

# CHARGEBACK- UND BETRUGSABWEHR-POLITIK

## 1. Einleitung

Unsere Chargeback- und Betrugsabwehr-Politik zielt darauf ab, Betrug zu minimieren, unsere Kunden zu schützen und die Integrität unserer Finanztransaktionen zu gewährleisten. Diese Richtlinien und Verfahren helfen uns, potenziellen Betrug zu erkennen und zu verhindern, während sie sicherstellen, dass berechnete Rückbuchungsanfragen effizient und gerecht bearbeitet werden.

## 2. Präventive Maßnahmen

Ziel: Reduzierung des Risikos von betrügerischen Transaktionen und ungerechtfertigten Rückbuchungen.

- Altersverifikation: Bei der Registrierung überprüfen wir das Alter der Benutzer durch den Abgleich mit offiziellen Ausweisdokumenten.
- 3D-Secure: Einsatz des 3D-Secure-Protokolls für alle Kreditkartentransaktionen, um eine zusätzliche Authentifizierungsebene hinzuzufügen.
- Kartenprüfnummer (CVV): Verpflichtung zur Eingabe der Kartenprüfnummer (CVV) bei jeder Transaktion.

## 3. Echtzeit-Überwachung und -Erkennung

Ziel: Frühzeitige Erkennung und Prävention von betrügerischen Aktivitäten.

- Transaktionsüberwachung: Nutzung von Echtzeit-Analyse-Tools zur Überwachung aller Transaktionen auf verdächtige Muster und Aktivitäten.
- IP-Adressüberwachung: Überwachung von IP-Adressen, um verdächtige Geolokationen und Verbindungen zu erkennen.

## 4. Bearbeitung von Rückbuchungen (Chargebacks)

Ziel: Effiziente und faire Bearbeitung von Rückbuchungsanfragen.

- Analyse und Entscheidung: Wir prüfen die Rückbuchungsanfrage und entscheiden, ob die Rückbuchung berechtigt ist oder nicht. Unberechtigte Anfragen werden angefochten.
- Kommunikation mit dem Kunden: Bei unklaren Rückbuchungsanfragen wird der Kunde kontaktiert, um den Sachverhalt zu klären und mögliche Lösungen zu finden.

## 5. Maßnahmen bei Betrugsverdacht

Ziel: Minimierung des Schadens und Verhinderung zukünftiger Betrugsfälle.

- Konto-Sperrung: Sofortige Sperrung des betroffenen Kontos bei Verdacht auf betrügerische Aktivitäten.
- Ermittlung: Durchführung einer internen Untersuchung, um die Art und den Umfang des Betrugs zu ermitteln.
- Rückerstattung: Im Falle eines nachgewiesenen Betrugs erhalten betroffene Kunden eine vollständige Rückerstattung.