

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, SCWE, 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:
Kartennummer:	
 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-Angal	ben abhandengekommen? ja nein
 Ist die PIN einer Drittperson bekannt oder konnte ja, folgende Drittperson(en): 	diese davon Kenntnis erlangen? nein
– Sind sonstige Legitimationsmittel oder Geräte, we	elche für mobiles Bezahlen benötigt werden, abhandengekommen bzw. miss-
– Hatte jemand aus Ihrem Umfeld Zugriff auf Ihr Ha	
3 Beanstandete Transaktionen	
Summe der beanstandeten Transaktionen in CHF:	
Kontoauszug mit Markierung der ungerechtfe	rtigten Transaktion(en) ist zwingend beizulegen
Datum/Uhrzeit Entdeckung der ungerechtfertigter	n Transaktion(en):
Datum/Uhrzeit der Kartensperrung:	
3.1 Kontaktaufnahme mit dem Händler (nur bei Or	nlineeinkauf relevant)
Sollte(n) die missbräuchlichen Onlinetransaktion(en) bei einem bekannten Händler (siehe Buchungstext) getätigt worden sein, setzen
wir die vorgängige direkte Kontaktaufnahme mit de	em Händler zwingend voraus.
Welche Rückmeldung haben Sie vom Händler erhal	lten? Wie sind Sie mit dem Händler verblieben? (allfällige Belege bitte beilegen)



4 Kartenverlust (nur ausfüllen, wenn die Karte nicht mehr in Ihrem Besitz ist)					
Art des Verlustes gestohlen verloren vernichtet					
Ort des Verlustes:					
Datum/Uhrzeit Feststellung des Verlustes:					
- Wann wurde die angegebene Karte das letzte Mal von Ihnen eing	gesetzt?				
Wo wurde die angegebene Karte das letzte Mal von Ihnen eingesetzt?Wo (Standort) wurde die angegebene Karte zum Zeitpunkt des Verlustes aufbewahrt?					
5 Strafanzeige bei der Polizei					
Datum:	Polizeiposten:				
Sachbearbeitende/r:	Geschäfts-Nr.:				
6 Fallbeschrieb					

Schriftliche Nachweise über die Kontaktaufnahme mit dem Vertragspartner/Händler und sonstige Dokumentationen sind zwingend beizulegen.

7 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).

8 Erklärung

Hiermit gebe ich folgende Erklärungen ab:

- a) Ich bestätige, dass die beanstandete(n) Transaktion(en) nicht durch mich, ohne mein Wissen und nicht zu meinen Gunsten getätigt wurde(n). Zudem bestätige ich, dass mir die Täterschaft nicht bekannt ist, ich in keiner Form mit ihr oder für sie gehandelt habe und 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.

23.0030.4.1 Zürcher Kantonalbank 2/3

- 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.

a)	Ich erkläre hiermit, alle Fragen au	f diesem Formular wahrheits	getreu und vollständi	g 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 kartenberechtigte Person
	5
Unterschrift der gesetzlichen Vertreterin/des gesetzlichen Vertreters	(falls nicht identisch mit kontoinnehabender Person)
(Bitte Kopie eines amtlichen Ausweises beilegen)	

Nur vollständig ausgefüllte Formulare können zeitnah bearbeitet werden.

23 0030 4 1 Zürcher Kantonalbank 3/3