

Wie lange dauert es, bis ich meine PAYANGO Card habe?

Nach der Bestellung, dauert es eine gute Woche, bis Ihre individuelle PAYANGO Card bei Ihnen im Briefkasten liegt. Danach müssen Sie nur noch die Identitätsprüfung machen.

Was ist die Identitätsprüfung?

Zusammen mit der Karte erhalten Sie von uns einen vorausgefüllten Kartenantrag („Freischaltungsbogen“).

Erwachsene gehen mit folgenden Unterlagen zur nächsten Postfiliale:

- (1) unterschriebener Antrag
- (2) Personalausweis oder Reisepass
- (3) Antwort-Kuvert

Jugendliche senden folgende Unterlagen an den BW-Bank Karten-Service:

- (1) unterschriebener Antrag
- (2) unterschriebene Zustimmungserklärung der Eltern
- (3) Kopie vom eigenen Personalausweis oder, Kinderlichtbildausweis
- (4) Kopie vom Personalausweis oder Reisepass eines Elternteils

Wie funktioniert die Kartenaktivierung?

Sobald die Antragsunterlagen vom BW-Bank Karten-Service geprüft wurden, wird die Karte aktiviert und Sie erhalten eine E-Mail von uns. Das dauert in der Regel mindestens eine Woche. Nach Erhalt der E-Mail können Sie Ihre PAYANGO Card aufladen und mit ihr bezahlen. Vor der Kartenaktivierung ist das nicht möglich. Wenn Sie Fragen zum Status der Aktivierung haben, können Sie sich jederzeit an den BW-Bank Karten-Service wenden.

Wie erreiche ich den BW-Bank Karten-Service?

Von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 19.00 Uhr stehen Ihnen die Mitarbeiter vom BW-Bank Karten-Service zur Verfügung:

Telefon: +49 (0)180 5 160 900*

Fax: +49 (0)180 5 160 910*

E-Mail: payangocard@bw-bank.de

Postanschrift: BW-Bank Karten-Service, Postfach 10 03 21, 70003 Stuttgart.

* 0,14 € / Min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom, Mobilfunkpreise können abweichen

Wie kann ich die PAYANGO Card aufladen?

Um Guthaben auf Ihre PAYANGO Card zu laden überweisen Sie das Geld an:

Empfänger: BW-Bank

Kontonummer: 2781310

BLZ: 600 501 01

Bank: Baden-Württembergische Bank

Verwendungszweck: Die 16-stellige PAYANGO Card Nummer auf der Kartenvorderseite

Sollten Sie Geld aus dem Ausland überweisen, verwenden Sie bitte folgende Angaben:

IBAN: DE50 6005 0101 0002 7813 10

BIC-/Swift-Code: SOLA DE ST

Wie viel Geld kann ich maximal auf die PAYANGO Card laden?

Bei Jugendlichen bis 17 Jahre maximal 500 €. Bei Erwachsenen gibt es kein Limit. Das Guthaben auf der Karte wird natürlich verzinst.

Wie komme ich wieder an mein Guthaben?

Rücküberweisungen auf das hinterlegte Girokonto sind jederzeit über den Kartenservice Online möglich. Oder Sie wenden sich an den BW-Bank Karten-Service. Natürlich können Sie auch einfach das Geld mittels Ihrer PIN am Geldautomaten abheben.

Wie funktioniert das Abheben von Bargeld am Geldautomaten?

Mit Ihrer Geheimzahl (PIN), die Sie für Ihre PAYANGO Card erhalten, können Sie gegen eine Gebühr am Geldautomaten Bargeld abheben. Sie können im Rahmen Ihres Guthabens bis maximal 500 € am Tag abheben.

Welche Voraussetzungen gibt es für eine Kartenbestellung?

Erwachsene müssen ein in Deutschland geführtes Girokonto haben. Jugendliche müssen mindestens 12 Jahre alt sein und einen Personalausweis oder Kinderlichtbildausweis haben. Außerdem müssen Sie in Deutschland wohnen.

Brauche ich als Jugendlicher die Erlaubnis meiner Eltern?

Ja. Kinder und Jugendliche, die noch nicht 18 Jahre alt sind, erhalten zusammen mit ihrer PAYANGO Card eine Zustimmungserklärung, die von den Eltern unterschrieben werden muss.

Was ist der Unterschied zwischen der PAYANGO Prepaid Visa Card und einer "normalen" Kreditkarte?

Die PAYANGO Prepaid Visa Card ist eine wiederaufladbare Visa-Karte auf Guthabenbasis. Sie können bis zum aufgeladenen Betrag im Internet und weltweit überall bezahlen, wo Visa akzeptiert wird. Ist das Guthaben auf Ihrer PAYANGO Prepaid Visa Card aufgebraucht, können Sie sie immer wieder aufladen.

Wie lange ist die PAYANGO Card gültig?

Die PAYANGO Card hat eine Laufzeit von 4 Jahren. Rechtzeitig vor Ablauf der Karte wird Ihnen eine Folgekarte zugesandt. Wichtig: Die Karte kann natürlich jederzeit gekündigt werden und Jahresgebühren fallen ab da nicht mehr an.

