

Beanstandung Transaktion BEKB-Debitkarte

Sollte eine Belastung auf dem Kontoauszug nicht nachvollziehbar oder missbräuchlich sein (z. B. Doppelbelastung, Händler unbekannt, Diebstahl), oder falls Sie das Produkt / die Dienstleistung nicht erhalten haben, so können Sie die entsprechende Transaktion mit diesem Formular bei der Berner Kantonalbank AG (nachfolgend BEKB genannt) beanstanden. Nachfolgendes Formular ist gültig für Transaktionen von BEKB-Debitkarten (Debit Mastercard, STUcard, Maestro-Karte, Kundenkarte).

Vorgehen für die Beanstandung einer Transaktion

1. Prüfen Sie die Transaktion erneut anhand Datum und Uhrzeit. Der auf dem Kontoauszug angezeigte Buchungstext stimmt nicht zwingend mit dem offiziellen Händlernamen überein.
2. Kontaktieren Sie zuerst den Händler, bevor Sie uns die Transaktionen melden und versuchen Sie direkt eine Einigung zu erzielen.
3. Können Sie sich nicht direkt mit dem Händler einigen, müssen Sie innerhalb von **30 Tagen ab Erhalt des Kontoauszugs** eine Forderung zusammen mit allen dazugehörigen Unterlagen (E-Mails, Briefe, Informationen zu Telefonaten, Belege usw.) bei uns einreichen.
4. Nachdem Sie uns das Beanstandungsformular zugestellt haben, werden wir die Untersuchung hinsichtlich Ihrer Forderung durchführen.
5. Wird Ihrer Forderung stattgegeben, überweisen wir Ihnen den Betrag **ohne weitere Mitteilung** auf Ihr Konto.
6. Sollten zur Verarbeitung Ihrer Forderung weitere Abklärungen oder Unterlagen erforderlich sein oder sollte Ihre Forderung abgelehnt werden, nimmt die BEKB Kontakt mit Ihnen auf.
7. Bitte beachten Sie, dass zahlreiche Parteien in die Untersuchung involviert sind und die Abklärung **bis zu drei Monate** dauern kann.
8. Das Beanstandungsformular können Sie per Post an folgende Adresse senden:

BEKB
Verarbeitung Services
Schwarzenburgstrasse 160
3097 Liebefeld

1. Personalien Karteninhaber (bitte vollständig ausfüllen)

Vorname

Name

IBAN

Telefonnummer (tagsüber erreichbar)

2. Erklärung des Kontoinhabers

Ich habe den Kontoauszug geprüft und erkläre hiermit, dass:

- die aufgeführte(n) Transaktion(en) weder von mir getätigt noch autorisiert wurde(n),
- der Betrag doppelt belastet wurde,
- ich das Produkt / die Dienstleistung nicht erhalten habe,
- ich das Geld am Geldautomaten nicht erhalten habe,
- ich nur einen Teilbetrag erhalten habe. Ich habe folgenden Betrag erhalten:

Andere Gründe:

3. Beschreibung des Vorfalls

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

4. Beanstandete Transaktionen

(Bei mehr als 10 Transaktionen: Kontoauszug mit Markierung der beanstandeten Positionen beilegen)

Nr.	Datum TT.MM.JJJJ	Zeit HH:MM	Transaktionsbetrag Originalwährung und Betrag	Name und Ort des Geldautomaten / des Händlers / der Internetseite (URL)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Welche Transaktion wurde als letztes von Ihnen mit der betroffenen Karte getätigt?

Datum TT.MM.JJJJ	Zeit HH:MM	Transaktionsbetrag Originalwährung und Betrag	Name und Ort des Geldautomaten / des Händlers / der Internetseite (URL)

5. Betroffene Debitkarte(n)

Betroffene Karte(n) (bitte Kartenummer(n) angeben)

Datum/Uhrzeit der Feststellung des Kartenverlustes:

Datum/Uhrzeit der Verlustmeldung:

Die Debitkarte(n) wurde(n)

gestohlen verloren ist/sind noch in meinem Besitz

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

Haben Sie Ihre Karte(n) gesperrt?

Ja Datum/Uhrzeit:

Nein

Datum/Uhrzeit des Abhandenkommens:

6. Nur für Transaktionen an Geldautomaten oder physischen Verkaufspunkten

(bei Onlinezahlungen bitte nicht ausfüllen)

Wo wurde der PIN-Code aufbewahrt?

Wo wurde die Debitkarte aufbewahrt?

Kennen Sie Ihren PIN-Code auswendig?

Ja

Nein

Haben Sie eine eigene Zahlenkombination als PIN-Code gewählt?

Ja

Nein

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

Ja

Nein

War der PIN-Code einer Drittperson bekannt?

Ja

Nein

Sind schriftliche Aufzeichnungen des PIN-Codes abhandengekommen?

Ja

Nein

Wenn ja, wem?

Könnte der PIN-Code erspäht worden sein?

Ja

Nein

Kann diese Person im Besitz der Debitkarte sein?

Ja

Nein

7. Ist ein allfälliger Schaden durch eine Versicherungsgesellschaft abgedeckt?

- Ja
 Nein

Falls ja, bitte den Entscheid der Versicherung beilegen.

8. Schadensmeldung bei der Polizei

Wichtig: Bei strafbaren Handlungen (Diebstahl, Internetbetrug, usw.) oder einem entsprechenden Verdacht hat der Kartenberechtigte Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

Anzeige erstattet am

Stempel/Unterschrift Polizeidienststelle

Polizeidienststelle (Ort, Land)

9. Bestätigung

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

- Der Kontoinhaber verpflichtet sich, die Bank sofort zu benachrichtigen, falls die Debitkarte(n) wiedergefunden oder zurückgegeben wird/werden.
- Der Kontoinhaber erklärt sich mit der Weitergabe seiner Daten an polizeiliche oder untersuchungsrichterliche Behörden einverstanden und wird weitere erforderliche Unterlagen der BEKB und/oder der SIX BBS AG aushändigen.
- Der Kontoinhaber entbinde die BEKB im vorliegenden Fall vollumfänglich vom Bankkundsgeheimnis gegenüber allen zuständigen polizeilichen und untersuchungsrichterlichen Behörden sowie der SIX BBS AG.
- Mit der Auszahlung einer Entschädigung an den Kontoinhaber werden die Forderungen aus dem Schadensfall gegenüber dem Verursacher sowie gegenüber Versicherern (sofern gegeben) an die Bank abgetreten.
- Stellt sich eine beanstandete Transaktion im Nachhinein als rechtmässig heraus, behält sich die BEKB vor, die entstandenen Aufwände in Rechnung zu stellen.

Ort/Datum

Unterschrift des Kontoinhabers

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