

Beanstandungsformular für **nicht** 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**. Bei Beanstandungen unter CHF 1'000.– kann das Formular alternativ 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: _____

- Befand sich die angegebene Karte zum Zeitpunkt, als die beanstandete(n) Transaktion(en) stattfand(en), in Ihrem Besitz? ja nein
- Kennen Sie die PIN auswendig? ja nein
- Sind aufgezeichnete oder gespeicherte PIN-Angaben abhandengekommen? ja nein
- Ist die PIN einer Drittperson bekannt oder konnte diese davon Kenntnis erlangen? nein
ja, folgende Drittperson(en): _____
- Sind sonstige Legitimationsmittel oder Geräte, welche für mobiles Bezahlen benötigt werden, abhandengekommen bzw. missbraucht worden? nein ja, folgende: _____
- Hatte jemand aus Ihrem Umfeld Zugriff auf Ihr Handy oder Ihre Karte? nein
ja, folgende Drittperson(en): _____

3 Beanstandete Transaktionen

Summe der beanstandeten Transaktionen in CHF: _____

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

Datum/Uhrzeit **Entdeckung** der ungerechtfertigten Transaktion(en): _____

Datum/Uhrzeit der Kartensperrung: _____

3.1 Kontaktaufnahme mit dem Händler (nur bei Onlineeinkauf relevant)

Sollte(n) die missbräuchlichen Onlinetransaktion(en) bei einem bekannten Händler (siehe Buchungstext) getätigt worden sein, setzen wir die vorgängige direkte Kontaktaufnahme mit dem Händler **zwingend** voraus.

Welche Rückmeldung haben Sie vom Händler erhalten? Wie sind Sie mit dem Händler verblieben? **(allfällige Belege bitte beilegen)**



- 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 8 lit. c) durch die 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 Bankkundengeheimnis 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 7 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

Falls kartenberechtigte Person minderjährig:
Unterschrift der gesetzlichen Vertreterin/des gesetzlichen Vertreters
(Bitte Kopie eines amtlichen Ausweises beilegen)

Unterschrift kartenberechtigte Person
(falls nicht identisch mit kontoinnehabender Person)

Nur vollständig ausgefüllte Formulare können zeitnah bearbeitet werden.