Oldenburger Volksbank eG

Zahlungsreklamation Mastercard®/Visa – Reklamation Betrugsfall

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

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
28061822				XXXXXX		M M / J J
			Erste 6 Stellen		Letzte 4 Stellen	

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	Fremdwährung	Betrag Fremdwährung

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
28061822				XXXXXX		
			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**
☐	Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert	**Wichtiger Hinweis:** Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist!
	Kartenbesitzstatus (zwingend auszufüllen)	
	☐ 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?	
Haben Sie die Transaktion mit 3-D Secure bestätigt (SecureGo plus, SMS und Wissensfrage)?	
Haben Freunde oder Familienmitglieder Zugriff auf Ihre Kundenkonten (z. B. Amazon, iTunes, Playstation, etc.)	
Wurden gegebenenfalls Kreditkarten/Kartendaten an Freunde oder Familienmitglieder weitergegeben?	
Wird Ware vom Zoll, z. B. auf Grund des Verdachts der Markenfälschung, zurückgehalten?	

Weitere Beschreibungen zum Sachverhalt – Falls der Platz nicht ausreicht, benutzen Sie ein Beiblatt

Bitte den genauen Ablauf beschreiben:
Wann wurde der Betrug/die missbräuchliche Abbuchung festgestellt?

Wie wurde der Missbrauch bemerkt?

Ist der Händler bekannt bzw. wurde dort schon mal bestellt/bezahlt? (Wenn ja, Anmeldedaten/Passwörter aktualisieren)

Wie konnte der Täter an die Daten kommen?

Gab es Auffälligkeiten bei den letzten Einsätzen der Karte?

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
28061822				XXXXXX		
			Erste 6 Stellen		Letzte 4 Stellen	M M / J J

☐	**Nur von der Bank auszufüllen!** Betrugsmeldung für statistische Zwecke. Eine Reklamationsbearbeitung durch VR Payment erfolgt nicht.
☐	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
	X

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

Ort, Datum	Unterschrift der Bank
	X

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
28061822				XXXXXX		/
			Erste 6 Stellen		Letzte 4 Stellen	M M / J J

Einzelaufstellung mehrerer reklamierter Transaktionen

Name des Karteninhabers

Bei mehr als zwei Umsätzen bitte separate Umsatzaufstellung beifügen

Umsatz vom	Händlername und Ort	Betrag Euro	Fremdwährung	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 Karteninhaber
	X

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

Ort, Datum	Unterschrift der Bank
	X