Beanstandungsformular ausschliesslich für missbräuchliche Buchungen nach physischem Kartenverlust/Kartendiebstahl

PostFinance

Was müssen Sie unternehmen?

– Bitte lesen Sie das Schadenformular sorgfältig durch, füllen Sie es vollständig aus und unterschreiben Sie alle Seiten.

– **Senden Sie das ausgefüllte und unterschriebene Formular an:** PostFinance AG, Scan Center, CH-3002 Bern.

Weiteres Vorgehen

– Nach Erhalt Ihrer Beanstandung prüfen wir den Fall sorgfältig. Es kann vorkommen, dass wir zusätzliche Informationen (z.B. Rechnungsbelege, Informationen der Akzeptanzstelle usw.) von Ihnen benötigen.

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

Wichtige Hinweise

– Nur wenn Sie innerhalb von 30 Tagen ab Datum der Avisierung (Kontoauszug, Lastschriftenanzeige usw.) die Transaktion schriftlich beanstanden, können wir beim betreffenden Unternehmen Einsprache erheben.

– Aus Sicherheitsgründen pflegen wir keinen E-Mail-Kontakt mit unseren Kundinnen und Kunden. Wir werden Sie daher immer per Post oder telefonisch kontaktieren.

– Bitte geben Sie uns die letzten vier Ziffern der 16-stelligen Kartennummer Ihrer PostFinance Card an, mit der die Buchungen stattfanden.

– Wir benötigen auf dem Schadenformular zwingend die Unterschrift des Kontoinhabers bzw. der Kontoinhaberin oder einer bevollmächtigten Person.

– Retournieren Sie uns sämtliche Seiten des Schadenformulars.

– Sollte Ihre PostFinance Card noch nicht gesperrt sein, bitten wir Sie, dies umgehend zu veranlassen.

Bitte diesen Abschnitt vollständig ausfüllen:

Bestätigung des Karteninhabers / der Karteninhaberin für die beanstandete Transaktion

Name _____ Telefon privat _____

Vorname _____ Telefon Geschäft _____

Datum _____ Unterschrift

Wird durch PostFinance ausgefüllt

Partnernummer _____

01748_00 DE PF 000006.00

Schadenformular (Affidavit)

Kartennummer XXXX XXXX XXXX _____ (letzte vier Ziffern)

Name _____ Vorname _____

IBAN _____

Hiermit bestätige ich, dass die erwähnte PostFinance Card

am (Datum) _____ um (Uhrzeit) _____

in (Ort) _____

☐ verloren (lost)

☐ gestohlen (stolen)

wurde und Belastungen mit dieser Karte nach dem genannten Datum / der genannten Uhrzeit weder von mir getätigt noch unterschrieben wurden oder in meinem Auftrag erfolgten.

Übersetzung für interne Zwecke:
Herewith I confirm that the abovementioned PostFinance credit card was lost / stolen from me and that all transactions after the loss / theft date were not performed or signed by me, neither did I authorize them to be made on my behalf.

Falls die Karte wiedergefunden oder mir zurückgegeben wird, verpflichte ich mich, PostFinance sofort und unaufgefordert zu benachrichtigen.

Ich bestätige, die Täterschaft persönlich nicht zu kennen. Sollte ich Kenntnisse zur Täterschaft erlangen, werde ich diese unaufgefordert und umgehend an PostFinance weiterleiten.

Ferner erkläre ich, dass ich für den entstandenen Schaden von Dritten in keiner Weise entschädigt worden bin. Sodann verpflichte ich mich, PostFinance über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der Schadensumme durch Dritte unaufgefordert und umgehend in Kenntnis zu setzen.

Mit der Entgegennahme einer eventuellen Entschädigung durch PostFinance trete ich meine Forderungen in der Höhe der erhaltenen Entschädigung aus dem Schadenfall gegenüber dem Verursacher oder der Verursacherin sowie eventuellen Versicherungen explizit an PostFinance ab.

Ich ermächtige PostFinance zudem, diesen Fall polizeilichen und untersuchungsrichterlichen Behörden zu melden. Bei Entstehung eines finanziellen Schadens erkläre ich mich mit der Aushändigung des Polizeirapports an PostFinance einverstanden.

Des Weiteren entbinde ich PostFinance im vorliegenden Fall vollumfänglich vom Post- bzw. Bankgeheimnis gegenüber allen polizeilichen und untersuchungsrichterlichen Behörden.

Stellt sich eine beanstandete Belastung als rechtmässig heraus oder entsprechen die Angaben nicht der Wahrheit, kann dem Karteninhaber oder der Inhaberin eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt werden.

