

Beanstandungsformular für selbst getätigte Kartentransaktionen

Dieses Dokument dient zur Erfassung und offiziellen Meldung von ungerechtfertigten Belastungen, welche mit Ihrer ZKB Karte getätigt wurden. Diese sind der Zürcher Kantonalbank (nachfolgend «Bank») unverzüglich bei Entdeckung zu melden, **spätestens aber 30 Tage nach Erhalt des Kontoauszuges der betreffenden Rechnungsperiode**. Nach Fristablauf gelten diese als richtig anerkannt.

Dieses Dokument ist **innert 10 Tagen** nach Zurverfügungstellung durch die Bank vollständig ausgefüllt und rechtsgültig unterschrieben an die Bank zu retournieren: **Zürcher Kantonalbank, PDWE, Postfach, 8010 Zürich**. Alternativ kann das Formular auch im ZKB eBanking übermittelt werden.

Die Bank kann die Bearbeitung von verspäteten Meldungen ganz ablehnen. Wird die Beanstandung trotz Verspätung von der Bank geprüft, so trägt der Kunde bzw. die Kundin allfällige negative Konsequenzen aus der Verspätung, so insbesondere, wenn Abklärungen oder Rückforderungen nur noch eingeschränkt oder nicht mehr möglich sind.

1 Karteninhaberangaben

Name: _____ Vorname: _____
Adresse: _____ PLZ/Ort: _____
Telefon Geschäft: _____ Tel. Privat/Mobile: _____

2 Konto- und Kartenangaben

Konto-Nr.: _____ lautend auf: _____
Kartenummer: _____

3 Beanstandete Transaktionen

Summe der beanstandeten Transaktionen: _____

Kontoauszug mit Markierung der ungerechtfertigten Transaktion(en) ist zwingend beizulegen

3.1 Einkäufe (vor Ort oder Online)

In manchen Fällen entsteht eine ungerechtfertigte Belastung durch einen unabsichtlichen Fehler des Vertragspartners/Händlers/Zahlungsempfängers. Deshalb setzen wir die **vorgängige direkte Kontaktaufnahme der kartenberechtigten Person mit dem Vertragspartner/Händler** dieser Beanstandung voraus.

Wie wurde(n) die von Ihnen beanstandete(n) Belastung(en) durch den Vertragspartner/Händler behandelt?

Rückvergütung von Vertragspartner/Händler abgelehnt

Beanstandung bei Vertragspartner/Händler pendent oder (noch) keine Reaktion des Vertragspartners/Händlers auf Beanstandung

Anderweitig (Beschreibung notwendig): _____

Details zur beanstandeten Transaktion

Für alle nachstehenden Fälle muss **zwingend ein Fallbeschreibung mit Quittungen, Nachweisen, Bestellunterlagen usw. beigelegt werden**.

Die bestellte Ware wurde nicht, defekt oder fehlerhaft geliefert.

Die Dienstleistung wurde nicht erbracht.

Belastung trotz Transaktionsabbruch oder technischem Fehler während Buchungsvorgang.

Der Belastungsbetrag wurde im Nachhinein vom Händler von _____ auf _____ erhöht.

Der Betrag wurde mehrfach belastet.

Eine wiederkehrende Belastung wurde nicht klar als Abonnement ausgewiesen. Ich habe kein Abonnement abgeschlossen.

Ich habe mein Abonnement fristgerecht gekündigt. Trotzdem fanden weitere Belastungen statt.

Andere Gründe (Beschreibung notwendig): _____



3.2 Bargeldtransaktionen am Geldautomaten

Ich habe kein Geld am Geldautomaten erhalten.

Ich erhielt nur einen Teilbetrag am Geldautomaten, nämlich: _____

Der Betrag wurde mehrfach belastet.

Einbezahltes Geld wurde nicht korrekt gutgeschrieben

Andere Gründe (Beschreibung notwendig): _____

Datum & Uhrzeit: _____ Standort Automat: _____

4. Strafanzeige bei der Polizei

Datum: _____ Polizeiposten: _____

Sachbearbeitende/r: _____ Geschäfts-Nr.: _____

5. Fallbeschrieb

[illegible]

Belegkopien, Quittungen, Bestellunterlagen oder sonstige Dokumentationen, die zu dieser Beanstandung gehören, sind zwingend beizulegen.

6. Kostentragung

Die kontoinnehabende Person trägt die Kosten von Dritten, welche im Zusammenhang mit der Abklärung des Schadenfalls anfallen.

