

Information „Identitätsmissbrauch“

Leider kommt es immer wieder dazu, dass Betrüger – trotz umfangreicher Überprüfung durch Telefónica – Daten missbrauchen und damit Sie und uns schädigen. Bitte prüfen Sie, ob Ihre Daten auch anderweitig verwendet wurden und ob eine Strafanzeige durch Sie sinnvoll ist. Nur so ist es ggf. möglich, die Täter zu ermitteln und zur Rechenschaft zu ziehen.

Um Ihnen weiterzuhelfen, bitten wir Sie, folgende Hinweise zu beachten:

Es wurden widerrechtlich Gebühren von meinem Konto eingezogen / ich habe Mahnungen erhalten / meine Geldbörse wurde gestohlen

Bitte lassen Sie uns folgende Informationen schriftlich zukommen:

- Kundennummer und/oder Rufnummer
- Schilderung des Sachverhaltes – eigenhändig unterschrieben
- Kopie des Kontoauszuges
- ggf. Bescheinigung über die Erstattung einer polizeilichen Anzeige

Ich erhalte Mahnungen, obwohl ich das Gerät an Dritte weitergeleitet habe

Bitte lassen Sie uns folgende Informationen schriftlich zukommen:

- Kundennummer und/oder Rufnummer
- Schilderung des Sachverhaltes – eigenhändig unterschrieben
- ggf. Bescheinigung über die Erstattung einer polizeilichen Anzeige

Mein Passwort für mein Kundenportal wurde geändert

Bitte lassen Sie uns folgende Informationen schriftlich zukommen:

- Kundennummer und/oder Rufnummer
- Schilderung des Sachverhaltes – eigenhändig unterschrieben

Tipp: Nehmen Sie bitte regelmäßige Änderungen all Ihrer Passwörter vor.

Ich habe einen Schufa-Eintrag, obwohl ich keinen Vertrag mit Telefónica abgeschlossen habe

Bitte lassen Sie uns folgende Informationen schriftlich zukommen:

- Schufa-Auszug
- Schilderung des Sachverhaltes – eigenhändig unterschrieben

Ich wurde unter Gewaltandrohung gezwungen, Verträge abzuschließen

Bitte lassen Sie uns folgende Informationen schriftlich zukommen:

- Kundennummer und/oder Rufnummer
- Schilderung des Sachverhaltes – eigenhändig unterschrieben
- Bescheinigung über die Erstattung einer polizeilichen Anzeige, mit dem Vorwurf der Nötigung

Bitte kontaktieren Sie uns schriftlich:



Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Identitätsmissbrauch
90345 Nürnberg

Nachdem Sie uns kontaktiert haben, nehmen wir **folgende Schritte** vor:

1. Prüfung der zugesandten Unterlagen auf Vollständigkeit und Korrektheit
2. Durchführung aller notwendigen Maßnahmen
3. Schriftliche Rückmeldung

Meine persönlichen Angaben: (bitte ausfüllen)

Name: _____
Adresse: _____
E-Mail-Adresse: _____
Telefonnummer: _____

Sachverhalt: (bitte ankreuzen)

- Auf meinen Namen wurden unberechtigt Verträge abgeschlossen.
- Von meinem Bankkonto wurden Beträge abgebucht, die ich nicht zuordnen kann.
- Mein Portalpasswort wurde unberechtigt geändert.
- Weitere Informationen (bitte Details zum Vorgang hier angeben):

Ort/Datum

Unterschrift

