

Zahlungsreklamation Mastercard®/Visa – Reklamation Betrugsfall



Bitte senden Sie diesen Vordruck samt Anlagen an Ihre kartenausgebende Bank zur weiteren Bearbeitung.

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer	Ablaufdatum
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="XXXXXX"/>	<input type="text" value="/"/>
			Erste 6 Stellen	Letzte 4 Stellen M M / J J

Karteninhaberdaten (unbedingt eintragen)

Kartenorganisation:

Visa
 Mastercard®
 Hauptkarte
 Zusatzkarte

Name des Karteninhabers Vorname

Telefonnummer (tagsüber erreichbar, für etwaige Rückfragen)
 E-Mail (für etwaige Rückfragen)
 Geburtsdatum

T T M M J J J J

Angaben zur Reklamation

- Ich reklamiere mehrere Transaktionen und habe die Angaben zu allen Einzelbeträgen in der Ausfertigung Einzelaufstellung aufgelistet.
- Ich reklamiere eine einzelne Transaktion.

Umsatz vom	Händlername und Ort	Betrag Euro	Fremd- währung	Betrag Fremdwährung



Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer	Ablaufdatum
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> XXXXXX <input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>
			Erste 6 Stellen	Letzte 4 Stellen M M / J J

Bitte füllen Sie nachstehende Liste gemäß Ihres Reklamationsfalles aus. Bei Unstimmigkeiten bzw. Streitfällen mit dem Händler nutzen Sie bitte das für Dispute zur Verfügung gestellte Formular


	Reklamationsgrund	Erforderliche Unterlagen und Angaben
<input type="checkbox"/>	Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert	Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist!
	Kartenbesitzstatus (zwingend auszufüllen) <input type="checkbox"/> Diebstahl/Verlust <input type="checkbox"/> Postwegverlust (Karte nicht erhalten) <input type="checkbox"/> Verdacht auf Internetbetrug/Phishing Mail/Kartenfälschung (Bitte beschreiben Sie den Sachverhalt im Bereich Internetbetrug)	
	Strafanzeige wurde erstattet	Nachweis über erstattete Strafanzeige beifügen: Aktenzeichen, Datum der Strafanzeige, Dienststelle (ggf. Anlage beifügen) _____
	Internetbetrug/Trickbetrug/Phishing/Täuschung (Bei Kartenbesitzstatus "Verdacht auf Internetbetrug/Phishing Mail/Kartenfälschung" sind die folgenden Abschnitte vollständig auszufüllen, sonst kann es zu Verzögerungen und Rückfragen kommen) Wurden Sie per E-Mail/Telefon/SMS/WhatsApp/Push-Nachricht aufgefordert, Ihre Karten- und Kontodaten anzugeben? Bitte stellen Sie uns einen Screenshot der Nachrichten zur Verfügung. _____ Haben Sie geantwortet? Was haben Sie geantwortet und wann war das? _____ Können Sie sich an Details erinnern? Liegt Ihnen die Nachricht/Daten noch vor? Bitte stellen Sie uns einen Screenshot der Nachricht zur Verfügung. _____ _____	
	Bitte beantworten Sie alle Fragen und beschreiben Sie den Sachverhalt. Haben Sie irrtümlich/ungewollt ein Abonnement abgeschlossen, z.B. eine Transaktion autorisiert und danach unerwartete Belastungen vom selben Händler erhalten?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
	Haben Sie die Transaktion mit 3-D Secure bestätigt (SecureGo Plus, SMS und Wissensfrage)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
	Haben Freunde oder Familienmitglieder Zugriff auf Ihre Kundenkonten (z. B. Amazon, iTunes, Playstation etc.)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
	Wurden gegebenenfalls Kreditkarten/Kartendaten an Freunde oder Familienmitglieder weitergegeben?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
	Wird Ware vom Zoll, z. B. auf Grund des Verdachts der Markenfälschung, zurückgehalten?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
	Weitere Beschreibungen zum Sachverhalt – Falls der Platz nicht ausreicht, benutzen Sie ein Beiblatt _____ _____	

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer		Ablaufdatum
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	XXXXXX	<input type="text"/>
			Erste 6 Stellen	Letzte 4 Stellen	M M / J J


<input type="checkbox"/>	Nur von der Bank auszufüllen! Betrugsmeldung für statistische Zwecke. Regulierung wird durch Bank geprüft. Eine Reklamationsbearbeitung durch VR Payment erfolgt nicht.
<input type="checkbox"/>	Versicherungsmeldung erwünscht (Ausfertigung vorbehaltlich fachlicher Prüfung)

Ich versichere, alle Angaben nach bestem Wissen und Gewissen gemacht zu haben. Mir ist bewusst, dass Falschangaben zu rechtlichen Konsequenzen führen können. Eine Erstattung erfolgt aufgrund gesetzlicher Vorgaben möglicherweise bereits vor Abschluss der Prüfung des Sachverhaltes. Die Bank behält sich die Rückforderung des erstatteten Betrages und etwaige Schadensersatzansprüche nach Abschluss der Sachverhaltsprüfung vor.

Darüber hinaus bin ich bereit, an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen. Ich bin damit einverstanden, dass VR Payment/meine Bank den Strafverfolgungsbehörden zu Ermittlungszwecken Angaben zu meiner Person (Name, Adresse, etc.), die in obiger Stellungnahme gemachten Aussagen, sowie über alle mit meiner Kreditkarte getätigten missbräuchlichen Transaktionen und weitere Informationen zum Sachverhalt übermittelt.

Ort, Datum	Unterschrift des Karteninhabers
	

Ansprechpartner in der Bank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)


Ort, Datum	Unterschriften der Bank
	

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer		Ablaufdatum
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	XXXXXX	/
			Erste 6 Stellen	Letzte 4 Stellen	M M / J J

Umsatz vom	Händlername und Ort	Betrag Euro	Fremd- währung	Betrag Fremdwährung

Ich versichere, alle Angaben nach bestem Wissen und Gewissen gemacht zu haben. Mir ist bewusst, dass Falschangaben zu rechtlichen Konsequenzen führen können. Eine Erstattung erfolgt aufgrund gesetzlicher Vorgaben möglicherweise bereits vor Abschluss der Prüfung des Sachverhaltes. Die Bank behält sich die Rückforderung des erstatteten Betrages und etwaige Schadensersatzansprüche nach Abschluss der Sachverhaltsprüfung vor.

Darüber hinaus bin ich bereit an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen. Ich bin damit einverstanden, dass VR Payment/meine Bank den Strafverfolgungsbehörden zu Ermittlungszwecken Angaben zu meiner Person (Name, Adresse, etc.), die in obiger Stellungnahme gemachten Aussagen, sowie über alle mit meiner Kreditkarte getätigten missbräuchlichen Transaktionen und weitere Informationen zum Sachverhalt übermittelt.

Ort, Datum	Unterschrift des Karteninhabers
	

Ansprechpartner in der Bank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)

Ort, Datum	Unterschrift der Bank
	