

# Willkommen

Hier finden Sie alle wichtigen Informationen zu Ihrer Bezahlkarte.



## Was ändert sich für mich?

- Sie bekommen Ihre (Geld) Leistungen nicht mehr als Bargeld oder Überweisung
- Sie bekommen stattdessen eine **kostenlose Bezahlkarte**



## Wo kann ich bezahlen?

- In fast allen Geschäften
- Auf das orange / rote Mastercard® Zeichen achten
- Die Karte funktioniert nur in Ihrem zulässigen Aufenthaltsbereich (Postleitzahlen)
- Freischaltung auf weitere Bereiche für Behördentermine möglich

## Wie viel Geld habe ich auf der Karte?

- Auf der Website [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu) anmelden
- Geben Sie dazu die **Karten ID und die PIN** ein (Diese sind auf dem Brief mit der Karte zu finden)
- Nun sehen Sie den Guthabenstand und die Umsätze



## Was ist eine PIN?

- Die PIN ist die 4-stellige Nummer, die zum Schutz der Karte beiträgt.
- Sie finden Ihre PIN auf Ihrem Brief mit der Karte unter der Bezahlkarte aufgedruckt:



## Wann wird die PIN benötigt?

- Die PIN wird benötigt...
  - ... wenn der Einkaufswert über 50 € liegt oder
  - ... Sie bereits 5x ohne PIN nur mit Auflegen der Karte bezahlt haben oder
  - ... Sie bereits über 150 € nur mit Auflegen der Karte bezahlt haben.
- Unter **meine.bezahlkarte.eu** in den Umsätzen sehen Sie hier den Ablehngrund „Ihre Zahlung wurde abgelehnt, da eine PIN Eingabe notwendig ist. Sie müssen die Karte nach jeder 5. Zahlung oder bei Erreichen einer Gesamtsumme von 150 € in das Terminal einstecken.“
- Zahlen Sie erneut, indem Sie die Karte einstecken und Ihre PIN eingeben. Anschließend können Sie wieder 5x oder insgesamt 150 € ohne Einstecken und ohne PIN bezahlen, sofern der Einkaufsbetrag unter 50€ ist.

## Wie kann ich bezahlen?

- Karte einstecken oder auflegen / an das Gerät halten
- Falls benötigt: PIN eingeben (PIN auf Brief mit der Karte – 4 Ziffern)
- Nach dreimaliger falscher PIN-Eingabe am Gerät wird Ihre Karte gesperrt
- Entsperrungen können unter [bezahlkarte.eu](https://www.bezahlkarte.eu) eingeleitet werden



## Was geht nicht?

- Zahlungen außerhalb Ihres zulässigen Aufenthaltsbereichs (Postleitzahlen)
- Gesamtes Guthaben in Bargeld auszahlen lassen
- Onlineshopping (außer ÖPNV)
- Überweisungen an nicht freigegebene Empfänger

## Wie bekomme ich Bargeld?

- Auf der Webseite [meine.bezahlkarte.eu](https://www.meine.bezahlkarte.eu) können Sie Ihr Bargeldlimit einsehen
- Sie können in vielen Geschäften an der Kasse und an Geldautomaten Geld abheben



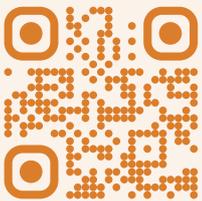
## Was muss ich beachten?

- Sie tragen die Verantwortung für Ihre Karte
- Bewahren Sie Ihre Karte sorgfältig auf
- Halten Sie Ihre persönliche Geheimzahl (PIN) geheim
- Bei Verlust / Diebstahl oder Ähnlichem:  
Sperrn Sie Ihre Karte unverzüglich
- Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit haften Sie

## Was kann ich bei [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu) und in der App machen?

- Sie können Ihren Guthabenstand anschauen
- Sehen Sie die komplette Umsatzübersicht ein
- Erhalten Sie eine Übersicht Ihrer Limits und Beschränkungen
- Lesen Sie Informationen zu Ihren Zahlungen & Ablehnungen
- Sperren und Entsperren Sie Ihre Karte selbständig
- Überweisen Sie Geld an freigegebene Empfänger
- **Wichtig:** Bei dreimaliger falscher PIN-Eingabe wird Ihr Login gesperrt. Gesperrte Logins werden mehrmals täglich auf möglichen Missbrauch geprüft und ggf. wieder freigegeben

# Nützliche Informationen



### Wo kann ich die App herunterladen?

Du kannst deine Bezahlkarte auch via App verwalten:

- QR-Code scannen oder
- Die App Bezahlkarte im Apple App Store oder Google Play Store laden: [bezahlkarte.eu/app](https://bezahlkarte.eu/app)



### Wo erhalte ich Hilfe?

- Ein Chatbot in Ihrer Sprache hilft
- Sperren der Karte: telefonische **Sperrhotline 116 116** verfügbar in Deutsch und Englisch
- **Telefon Chatbot** verfügbar unter **+49 (0) 8161-9654-300**
- Chatbot auf der Webseite unter [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu) im Reiter „Support Chat“ öffnen

