

# Informationsblatt

## Formular Beanstandung missbräuchlicher Transaktionen

### PostFinance Pay

Dieses Informationsblatt dient als Hilfestellung für das Ausfüllen des Formulars «Beanstandung missbräuchliche Transaktionen PostFinance Pay». Die folgenden Informationen beziehen sich auf die gleichnamigen Abschnitte im Formular.

Das Formular «Beanstandung missbräuchliche Transaktion PostFinance Pay» ist nur im **Zusammenhang mit missbräuchlichen Transaktionen** zu verwenden. Bitte beachten Sie, dass wir Beanstandungen in schriftlicher Form nur innerhalb von 30 Tagen ab Zustellung der Avisierung (Kontoauszug, Lastschriftanzeige usw.) entgegennehmen können (siehe Teilnahmebedingungen PostFinance Pay für Shopperinnen und Shopper).

Im Falle einer Beanstandung **ohne Verdacht auf Missbrauch** bitten wir Sie, **direkt mit dem Händler** Kontakt aufzunehmen. Am Schluss dieses Infoblatts sind das weitere Vorgehen und wichtige Hinweise aufgeführt.

#### Kunden-/Kontoangaben

Bitte geben Sie an dieser Stelle die Nummer (IBAN) des Kontos an, auf dem Sie eine oder mehrere missbräuchliche Transaktionen von PostFinance Pay festgestellt haben. Erfassen Sie hier bitte auch Ihren Vor- und Nachnamen.

#### Beschreibung Schadenhergang

Auf dem Formular sind Zeilen für Freitext vorgesehen, damit Sie den Schadenhergang beschreiben können. Reicht der Platz nicht aus, können Sie weitere Informationen auf der Rückseite des Formulars festhalten. Diese Angabe ist **zwingend**.

#### Auflistung missbräuchlicher Transaktionen PostFinance Pay

Bitte führen Sie an dieser Stelle alle zu beanstandenden Transaktionen auf. Machen Sie zu jeder Transaktion folgende Angaben: Datum, Ort, Händler/Onlinehändler, Originalbetrag und belasteter Betrag. Reichen die bestehenden Felder für die missbräuchlichen Transaktionen nicht aus, können Sie weitere Transaktionen auf der Rückseite des Formulars festhalten.

#### Unterschrift

Das Formular müssen Sie zwingend im Original unterschreiben, nachdem Sie alle Seiten vollständig ausgefüllt haben. Die Unterschrift auf dem Formular erfolgt durch den:die Kontoinhaber:in oder eine bevollmächtigte Person.

#### Weiteres Vorgehen

Nach Erhalt der Beanstandung prüfen wir den Fall sorgfältig. Eventuell benötigen wir dafür zusätzliche Informationen (z. B. Rechnungsbelege, Informationen der Akzeptanzstelle usw.) von Ihnen.

Die Dauer unserer Abklärungen kann in gewissen Fällen mehrere Monate betragen, da wir mit der involvierten Bank oder der Akzeptanzstelle Kontakt aufnehmen müssen.

#### Wichtige Hinweise

Falls **die Dienstleistung PostFinance Pay** noch nicht gesperrt wurde, bitten wir Sie, umgehend das Customer Center von PostFinance unter folgenden Telefonnummern zu kontaktieren:

- Für Privatkund:innen mit Anruf aus dem Inland: 0848 888 710 (im Inland max. CHF 0.08/Min.)
- Für Privatkund:innen mit Anruf aus dem Ausland: +41 58 667 99 85 (internationaler Tarif des Telekomanbieters)
- Für Geschäftskunden mit Anruf aus dem Inland: 0848 888 900 (im Inland max. CHF 0.08/Min.)
- Für Geschäftskunden mit Anruf aus dem Ausland: +41 58 667 97 39 (internationaler Tarif des Telekomanbieters)

Aus Sicherheitsgründen pflegen wir keinen E-Mail-Kontakt mit unseren Kund:innen. Wir werden Sie daher immer per Post oder telefonisch kontaktieren.