Reklamation einer Bargeldabhebung aus einem Geldautomaten der Gesellschaft Travelex

Wir bitten Sie, die Probleme mit einem unserer Geldautomaten zu entschuldigen. Diese Situationen sind sehr selten, dennoch sind wir jedes Mal bemüht, dass die gegebene Angelegenheit schnellstmöglich geklärt wird. Als Betreiber von Geldautomaten sind wir an verschiedene Sicherheitssysteme gebunden, die in der ATM Industrie eingeführt sind, und deshalb müssen wir sicherstellen, dass sämtliche erforderlichen Prozeduren, die zu einer schnellen und reibungslosen Klärung Ihres Problems führen, eingehalten werden. Unten sind einige Beispiele der häufigsten Probleme samt Informationen über die weitere Vorgehensweise angeführt.

Einbehaltene Karte:

Falls der Geldautomat Ihre Karte einbehalten hat, ist es unerlässlich, dass Sie für weitere Informationen den Aussteller Ihrer Karte informieren, da wir **keine** Karten zurückgeben **können**, die von einem Geldautomaten einbehalten wurden.

Es wurde kein Bargeld ausgegeben:

Falls es nicht zur Ausgabe von Bargeld kam, kontrollieren Sie Ihr Konto und stellen Sie fest, ob der gegebene Betrag zu Lasten Ihres Kontos ging. Wenn ja und wenn es binnen einiger Tage nicht zur automatischen Stornierung der Transaktion kommt, **ist es unerlässlich, dass Sie Ihre Bank/den Aussteller der Karte kontaktieren und die entsprechende Transaktion reklamieren.** Ersuchen Sie sie um die Geltendmachung einer **Rückerstattung** gegenüber der Gesellschaft Travelex für die Rückzahlung von Finanzmitteln. Es handelt sich um ein standardmäßiges Vorgehen bei Geldautomaten, das alle Banken und alle Betreiber von Geldautomaten einhalten. Die Telefonnummer Ihrer Bank/des Ausstellers Ihrer Karte sollte auf der Rückseite Ihrer Karte angegeben sein.

Nehmen Sie bitte zur Kenntnis, dass die Mitarbeiter unserer Filiale nicht in den Geldautomat eingreifen, noch Ihnen die entsprechenden Finanzen aus den Mitteln der Filiale zurückzahlen können.

Weitere Hilfe

Falls Sie nach dem Gespräch mit Ihrer Bank/ dem Aussteller Ihrer Karten jegliche weitere Hilfe benötigen, kontaktieren Sie bitte unser Kundendienstteam für den Bereich Geldautomaten unter der Telefonnummer +448 458 727 627 oder per E-Mail unter customerservices@travelex.com.

Wie oben erwähnt, ist es unerlässlich, dass Sie Ihre Bank/den Aussteller Ihrer Karten kontaktieren. Das gegebene Subjekt macht anschließend einen Antrag auf Rückerstattung bei der Gesellschaft Travelex geltend, beziehungsweise stellt es Ihnen eine neue Karte aus. Jegliche unten angeführten Informationen werden dem Kundendienstteam der Gesellschaft Travelex für den Bereich Geldautomaten übergeben, das Ihr Problem lediglich für seine Bedürfnisse vermerken wird.

Identifikationsnummer des Geldautomaten/Standorts: _____

Datum der Transaktion: _____ Uhrzeit: _____ Strittiger Betrag: _____

Ich reklamiere die oben genannte Transaktion aus folgendem Grund:

Es wurde kein Bargeld ausgegeben [ ] Einbehaltene Karte [ ] Sonstiges [ ] _____

Name des Karteninhabers: _____

Nummer der Debit-/Kreditkarte (die ersten 6 und die letzten 4 Ziffern): __ __ __ __ __ __ __ __ __ __

Ich bestätige die Richtigkeit der oben gemachten Angaben und werde die Abhebung beim Aussteller meiner EC-Karte reklamieren.

Der Karteninhaber wurde anhand der PA-Nummer überprüft:

_____

Unterschrift des Karteninhabers

_____

Unterschrift des Filialmitarbeiters

_____