Dazu zählen insbesondere:

- Kosten für den Polizeirapport, sofern dieser für die Beurteilung des Schadenfalls beigezogen wird.
- Bearbeitungsgebühren von mind. CHF 85.– pro Fall für Abklärungen durch SIX Banking Services AG, wenn sich im Nachhinein herausstellt, dass die beanstandete(n) Transaktion(en) rechtmässig erfolgte(n).

7. Erklärung

Hiermit gebe ich folgende Erklärungen ab:

- a) Ich bestätige, dass ich durch die beanstandete(n) Transaktion(en) geschädigt wurde und ich in keiner Form mit oder für den/die durch die Transaktion(en) Begünstigte(n) gehandelt habe. Zudem bestätige ich, dass ich der Bank in dieser Angelegenheit nichts verschwiegen habe.
- b) Ich bestätige, dass ich für die beanstandete(n) Transaktion(en) bisher nicht entschädigt wurde. Ich verpflichte mich, die Bank sofort zu benachrichtigen und – sofern ich von der Bank entschädigt wurde – die jeweiligen Beträge der Bank umgehend zurückzuerstatten, falls mir die beanstandete(n) Belastung(en) ganz oder teilweise von Dritten (z.B. durch Vertragspartner/Händler, Versicherung, Täterschaft) rückerstattet bzw. gutgeschrieben wird/werden.

- c) Ich anerkenne, dass eine allfällige Entschädigung durch die Bank unpräjudiziell und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erfolgt, und trete meine Forderungen in der Höhe der erhaltenen Entschädigung aus dem Schadenfall an die Bank ab. Ich verpflichte mich, erhaltene Entschädigungen auf erstes Verlangen der Bank – ohne Erheben von Einreden oder Einwendungen – unverzüglich zurückzuerstatten, wenn sich herausstellt, dass meine Angaben und Erklärungen nicht zutreffen oder mich sonst wie ein Mitverschulden trifft.
- d) Erhält die kontoinnehabende Person eine Entschädigungszahlung nach Ziffer 7 lit. c) von der Bank, erklären sich die Bank und ich uns per Saldo aller gegenseitigen Ansprüche mit dem vorliegenden Sachverhalt als vollständig auseinandergesetzt. Davon ausgenommen sind allfällige Rückforderungsansprüche seitens der Bank.
- e) Ich ermächtige die Bank, der Polizei, Untersuchungs-, Gerichts- und anderen Behörden, den mit der/n beanstandeten Transaktion(en) involvierten Stellen, wie z.B. dem Vertragspartner/Händler, internationalen Kartennetzwerk, SIX Banking Services AG und weiteren Dritten im In- und Ausland alle sachdienlichen Informationen, Unterlagen und weitere Daten zu geben bzw. von diesen Dritten einzuholen, welche nach Ermessen der Bank im Zusammenhang mit dem in dieser Meldung umschriebenen Sachverhalt stehen. Darunter fällt unter anderem auch die Berechtigung der Bank, einen Polizeirapport einzuholen. Diese Dritten sind in diesem Rahmen auch untereinander zur Herausgabe bzw. Einholung von Informationen inkl. Unterlagen oder weiterer Daten ermächtigt. Weiter bin ich damit einverstanden, dass ein solcher Datenaustausch über elektronische Kommunikationskanäle wie E-Mail oder elektronische Plattformen erfolgen kann, welche in der Regel unverschlüsselt sind. **Ich entbinde hiermit die Bank ausdrücklich vom Bankkundsgeheimnis im Sinne von Art. 47 Bankengesetz, und akzeptiere, dass Daten ins Ausland gelangen können, wo möglicherweise kein mit der Schweiz vergleichbarer Datenschutz besteht.**
- f) Ich ermächtige die Bank, gemäss Ziffer 6 anfallende Kosten einem Konto der kontoinnehabenden Person (primär dem in Ziffer 2 angegebenen Konto) zu belasten.
- g) Ich erkläre hiermit, alle Fragen auf diesem Formular wahrheitsgetreu und vollständig beantwortet zu haben.

Bei nicht wahrheitsgetreuen Angaben behält sich die Bank rechtliche Schritte gegen die unterzeichnende(n) Person(en) vor.

Ort/Datum

Unterschrift kontoinnehabende Person

Unterschrift der gesetzlichen Vertreterin/des gesetzlichen Vertreters
(falls kartenberechtigte Person minderjährig ist)

Unterschrift kartenberechtigte Person
(falls nicht identisch mit kontoinnehabender Person)

Nur vollständig ausgefüllte Formulare, die zusammen mit allen notwendigen Dokumenten eingereicht werden, können zeitnah bearbeitet werden.