

Debet en krediet-kaart - Betwisting/geschillenbeslechting

U wil (een) transactie(s) betwisten ? Gelieve dit formulier in te vullen, alle kopies bij te voegen en alles op te sturen :
Card_Disputes@keytradebank.com *You want to dispute one or several transactions ? Please fill in this form, attach all necessary proofs and send it by mail*

> Kaarthouder *Cardholder*

Naam Voornaam
Name Surname

DEBETKAART

KREDIETKAART

Kaartnummer
Card number

Telefoonnummer
Phone number

Email

> Welke transactie(s) betwist u? *Which transaction(s) do you dispute?*

Datum van transactie <i>Date of transaction</i>	Naam van de handelaar..... <i>Name of merchant</i>	
Bedrag (Euro) <i>Amount</i>	Soort van transactie: <i>Type of transaction:</i>	<input type="checkbox"/> Terugtrekking uit een geldautomaat <i>ATM withdrawal</i> <input type="checkbox"/> Fysieke betaling <i>Point of sales payment</i> <input type="checkbox"/> Online betaling <i>e-commerce payment</i>

Datum van transactie <i>Date of transaction</i>	Naam van de handelaar..... <i>Name of merchant</i>	
Bedrag (Euro) <i>Amount</i>	Soort van transactie: <i>Type of transaction:</i>	<input type="checkbox"/> Terugtrekking uit een geldautomaat <i>ATM withdrawal</i> <input type="checkbox"/> Fysieke betaling <i>Point of sales payment</i> <input type="checkbox"/> Online betaling <i>e-commerce payment</i>

Datum van transactie <i>Date of transaction</i>	Naam van de handelaar..... <i>Name of merchant</i>	
Bedrag (Euro) <i>Amount</i>	Soort van transactie: <i>Type of transaction:</i>	<input type="checkbox"/> Terugtrekking uit een geldautomaat <i>ATM withdrawal</i> <input type="checkbox"/> Fysieke betaling <i>Point of sales payment</i> <input type="checkbox"/> Online betaling <i>e-commerce payment</i>

> Reden van betwisting *Reason of dispute*

IK HERKEN DE TRANSACTIE MAAR... *I recognize the transaction but ...*

Ik heb de goederen / diensten niet ontvangen (voeg een kopie van de bestelling bij aub)
I did not receive the good/service (please attach a copy of the order)

Ik stuurde de goederen terug (geef de retourdatum en voeg bewijsmateriaal bij aub)
I sent the good back (please indicate return date and a proof)

Het bedrag is niet correct (geef het juiste bedrag en voeg bewijsmateriaal bij aub)
The amount is not correct (please indicate the correct amount and attach a proof)

De transactie is al cleared (geef de settlement datum aan aub)
The transaction has already been cleared (please indicate the settlement date)

De transactie is al met een andere betaling methode cleared (geef de datum en voeg bewijsmateriaal bij aub).....
The transaction has already been cleared with another payment method (please indicate the date and a proof of XXXX)

Een technisch probleem (geef meer details aub).....
A technical problem (please give more details)

Een probleem met de geldautomaat, te veel / niet genoeg bankbiljetten (geef meer details aub)
A problem with the ATM, too much/not enough bank notes (please give more details)

Anderen (geef meer details aub)
Other (please give more details)

HEBT U AL CONTACT GEHAD MET DE HANDELAAR ? *Have you already had any contact with the merchant ?*

Ja (voeg een kopie van de communicatie met de handelaar bij) *Yes (please attach a copy of the communication with the merchant)*

Nee (neem contact op met de handelaar om het probleem eerst met hem op te lossen *No (please contact the merchant to try to solve the problem with him first)*

Datum en handtekening:

IK ERKEN DE TRANSACTIE NIET EN BEVESTIG DAT IK GEEN GOEDEREN / DIENSTEN HEB ONTVANGEN
I do not recognize the transaction and confirm I did not receive any good/service

! BLOKKEER DAN ONMIDDELIJK JE KAART VIA DE MOBIELE TOEPASSING OF WWW.KEYTRADEBANK.COM !
Please block immediately your card via the mobile application or www.keytradebank.com

BEN JE NOG STEEDS IN BEZIT VAN JE KAART ? *Are you still in possession of your card ?*

JA *Yes*

Hebt u de gegevens van uw kaart per e-mail, telefoon of via internet gegeven? *Have you given the details of your card by email, phone or via internet ?*

nee

Ja : (geef meer informatie over welk kanaal, reden en omstandigheden) *(please detail the channel, the reason and circumstance)*

.....
.....
.....

Heb je je kaart aan iemand gegeven om een betaling uit te voeren ? *Have you given your card to someone to make a payment ?* Ja nee

Zo ja, onder welke omstandigheden? *If yes, in which circumstances ?*

Naam van de verkoper:
Name of merchant:

Plaats Datum
Location

Andere omstandigheden?
Other circumstances?

NEE *No*

Geef meer informatie over wanneer u uw kaart niet langer in bezit had :
please indicate when you realized you were not in possession of your card anymore

Omstandigheden: Verloren
Circumstances Lost

Bestolen door inbraak in mijn huis
Theft during the break-in of my home

Bestolen door inbraak in mijn auto
Theft during the break-in of my car

: Gestolen op mijn werkplek
Theft on my workplace

Pickpocket
Pickpocket

Bestolen met geweld
Theft during an aggression

Bestolen met list
Theft after trickery

Nooit ontvangen
Never received

Gegeven aan een derde
Given to a third party

Was de pincode geschreven op of naast de kaart of megedeeld aan een derde (zelfs vrienden / familie) ? Ja nee
Was The PIN written down on or near the card or communicated to a third party (even friends/family)

STUUR ONS ALLE DOCUMENTEN OP DIE U RELEVANT ACHT (POLITIERAPPORTEN, ENZ.).

Send us any documents you consider relevant (police reports, etc.).

Datum en handtekening

De persoonsgegevens worden verwerkt door Keytrade Bank, het Belgische bijkantoor van Arkéa Direct Bank SA (France), voor de behandeling van uw aanvraag en voor het beheer van uw debetkaart, alsook voor de doeleinden beschreven in de Privacy Policy die beschikbaar is op www.keytradebank.be. Raadpleeg dit beleid voor meer informatie over het verzamelen, opslaan en verwerken van uw persoonlijke gegevens en uw recht op toegang, correctie en bezwaar.