Dieses Blatt bleibt beim Kreditinstitut

Karteneinsatz girocard Co-Badge Rückrechnungsauftrag

☐ **Maestro** ☐ **EAPS** ☐ **VPAY**

☐ **Debit Mastercard** ☐ **Visa Debit**

– Formularsatz (3 Seiten) –

Formular Leitfaden | **Hinweis: Bitte beachten Sie, für Verfügungen im Gegenwert von unter 15,00 EUR kann keine Rückrechnung erfolgen.**

1 Institutsname

2 Sitz des Institutes/Ausstellungsdatum des Auftrags.

3 Sachbearbeiter(in) des Instituts sowie Telefonnummer und Faxnummer für eventuelle Rückfragen.

4 IBAN des belasteten Kontos.

5 Folgende Basisinformationen angeben, damit Ihre Beanstandung bearbeitet werden kann. Diese sind in der Einzelumsatzanzeige der Transaktion zu entnehmen:
- SEPA Ende-zu-Ende-Referenz Nr. (9-stellige-alphanumerische Nummer z. B. FDA103FJMQV)
  agree21 Banken aus Liste „NACHWEISPROTOKOLL DER SEPA-EINGANGSZAHLUNGEN“: FDxNNNNNNNNN)
- Währungsbezeichnung (z. B. „CHF” für Schweizer Franken)
- Währungsbetrag in Fremdwährung
- Datum, an dem die fragliche Verfügung getätigt wurde
- Uhrzeit, zu der die fragliche Verfügung getätigt wurde
- Euro-Gegenwert

6 **Informationen zur Vorgehensweise bei Kartenmissbrauch (GAA, POS, eCommerce) durch Dritte:**
Handelt es sich um missbräuchliche Transaktionen (Diebstahl, Verlust, Raub, Dubletten-Verdacht), bitte die vollständige Schadensmeldung an EURO Kartensysteme GmbH, Zentrale Debit-Schadensbekämpfung, Solmsstraße 6, 60486 Frankfurt/Main senden. (Weitere Informationen, u. a. Einreichungsfrist, Formularabruf unter www.kartensicherheit.de).

7 **Rückrechnung**

Hinweise:
- Eine Reklamation ist nur innerhalb der unten genannten Rückrechnungsfristen ab Transaktionsdatum möglich. Die Auftragserteilung an die First Data Deutschland GmbH muss daher rechtzeitig erfolgen.

Mastercard		**Visa**	
Rückbelastungsgrund	Rückbelastungsfrist (Kalendertage)	Rückbelastungsgrund	Rückbelastungsfrist (Kalendertage)
Goods or Services Not Provided	115 (max. 540)	Fraud	115
ATM Dispute	115	Processing Error	115
Credit Not Received	115	Consumer Disputes	115

Bei der Reklamation von Händlerzahlungen (POS oder eCommerce) ist es zwingend erforderlich, dass sich zuvor der Karteninhaber mit dem Händler in Verbindung gesetzt hat, um die Reklamation zu klären. Eine Beschreibung dieses Versuchs muss in der Sachverhaltsdarstellung des Karteninhabers enthalten sein. Sofern möglich, sollten der Reklamation auch Kommunikation zwischen Karteninhaber und Händler bezüglich der reklamierten Zahlung beigefügt werden.

7.1 Grund, aus dem eine Rückrechnung durchgeführt werden soll.
- Eine Sachverhaltsdarstellung mit Unterschrift des Karteninhabers ist bei Reklamation von Händlerzahlungen unbedingt erforderlich. Auf Anforderung der Clearingzentrale und Mastercard/Visa muss diese dort vorliegen.
- Ferner sind die Einzelumsatzanzeigen beizufügen.
- Wurde die Verfügung doppelt belastet, bitte unbedingt die SCC-Ende-zu-Ende- Referenznummer der ersten Belastung beifügen.

7.2 Soll die Gutschrift des Rückrechnungsbetrags auf ein anderes als das Kundenkonto erfolgen, die entsprechende IBAN hier eintragen.

8 **Fragen an Abteilung Dispute Management:**
Geben Sie hierzu bitte immer die IBAN oder PAN der Karte bei Rückfragen an.

9 **Angaben des Absenders**
Die Rückmeldung von First Data Deutschland GmbH erfolgt an den hier angegebenen Ansprechpartner. Mit dem vollständigen Ausfüllen des Anschriftenfeldes gewährleisten Sie, dass die Unterlagen ohne Verzögerung an die zuständigen Ansprechpartner in Ihrem Hause gelangen.

Senden Sie Blatt 2 des Formularsatzes an First Data Deutschland GmbH. Blatt 1 und Blatt 3 verbleiben in Ihrem Hause.

1	Institutsname	
2	Ort/Datum	
3	Ansprechpartner des Absenders	
	Telefon	E-Mail

First Data Deutschland GmbH
Team Debit Disputes
60298 Frankfurt

E-Mail: eingangskorbbam-mae@fiserv.com

Karteneinsatz girocard Co-Badge Rückrechnungsauftrag

☐ **Maestro** ☐ **EAPS** ☐ **VPAY**
☐ **Debit Mastercard** ☐ **Visa Debit**

4	IBAN des Kontoinhabers											
	Name des Karteninhabers											
5	**SEPA Ende-zu-Ende-Referenz (9-stellig)**	F	D									

Währung			Währungsbetrag	Datum der Verfügung	Uhrzeit der Verfügung	Euro-Gegenwert

6 **Informationen zur Vorgehensweise bei Kartenmissbrauch durch Dritte (siehe Leitfaden)**

☐ Der Karteninhaber hat den Umsatz weder getätigt noch genehmigt /Cardholder neither made nor authorized this transaction.
☐ Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren. Der Karteninhaber war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte/ The card was not lost/stolen and was kept in my possession at the time of transaction.
☐ Die Karte wurde gestohlen/verloren und befand sich zum Zeitpunkt der Transaktion nicht in meinem Besitz/The card was stolen/lost and was not kept in my possession at the time of transaction.

