

# BEANSTANDUNG TRANSAKTIONEN TKB DEBIT MASTERCARD

Sollte eine Transaktion / eine Belastung für Sie nicht nachvollziehbar sein oder Ihnen nicht gerechtfertigt erscheinen, können Sie die entsprechende Transaktion(en) mit diesem Formular beanstanden.

**Das Beanstandungsformular muss uns unterzeichnet und zusammen mit den entsprechenden Belegen (wie E-Mails, Briefe, Information zu Telefonaten etc.) innert 30 Tagen ab Erhalt des Kontoauszuges** per Post oder E-Mail an folgende Adresse zugestellt werden:

Thurgauer Kantonalbank  
Servicecenter Kunden  
Dunantstrasse 17  
Postfach  
8570 Weinfelden

E-Mail: [sckkarten@tkb.ch](mailto:sckkarten@tkb.ch)

Die Thurgauer Kantonalbank kann die Bearbeitung von verspätet eingegangenen Beanstandungen ablehnen.

Sollten für die Bearbeitung der Beanstandung weitere Unterlagen erforderlich sein oder Ihre Forderung abgelehnt werden, nimmt die Thurgauer Kantonalbank Kontakt zu Ihnen auf.

Wenn die Kartenbedingungen in allen Teilen, insbesondere die Sorgfaltspflicht (vgl. I Ziffer 6 der Nutzungsbedingungen der TKB für Debit Mastercard), eingehalten wurden und die Thurgauer Kantonalbank den entstandenen Schaden gemäss II Ziffer 7 der Nutzungsbedingungen übernimmt, wird dieser Schadensbetrag ohne weitere Mitteilung auf Ihrem Konto gutgeschrieben.

Bitte beachten Sie, dass:

- zahlreiche Parteien in die Abklärung der Beanstandung involviert sein werden und diese **bis zu drei Monate** dauern kann.
- dem Konto des Karteninhabers wird eine **Bearbeitungsgebühr von CHF 85.–** belastet, sollte sich die beanstandete Transaktion als korrekt erfolgt herausstellen.

## 1. Personalien Karteninhaber

(bitte vollständig ausfüllen)

Name:

Vorname:

Adresse:

Kartennummer:

IBAN:

Telefon:



## 2. Nähere Beschreibung

Wie ist der Schaden entstanden?

**Belegkopien oder sonstige Dokumentationen zu dieser Beanstandung müssen gleichzeitig, d.h. zusammen mit dem Beanstandungsformular eingereicht werden.**

# BEANSTANDUNG TRANSAKTIONEN

## TKB DEBIT MASTERCARD

### 3. Beanstandete Transaktionen

**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
- ich auf ein Phishing Mail reagiert habe
- andere Gründe:

**Einzureichende Unterlagen:**

- Kontaktversuche mit dem Händler
- Unterlagen zur korrekten Transaktion
- Bestellbestätigung und Kontaktversuche mit dem Händler
- 
- Genauere Schilderung der Ereignisse

### 4. Auflistung der beanstandeten Transaktionen

Bitte vollständig ausfüllen oder Kontoauszug mit Markierung der ungerechtfertigten Transaktion(en) einreichen

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				
6				
7				
8				
9				
10				

# BEANSTANDUNG TRANSAKTIONEN

## TKB DEBIT MASTERCARD

### 5. Betroffene Debitkarte

Die Debitkarte wurde  gestohlen  verloren  ist noch in meinem Besitz

Haben Sie ihre Karte gesperrt?  Ja  Nein

Datum/Uhrzeit der Feststellung des Kartenverlustes:

Datum/Uhrzeit der Verlustmeldung:

### Bei Transaktionen an Geldautomaten oder physischen Verkaufspunkten

Wurde der Debitkarten-PIN und die Debitkarte am gleichen Ort aufbewahrt?  Ja  Nein

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

Ja  Nein

### 7. Schadensmeldung bei der Polizei

Strafanzeige erstattet?  Ja  Nein

Falls ja, Anzeige erstattet am:

Polizeidienststelle: Ort/Land:

### 8. Bestätigung

Hiermit bestätige ich, dass:

- die oben aufgeführten Bezüge weder durch mich noch durch eine mir bekannte Person getätigt wurden und die Debitkarte immer in meinem Besitz war;
- ich die in Ziffer 5 aufgeführte Karte weder einer Drittperson überlassen noch einen Vertrag zur Belastung meiner Debitkarte mit einer der in der Beanstandung aufgeführten Person (juristische oder natürliche Person) abgeschlossen habe;
- ich meine Kartennummer nie auf der Website der in der Beanstandung aufgeführten Person (juristische oder natürliche Person) eingegeben habe.

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

Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Kontoinhabers

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