

Rechnungskauf & Ratenkauf – FAQ

Welche Referenz-Nr. benötige ich, um mit Ihnen in Kontakt zu treten?

Zur Identifizierung Ihrer Rechnung benötigen wir grundsätzlich unsere 14-stellige PAN-Nr. bzw. den Verwendungszweck. Der erste Zahlenblock dieser Nummer beginnt immer mit 76102...

Wo finde ich meine PAN-Nummer?

Die PAN-Nr. ist grundsätzlich in allen E-Mails und allen Schreiben unseres Hauses als Verwendungszweck enthalten. Der erste Zahlenblock dieser Nummer beginnt immer mit 76102...

Ich habe bereits die Rechnung an den Händler überwiesen. Muss ich jetzt noch aktiv werden?

Bitte setzen Sie sich mit dem Händler in Verbindung und bitten um entsprechende Weiterleitung des Zahlungseingangs an die SCB. Andernfalls können wir die Zahlung bei uns im Hause nicht Ihrer Rechnung zuordnen und die Rechnung gilt weiterhin als offen.

Ich habe die Ware komplett oder teilweise zurückgegeben – warum erhalte ich eine Zahlungserinnerung?

Dies geschieht, wenn nach der Retoure der Ware die Gutschrift des Händlers noch nicht in unserem Hause mit Ihrer Rechnung verbucht wurde. Bitte setzen Sie sich hierzu mit dem Händler in Verbindung.

Ich benötige die Rechnung bzw. einen Liefernachweis.

Bitte wenden Sie sich hierfür an den Händler. Uns als Zahlungsdienstleister liegen diese Nachweise nicht vor.

Ich möchte gerne meinen Rechnungskauf in einen Ratenkauf umwandeln.

Derzeit ist eine Umwandlung eines Rechnungskaufs in einen Ratenkauf leider nicht möglich.

Ich habe bei einem Kauf den Santander Rechnungs-/ Ratenkauf gewählt. Wohin muss ich das Geld überweisen?

Sie erhalten alle Zahlungsinformationen per E-Mail an die beim Kauf angegebene E-Mail Adresse. Der Versand der E-Mail mit den Zahlungsinformationen erfolgt in der Regel mit Versand der Ware durch den Händler.

Sollten Sie noch keine E-Mail erhalten haben, wenden Sie sich bitte an rechnungskauf@santander.de oder ratenkauf@santander.de unter Angabe der PAN-Nummer.

Bitte beachten Sie, dass Sie von uns lediglich die Zahlungsinformationen erhalten. Um die Rechnung zu erhalten, wenden Sie sich bitte an den Händler.

Ich habe das Geld bereits an Santander überwiesen und es aber wieder zurücküberwiesen bekommen – woran liegt das?

Dies kann passieren, wenn Sie als Kunde bei der Überweisung keinen oder einen falschen Verwendungszweck angegeben (siehe "Wo finde ich meine PAN-Nummer?") oder Sie die PAN-Nr. in das Feld „Zahlungsreferenz“ in Ihrem Online Banking eingetragen haben. Bitte verwenden Sie immer das Feld „Verwendungszweck“ zur Angabe der PAN-Nr.

Rechnungskauf & Ratenkauf – FAQ

Ich habe keine E-Mail von Santander erhalten und kann auch meine PAN-Nummer nicht finden.

Sie erhalten alle Zahlungsinformationen per E-Mail an die beim Kauf angegebene E-Mail-Adresse. Der Versand der E-Mail mit den Zahlungsinformationen erfolgt in der Regel mit Versand der Ware durch den Händler.

Sollten Sie noch keine E-Mail erhalten haben und auch Ihre PAN-Nummer nicht finden können, wenden Sie sich bitte an rechnungskauf@santander.de oder ratenkauf@santander.de.

Damit wir Ihr Anliegen besser zuordnen können, geben Sie bitte folgende Informationen an:

1. Ihr vollständiger Name
2. Ihr Geburtsdatum
3. Name des Händler-Shops, in dem Sie bestellt haben
4. Bestelldatum

Warum kann mir der Santander Rechnungs-/Ratenkauf nicht angeboten werden? / Warum wurde ich für den Santander Rechnungs-/Ratenkauf abgelehnt?

Santander prüft die Identität und die Bonität von allen Kunden, die mit dem Santander Rechnungs-/Ratenkauf bezahlen wollen. Leider ist es trotz größter Bemühungen nicht möglich, allen Kunden die Bezahlung über den Santander Rechnungs-/Ratenkauf anzubieten.

Die Gründe dafür können vielfältig sein, häufig liegt die Ursache jedoch darin, dass die von Ihnen angegebenen persönlichen Daten von unseren abgerufenen Datenquellen abweichen (z.B. falsches Geburtsdatum, fehlgeschlagene Zuordnung Ihrer Melde- und Rechnungsadresse) oder aber an Ihrer Zahlungshistorie in unserem Hause (z.B. hohe Anzahl nicht bezahlter Bestellvorgänge, überschrittenes Bestelllimit, mehrfache Anfragen innerhalb kurzer Zeit).

Bitte achten Sie daher auf die Korrektheit und Vollständigkeit Ihrer Angaben im Bestellprozess und stellen Sie sicher, dass alle Ihre offenen Rechnungen fristgerecht beglichen werden.