Wie kann ich meine PAYANGO Card kündigen?

Sie können Ihre PAYANGO Card jederzeit kündigen. Dazu müssen Sie die Kündigung dem BW-Bank Karten-Service schriftlich mitteilen und außerdem Ihre PAYANGO Card zurückgeben. Ein noch vorhandenes Guthaben auf Ihrer PAYANGO Card wird Ihnen dann auf Ihr angegebenes Girokonto überwiesen.

Wo kann ich mit der PAYANGO Prepaid Visa Card bezahlen?

Sie können im Internet und weltweit bei 24 Mio. Visa-Akzeptanzstellen bezahlen. Nur bei Händlern, die noch so genannte "Ritschratsch-Geräte" (Terminals ohne Magnetstreifenleser) einsetzen, funktioniert die PAYANGO Prepaid Visa Card nicht.

Was ist bei Einkäufen im Internet zu beachten?

Achten Sie bei Zahlungen im Internet darauf, dass Ihre Daten nur verschlüsselt gesendet werden. Ein kleines Schlüssel- oder Schlosssymbol im Browser zeigt Ihnen die aktive Verschlüsselung an. Außerdem sollte die Internetadresse mit "https://" statt normal mit "http://" beginnen.

Was ist die Kartenprüfnummer?

Viele Händler verlangen bei Bestellungen im Internet oder über das Telefon die Angabe der so genannten Kartenprüfnummer. Dabei handelt es sich um die letzten drei Ziffern im Unterschriftenfeld auf Rückseite Ihrer PAYANGO Card. Die Kartenprüfnummer ist nicht identisch mit Ihrer 4-stelligen Geheimzahl (PIN). Ihre PIN dürfen Sie niemals aus der Hand geben.

Kann ich mit meiner PAYANGO Card Mietwagen reservieren?

Das müssen Sie im Einzelfall mit der Mietwagniederlassung vor Ort klären. Da Mietwagenfirmen normalerweise eine Kautions über die Kreditkarte "reservieren", müssten Sie rechtzeitig ausreichend Guthaben auf Ihre PAYANGO Prepaid Visa Card überweisen.

Was kostet es mich, die PAYANGO Card im Ausland einzusetzen?

Solange Sie in Euro zahlen, fallen keine Extrakosten an. Bei Umsätzen in Nicht-Euro-Ländern wird 1% des Umsatzes als Kosten (Auslandseinsatzentgelt) in Rechnung gestellt. Das Auslandseinsatzentgelt wird auch bei Abhebungen an Geldautomaten in Fremdwährungen (Nicht-Euro) belastet. Umsätze in fremder Währung werden zum marktüblichen Eurokurs (ganz genau: EuroFX-Geldkurs) des jeweiligen Vortages abgerechnet.

Was muss ich bei Kartendiebstahl oder -verlust tun?

Bitte melden Sie den Verlust Ihrer PAYANGO Card sofort unter der Notrufnummer +49 (0)69 66 57 13 33 (24-Stunden-Service) und lassen Sie die Karte sperren. Wenn Ihre PAYANGO Card missbräuchlich verwendet wurde, bevor Sie den Diebstahl/Verlust melden konnten, haften Sie bis maximal 50 € (Haftungsgrenze) von dem Guthaben auf Ihrer PAYANGO Card. Bei grober Fahrlässigkeit gilt diese Haftungsgrenze nicht. Passen Sie also sorgfältig auf Ihre PAYANGO Card auf.

Ihnen wird nach der Verlustmeldung eine Ersatzkarte zugesandt. Die Ersatzkarte kostet 10 €.

Bekomme ich eine PAYANGO Card Abrechnung?

Ja. Einmal im Monat erhalten Sie eine Abrechnung. Diese Monatsrechnung sowie tagesaktuelle Umsätze, Gutschriften und den Kartensaldo können Sie sich bequem und sicher beim Kartenservice Online der BW-Bank auf www.bw-bank.de/kreditkartenabrechnung ansehen. Sobald eine neue Abrechnung online vorliegt, werden Sie auf Wunsch per E-Mail informiert.

Wie bezahle ich Gebühren, die meiner PAYANGO Card belastet werden?

Gebühren, die dem Kartenkonto belastet werden, wie z. B. der Kartenpreis, werden mit dem Kartenguthaben verrechnet. Ist kein ausreichendes Guthaben vorhanden, wird der Rechnungsbetrag per Lastschrift von Ihrem hinterlegten Girokonto eingezogen.

Auf meiner Abrechnung tauchen Beträge auf, die ich nicht verursacht habe. Wie bekomme ich mein Geld zurück?

Bitte schicken Sie umgehend eine schriftliche Reklamation mit Angabe des Reklamationsgrundes an den BW-Bank Karten-Service, Postfach 10 03 21, 70003 Stuttgart oder per Fax an +49 (0)180 5 160 910*. Eine Eingangsbestätigung Ihrer Reklamation erhalten Sie per Post. Bitte prüfen Sie die Rechtmäßigkeit der Reklamation sorgfältig vor der Einreichung. * 0,14 €/Min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom, Mobilfunkpreise können abweichen