bestellte Ware handelt, welche aber nicht geliefert wurde, bitten wir Sie dieses Formular erst nach 30 Tagen ab Bezahlung auszufüllen.

Beachten Sie, dass entsprechende Transaktionen definitiv verbucht und auf Ihrem Kontoauszug ersichtlich sein müssen, um Sie gegenüber anderen Parteien beanstanden zu können.

Wichtige Hinweise:

- Nach einer Prüfung Ihrer Unterlagen in den nachfolgenden Tagen, erhalten Sie von uns eine schriftliche Bestätigung auf die auftraggebende E-Mail – unvollständige Anträge müssen leider abgelehnt werden
- Da im Abklärungsprozess diverse Instanzen involviert sind, kann sich die endgültige Klärung der Angelegenheit unter Umständen bis zu mehreren Monaten erstrecken
- Wenn die von Ihnen beanstandeten Transaktionen die Bedingungen für ein Rückerstattungsverfahren erfüllen, jedoch vom Händler als rechtmässig nachgewiesen werden können, behalten wir uns vor, dem Antragssteller eine **Bearbeitungsgebühr von CHF 85.– zu verrechnen**

1. Personalien Karteninhaber

(bitte vollständig ausfüllen)

Name:

Vorname:

Kartenummer:

IBAN:

Telefon und Mail:

2. Erklärung des Kontoinhabers

Ich habe den Kontoauszug geprüft und erkläre hiermit, dass:

- ich die aufgeführten Transaktionen nicht getätigt habe
- der Betrag doppelt belastet wurde
- ich das Produkt / die Dienstleistung nicht erhalten habe
- ich das Geld am Geldautomat nicht erhalten habe
- andere Gründe:

3. Detaillierte Beschreibung

Beschreiben Sie, wie der Schaden entstanden ist

4. Beanstandete Transaktionen mit Debit Mastercard

(bitte vollständig ausfüllen oder markieren Sie auf dem Kontoauszug die entsprechenden Transaktionen)

Nr.	Datum tt/mm/jjjj	Transaktionsbetrag Währung Betrag	Name und Ort des Geldautomaten / des Händlers / Internetseite (URL)
-----	---------------------	--------------------------------------	--

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

5. Weitere Angaben zur Debit Mastercard

Die Debit Mastercard wurde gestohlen verloren ist noch in meinem Besitz

Haben Sie ihre Karte gesperrt? Ja Nein

Datum/Uhrzeit der Verlustmeldung:

Nur für Transaktionen an Geldautomaten oder physischen Verkaufspunkten

(bei Transaktionen in Online Shops bitte nicht ausfüllen)

Wo wurde die Debit Mastercard-PIN aufbewahrt?

Wo wurde die Debit Mastercard aufbewahrt?

- Kennen Sie Ihre Debit Mastercard-PIN auswendig? Ja Nein
- War die Debit Mastercard-PIN einer Drittperson bekannt? Ja Nein
- Haben Sie eine eigene Zahlenkombination als Debit Mastercard-PIN gewählt? Ja Nein
- Verwenden Sie dieselbe Debit Mastercard-PIN für mehr als eine Karte? Ja Nein

6. Versicherung

Ist ein allfälliger Schaden durch eine Versicherungsgesellschaft gedeckt?

- Ja Nein

7. Schadensmeldung bei der Polizei

Wurde der Schaden der Polizei gemeldet?

- Ja Nein

Falls ja, bei welcher Polizeidienststelle und wann wurde dies eingereicht?

Polizeidienststelle: Ort/Land:

8. Bestätigung

Mit der Einreichung des Formulars bestätigt die karteninhabende Person, dass sämtliche gegenüber der Bank gemachten Angaben wahrheitsgetreu sind.

Ich bestätige, dass ich die GKB unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der im Rahmen dieses Formulars beanstandenden Transaktion(en) - allenfalls durch Dritte - in Kenntnis setzen werde. Meine Debit Mastercard war zum Zeitpunkt der beanstandenden Transaktion(en) weder verloren noch gestohlen und ununterbrochen in meinem Besitz.

Ich bin überdies damit einverstanden, dass meinem Konto eine Bearbeitungsgebühr von CHF 85.- belastet wird, wenn sich die Beanstandung als korrekt erfolgt herausstellt.

Ort und Datum

Unterschrift des Karteninhabers