

KARTENSPERRUNG / VERLUST UND REKLAMATION VON UMSÄTZEN

1) WIE KANN ICH MEINE MASTERCARD GOLD SPERREN?

Sie können Ihre TF Bank Mastercard Gold telefonisch, von Mo-Fr zwischen 9-15 Uhr unter der Rufnummer 030-814 566 890, sperren lassen.

Außerhalb unserer Öffnungszeiten erreichen Sie unter dieser Rufnummer ein englischsprachiges Service-Center, bei dem Sie rund um die Uhr Ihre Kartensperrung veranlassen können.

Ebenfalls können Sie Ihre Karte von Ihrer hinterlegten E-Mailadresse aus sperren lassen und direkt eine Ersatzkarte beantragen. Eine Bestellung der Ersatzkarte ist am Telefon nicht möglich.

2) WAS MACHE ICH, WENN MEINE MASTERCARD GOLD VOM AUTOMATEN EINGEZOGEN WURDE?

Bitte kontaktieren Sie uns per E-Mail um eine Ersatzkarte zu beantragen. Teilen Sie uns bitte mit, dass Ihre Karte einbehalten wurde.

3) WAS PASSIERT, WENN ICH 3 MAL DEN FALSCHEN PIN EINGEGEBEN HABE?

Bei dreimaliger falscher Eingabe der PIN ist die Mastercard Gold dauerhaft gesperrt. Sie müssen bitte per E-Mail die Ausstellung einer Ersatzkarte beantragen.

4) WIE BIN ICH BEI KARTENMISSBRAUCH ABGESICHERT?

Wenn Sie Ihre Mastercard Gold für einen Kauf verwenden, können Sie den bezahlten Betrag über Mastercard zurückzufordern, sofern das Unternehmen nicht liefert, sich einer berechtigten Reklamation verweigert bzw. nicht mehr existiert. Bitten setzen Sie sich zuerst immer mit dem Händler direkt auseinander.

Wenn Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung durch eine Personen- oder Pflichtversicherung (z.B. Reisesicherungsschein) abgedeckt ist, sollten Sie sich zunächst an den Versicherer wenden, um Ihren Anspruch geltend zu machen. Wenn dies nicht erfolgreich ist, können Sie ihren Anspruch bei uns geltend machen.