PostFinance behält sich vor, rechtliche Schritte gegen die unterzeichnende Person zu erheben, falls die gemachten Angaben nicht der Wahrheit entsprechen oder falls die unterzeichnende Person vorsätzlich falsche Angaben macht oder Tatsachen vortäuscht, verheimlicht oder verwehrt.

Hiermit bestätige ich, dass alle gemachten Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.

Sie willigen ein, dass alle persönlichen Informationen in den Unterlagen (z.B. Ihre Kartenkennnummer, Ihre Kontaktdaten und alle Informationen in den Beweisdokumenten), die Sie uns im Rahmen Ihrer Beanstandung übermitteln, an die internationalen Kartenorganisationen (z.B. Mastercard) und deren Beauftragte weitergeleitet werden können. Diese Empfängerinnen und Empfänger können sich auch im Ausland befinden, wobei sich das schweizerische Recht (z.B. Datenschutz) allein auf schweizerisches Territorium beschränkt und somit alle ins Ausland gelangenden Daten keinen Schutz nach schweizerischem Recht mehr geniessen. Sollten sich in Ihren Beanstandungsunterlagen Informationen befinden, die Sie nicht an uns übermitteln möchten bzw. die nicht von uns an die internationalen Kartenorganisationen und deren Beauftragte weitergeleitet werden sollen, bitten wir Sie, die entsprechenden Informationen vor deren Übermittlung an uns unkenntlich zu machen.

Datum _____ Unterschrift

Wann und wo haben Sie den Diebstahl/Verlust festgestellt?

Datum _____ Uhrzeit _____

Ort _____

Wem haben Sie den Diebstahl/Verlust gemeldet?

_____

Wann haben Sie den Diebstahl/Verlust gemeldet?

Datum _____ Uhrzeit _____

Wie und wo hatten Sie die Karte aufbewahrt?

_____

Falls sich die Karte im Fahrzeug befand, warum haben Sie sie dort aufbewahrt?

_____

_____

Wo befanden Sie sich zum Zeitpunkt des Diebstahls/Verlusts?

_____

Wie und wo haben Sie den PIN-Code aufbewahrt?

_____

Sind schriftliche Aufzeichnungen des PIN-Codes abhandengekommen?

☐ Ja ☐ Nein

Kennen Sie den PIN-Code auswendig?

☐ Ja ☐ Nein

Ist der PIN-Code einer Drittperson bekannt?

☐ Ja ☐ Nein

Wenn ja, wem?

_____

Haben Sie den PIN-Code auf eine Kombination Ihrer Telefonnummer, Ihres Autokennzeichens, Ihres Geburtsdatums oder auf etwas Ähnliches abgeändert?

☐ Ja ☐ Nein

Wenn ja, auf welche Art von Kombination?

_____

Welcher Polizeidienststelle (inkl. zuständige Beamte) wurde der Verlust angezeigt? Falls vorhanden, bitte Kopie des Polizeirapports zustellen. Die Anzeigeerstattung ist durch die Polizei bestätigen zu lassen.

Referenznummer/Geschäftsnummer _____

Dienststelle/Sachbearbeiter/-in _____

Datum _____

Datum _____ Unterschrift

Letzte Benutzung der oben erwähnten PostFinance Card vor dem Verlust/Diebstahl

Datum _____

Betrag _____ Währung _____

Geschäft/Ort _____

Bitte um genaue Schilderung der Verlustumstände und anderer nützlicher Hinweise

_____

_____

_____

_____

_____

Ist der Kartenmissbrauch durch eine Versicherungsgesellschaft gedeckt?

☐ Ja ☐ Nein

Name der Versicherung _____

Die unten aufgeführte/-n Belastung/-en ist/sind weder durch mich getätigt, noch unterschrieben und auch nicht mit meinem Wissen oder zu meinen Gunsten erfolgt.
I confirm that the transaction(s) listed below was /were neither made nor signed by me, nor did I authorize it/them to be made on my behalf.

Datum _____ Stadt _____

Händler/Onlinehändler _____

Originalbetrag _____ Belasteter Betrag _____

Datum _____ Stadt _____

Händler/Onlinehändler _____

Originalbetrag _____ Belasteter Betrag _____

Datum _____ Stadt _____

Händler/Onlinehändler _____

Originalbetrag _____ Belasteter Betrag _____

Datum _____ Stadt _____

Händler/Onlinehändler _____

Originalbetrag _____ Belasteter Betrag _____

Datum _____ Stadt _____

Händler/Onlinehändler _____

Originalbetrag _____ Belasteter Betrag _____

Datum _____ Stadt _____

Händler/Onlinehändler _____

Originalbetrag _____ Belasteter Betrag _____

Datum _____ Unterschrift _____