

easyCredit-Ratenkauf Betrugspolicy

1. Anwendungsbereich

Diese Leitlinie zur Betrugsabwehr im Ratenkauf hat ihre Gültigkeit bei allen aufgekauften Forderungen, welche über eCommerce, am POS oder im Direktvertrieb abgeschlossen werden. Die Leitlinie versteht sich als Richtungsweiser für unsere Vertragspartner, um betrügerischen Bestellungen vorzubeugen und Schäden aus betrügerischen Handlungen zu minimieren.

2. Maßnahmen

Die Garantie **für eine Haftungsübernahme** aufgrund betrügerischer Handlungen kann erfolgen, wenn folgende **Maßnahmen zur Betrugsabwehr** eingehalten wurden:

- I. Einhaltung der Rechte und Pflichten aus dem Factoringvertrag.
- II. Stoppen der Auslieferung von Bestellungen, welche durch den Händler als betrügerisch auffällig erkannt wurden. Die TeamBank ist über den Betrug unmittelbar nach dem Bekanntwerden in Kenntnis zu setzen.
- III. Informationsaustausch über auffällige Widerrufe bzw. Rücksendungen bzw. ungewöhnliche Häufungen von Widerrufen bzw. Rücksendungen in kurzen Zeitabständen.
 - a. Beispiel: Ein Kunde widerruft eine Bestellung mit dem Hinweis "diese Bestellung habe ich nicht selbst getätigt".
- IV. Die Ware darf nur an die in der Bestellstrecke angegebene Lieferadresse versendet werden. Die Lieferadresse darf im Nachgang zum Bestellprozess nicht verändert werden (zum Beispiel auf Anfrage des Kunden).
- V. Die Ware muss mit einer Sendungs- bzw. Trackingnummer versendet werden. Der Sendungsverlauf muss eindeutig nachvollziehbar sein und im Sendungsverlauf muss die Zustelladresse und der Name ersichtlich sein, an welcher die Ware zugestellt wurde.
- VI. Sofern die Ware per Spedition zugestellt wird, muss die Spedition die Zustellung mit der Unterschrift des Empfängers bestätigen. Insbesondere gilt auch Punkt IV. für die Spedition.
- VII. Bei einem abgeschlossenen Ratenkauf dürfen nur die Daten des Kunden enthalten sein. Es ist nicht zulässig beispielsweise die E-Mail-Adresse des Händlers zu verwenden.

3. Ausschlusskriterien

Im Rahmen des Click & Collect - Verfahrens ist eine Haftungsübernahme generell ausgeschlossen.

4. Mitwirkungspflicht

Der Händler hat eine generelle Mitwirkungspflicht beim Erkennen, Aufklären und Verhindern von betrügerischen Handlungen, welche durch alle in Frage kommenden Personen im Bestell- und Lieferprozess begangen werden können.

Auf die folgenden Merkmale ist besonders zu achten:

- Ein Kunde hat zusätzliche Versandwünsche oder möchte die Lieferadresse ändern: Die Bestellung darf ausschließlich an die im Antrag angegebene Adresse versendet werden. Wunsch auf Adressänderung, Express-Versand oder Versand ohne Sendungsverfolgung ist verdächtig.
- Ein Kunde tätigt unüblich große oder auffällige Bestellung: Vorsicht ist geboten, wenn die Bestellung größer als normalerweise ist oder aus mehreren gleichen Artikeln besteht. Insbesondere wenn es sich um einen Neukunden oder um ein stark nachgefragtes / teures Produkt handelt (Zum Beispiel: sechs iPhones innerhalb einer Bestellung).
- Der Kunde verwendet verdächtige Kontaktdaten: Achten Sie auf auffällige E-Mails, die z.B. nur aus Zahlen-, Zeichen oder Buchstabenkombinationen bestehen.
- Es kommen ungewöhnlich viele Bestellungen zur unüblichen Zeit oder innerhalb kürzester Zeit. Dabei wären folgende Szenarien auffällig:
 - Mehrere auffällige Bestellungen vom selben Kunden oder von Kunden mit denselben Nachnamen.
 - Von verschiedenen Kunden werden dieselben Kontakt- und Lieferinformationen verwendet.
 - Mitten in der Nacht werden mehrere Bestellungen getätigt.

Ihr Team von easyCredit-Ratenkauf

Falls Sie Fragen haben sollten, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:



partnerservice.ratenkauf@teambank.de



0911 – 53902726 (Mo bis Fr von 8:00 bis 18:00)