

Beanstandung Transaktionen

Glärner Debit Mastercard / Debit STUcard

Stand: 01.11.2022

Sollte eine Transaktion / eine Belastung auf dem Kontoauszug für Sie nicht nachvollziehbar sein (z. B. Doppelbelastung, falscher Betrag, Händler unbekannt) oder falls Sie das entsprechende Produkt / die entsprechende Dienstleistung nicht erhalten haben, so können Sie die betreffende Transaktion mit dem vorliegenden Formular beanstanden. Bitte gehen Sie für die Beanstandung folgendermassen vor:

1. Kontaktieren Sie zuerst den Händler, bevor Sie uns die Transaktionen melden und versuchen Sie direkt eine Einigung zu erzielen.
2. Können Sie sich nicht direkt mit dem Händler einigen, muss die Beanstandung auf Basis dieses Formulars innerhalb von **30 Tagen ab Erhalt des Kontoauszugs** mit allen dazugehörigen Unterlagen (E-Mails, Briefe, Informationen zu Telefonaten, Belege usw.) physisch bei uns eingetroffen sein.
3. Der Sachverhalt wird auf Basis der von Ihnen eingereichten Unterlagen untersucht.
4. Ist Ihre Beanstandung gerechtfertigt, überweisen wir Ihnen den Betrag **ohne weitere Mitteilung** auf Ihr Konto.
5. Sollten zur Verarbeitung Ihrer Forderung weitere Abklärungen oder Unterlagen erforderlich sein oder sollte Ihre Forderung abgelehnt werden, nimmt die Glärner Kantonalbank Kontakt zu Ihnen auf.

Bitte beachten Sie, dass zahlreiche Parteien in die Untersuchung involviert sind und die Abklärung **bis zu drei Monate** dauern kann. Das ausgefüllte Beanstandungsformular und die dazugehörigen Unterlagen können Sie per Post an folgende Adresse senden:

Glärner Kantonalbank, Produktmanagement, Hauptstrasse 21, 8750 Glarus

1. Personalien Karteninhaber (bitte vollständig ausfüllen)

Name:

Vorname:

Kartenummer:

IBAN:

Telefon:

E-Mail:



2. Erklärung des Kontoinhabers

Ich habe den Kontoauszug vom _____ geprüft und erkläre bezüglich der unter Punkt 3 aufgeführten Transaktionen, dass

- ich respektive der Karteninhaber die aufgeführten Transaktionen nicht getätigt habe
- der Betrag doppelt belastet wurde
- ich respektive der Karteninhaber das Produkt / die Dienstleistung nicht erhalten habe
- ich respektive der Karteninhaber das Geld am Geldautomat nicht erhalten habe
- ich respektive der Karteninhaber nur einen Teilbetrag erhalten habe. Ich habe folgenden Betrag erhalten:
- andere Gründe:

Gemeinsam wachsen.  **Glärner Kantonalbank**

3. Beanstandete Transaktionen

(bitte vollständig ausfüllen)

Nr.	Datum tt/mm/jjjj	Zeit hh:mm:ss	Transaktionsbetrag Währung Betrag	Name und Ort des Geldautomaten / des Händlers / Internetseite (URL)
1				
2				
3				
4				
5				

4. Nähere Beschreibung

Nähere Beschreibung, wie der Schaden entstanden ist (evtl. Täterbeschreibung):

5. Betroffene Debitkarte und Erklärungen des Karteninhabers

Die Debitkarte/n wurde/n gestohlen verloren ist/sind noch in meinem Besitz

Haben Sie Ihre Karte gesperrt? Ja Nein

Datum/Uhrzeit der Feststellung des Kartenverlusts:

Folgende Dokumente (z. B. Ausweis/Pass) kamen abhanden:

Datum/Uhrzeit der Verlustmeldung:

Datum/Uhrzeit des Abhandenkommens:

Datum/Uhrzeit des Abhandenkommens:

Nur für Transaktionen an Geldautomaten oder physischen Verkaufspunkten

(bei Transaktionen in Online-Shops bitte nicht ausfüllen)

Wo wurde der Debitkarten-PIN-Code aufbewahrt?

Wo wurde die Debitkarte aufbewahrt?

Kennen Sie Ihren Debitkarten-PIN-Code auswendig? Ja Nein

War der Debitkarten-PIN-Code einer Drittperson bekannt?
Wenn ja, wem (Name, Vorname, Beziehungsverhältnis)? Ja Nein

Kann diese Person im Besitz der Debitkarte sein? Ja Nein

Haben Sie eine eigene Zahlenkombination als Debitkarten-PIN-Code gewählt? Ja Nein

Verwenden Sie denselben Debitkarten-PIN-Code für mehr als eine Karte? Ja Nein

Sind schriftliche Aufzeichnungen des Debitkarten-PIN-Codes abhandengekommen? Ja Nein

Könnte der Debitkarten-PIN-Code erspäht worden sein? Ja Nein

6. Versicherung: Ist ein allfälliger Schaden durch eine Versicherungsgesellschaft gedeckt?

Ja Nein

Bitte einen allenfalls vorliegenden Entscheid einer Versicherung beilegen.

7. Schadensmeldung bei der Polizei

Wurde der Schaden der Polizei gemeldet?

Ja Nein

Falls ja, Anzeige erstattet am:

Polizeidienststelle/Ort/Land:

8. Bestätigung

Mit der Einreichung des Formulars bestätigt der Kontoinhaber, dass sämtliche gegenüber der Bank gemachten Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.

- Ich als Kontoinhaber verpflichte mich, die Bank sofort zu benachrichtigen, falls die verloren oder gestohlen gemeldete Debitkarte/n wiedergefunden oder zurückgegeben wird/werden.
- Mit der Auszahlung einer Entschädigung an mich als Kontoinhaber, trete ich die Forderungen aus dem Schadensfall gegenüber dem Verursacher sowie gegenüber Versicherern (sofern gegeben) an die Bank ab.
- Ich werde die Bank unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der Schadenssumme durch Dritte in Kenntnis setzen.
- Ich erkläre mich als Kontoinhaber mit der Weitergabe meiner Daten an polizeiliche oder untersuchungsrichterliche Behörden einverstanden und entbinde die Glarner Kantonalbank im vorliegenden Fall vollumfänglich vom Bankgeheimnis gegenüber diesen Behörden. Auf Verlangen werde ich den Polizeirapport und weitere erforderliche Unterlagen an die Bank und/oder die SIX Payment Services AG aushändigen.

Ort, Datum

Unterschrift des Kontoinhabers

Unterschrift des Karteninhabers
(sofern der Kontoinhaber nicht der Karteninhaber ist)

Gemeinsam wachsen.  **Glarner
Kantonalbank**