7 Bitte veranlassen Sie eine Rückrechnung (Chargeback) aus folgendem unten aufgeführten Grund:
Eine Karteninhaber-Stellungnahme mit Unterschrift und eventuell vorhandene Belege sind bei der Reklamation von Händlerzahlungen (POS oder eCommerce) beizufügen.

7.1 **Rückrechnungsgründe**

7.1.1 ☐ Geld am Geldautomaten nicht oder teilweise nicht erhalten/Cash not received/only partially received at ATM
7.1.2 ☐ Betrag wurde mit anderen Zahlungsmitteln beglichen/The amount was paid by other means
7.1.3 ☐ Keine Ware/Leistung erhalten/Non-receipt of goods or service
7.1.4 ☐ Betrag in falscher Währung belastet/Incorrect currency
7.1.5 ☐ Der Betrag wurde mehrfach belastet/The amount was debited multiple times
7.1.6 ☐ Falscher Betrag belastet. Der Betrag wurde von _____ auf _____ erhöht.
The transaction amount was increased from _____ to _____ .
7.1.7 ☐ Ware zurückgegeben/Leistung storniert. Keine Gutschrift erhalten/Returned merchandise/cancelled services. Credit not processed
7.1.8 ☐ Sonstiges:/Other reason:

7.2	IBAN für die Gutschrift des Rückrechnungsbetrags (falls abweichend von IBAN Kontoinhaber)	

8 **Bei Fragen wenden Sie sich bitte an First Data Team Debit Disputes**
E-Mail: eingangskorbbam-mae@fiserv.com

9 Institutsname:

Abt./Sachgebiet:

Ansprechpartner/E-Mail-Adresse:

Postfach/Straße:

PLZ/Ort:

Unterschrift und Stempel des auftraggebenden Institutes

1	Institutsname	
2	Ort/Datum	
3	Ansprechpartner des Absenders	
	Telefon	E-Mail

First Data Deutschland GmbH
Team Debit Disputes
60298 Frankfurt

E-Mail: eingangskorbbam-mae@fiserv.com

Karteneinsatz girocard Co-Badge Rückrechnungsauftrag

☐ **Maestro** ☐ **EAPS** ☐ **VPAY**
☐ **Debit Mastercard** ☐ **Visa Debit**

4	IBAN des Kontoinhabers											
	Name des Karteninhabers											
5	**SEPA Ende-zu-Ende-Referenz (9-stellig)**	F	D									

Währung			Währungsbetrag	Datum der Verfügung	Uhrzeit der Verfügung	Euro-Gegenwert

6 Informationen zur Vorgehensweise bei Kartenmissbrauch durch Dritte (siehe Leitfaden)

☐ Der Karteninhaber hat den Umsatz weder getätigt noch genehmigt /Cardholder neither made nor authorized this transaction.

☐ Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren. Der Karteninhaber war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte/ The card was not lost/stolen and was kept in my possession at the time of transaction.

☐ Die Karte wurde gestohlen/verloren und befand sich zum Zeitpunkt der Transaktion nicht in meinem Besitz/The card was stolen/lost and was not kept in my possession at the time of transaction.

7 Bitte veranlassen Sie eine Rückrechnung (Chargeback) aus folgendem unten aufgeführten Grund:
Eine Karteninhaber-Stellungnahme mit Unterschrift und eventuell vorhandene Belege sind bei der Reklamation von Händlerzahlungen (POS oder eCommerce) beizufügen.

7.1 Rückrechnungsgründe

7.1.1 ☐ Geld am Geldautomaten nicht oder teilweise nicht erhalten/Cash not received/only partially received at ATM
7.1.2 ☐ Betrag wurde mit anderen Zahlungsmitteln beglichen/The amount was paid by other means
7.1.3 ☐ Keine Ware/Leistung erhalten/Non-receipt of goods or service
7.1.4 ☐ Betrag in falscher Währung belastet/Incorrect currency
7.1.5 ☐ Der Betrag wurde mehrfach belastet/The amount was debited multiple times
7.1.6 ☐ Falscher Betrag belastet. Der Betrag wurde von _____ auf _____ erhöht.
The transaction amount was increased from _____ to _____ .
7.1.7 ☐ Ware zurückgegeben/Leistung storniert. Keine Gutschrift erhalten/Returned merchandise/cancelled services. Credit not processed
7.1.8 ☐ Sonstiges:/Other reason:

7.2	IBAN für die Gutschrift des Rückrechnungsbetrags (falls abweichend von IBAN Kontoinhaber)	

8 Bei Fragen wenden Sie sich bitte an First Data Team Debit Disputes
E-Mail: eingangskorbbam-mae@fiserv.com

9
Institutsname:

Abt./Sachgebiet:

Ansprechpartner/E-Mail-Adresse:

Postfach/Straße:

PLZ/Ort:

Unterschrift und Stempel des auftraggebenden Institutes