

Häufig gestellte Fragen und Antworten zur gebührenfreien Schmetterling Mastercard®

I. Kreditkarten für Partnerunternehmen (Co-Branding)	3
1. Was ist eine Kreditkarte für ein Partnerunternehmen?	3
2. Welche Vorteile habe ich mit dieser Karte?.....	3
II. Kartenantrag	3
1. Wie kann ich Kunde werden?.....	3
2. Was passiert nach der Antragstellung?.....	3
3. Wie kann ich sicher sein, dass der Antrag bei der Advanzia Bank wirklich eingegangen ist?	4
4. Wie lange dauert es ab der Antragstellung bis ich meine Karte erhalte?	4
5. Ich habe keine Karte bestellt, jedoch ist mir eine zugesandt worden.	4
6. Wird eine Schufa Abfrage durchgeführt?	4
7. Ist es möglich, die Karte vorzeitig zu erhalten?	4
8. Meine Antragstellung liegt bereits 3 Wochen zurück. Meine Schmetterling Mastercard habe ich noch nicht erhalten.....	4
9. Mein Antrag ist abgelehnt worden. Warum?	5
III. Informationen über die gebührenfreie Schmetterling Mastercard	5
1. Wieviel kostet es, die gebührenfreie Schmetterling Mastercard zu erhalten?	5
2. Gibt es irgendwelche Einschränkungen bei der Nutzung der Karte?	5
3. Ist die gebührenfreie Schmetterling Mastercard wirklich kostenfrei?	5
4. Wie lange ist die gebührenfreie Schmetterling Mastercard kostenfrei?.....	5
5. Welche Vorteile hat die gebührenfreie Schmetterling Mastercard?.....	5
6. Welche Voraussetzungen bestehen, um die Karte zu erhalten?.....	6
7. Gibt es ein Widerrufsrecht?	6
8. Wo kann ich die gebührenfreie Schmetterling Mastercard überall nutzen?	6
9. Was bedeutet ein kostenloser Kredit von bis zu 7 Wochen?	6
10. Warum ist die gebührenfreie Schmetterling Mastercard gebührenfrei?.....	6
11. Gibt es versteckte Kosten?.....	7
12. Gibt es einen Mindestumsatz?.....	7
13. Ich habe bereits eine Mastercard®. Muss ich diese kündigen?.....	7
14. Kündigung: Wie kündige ich meine gebührenfreie Schmetterling Mastercard?.....	7
15. Kann man die Karte auch erhalten, wenn ein Schufa – Eintrag besteht?.....	7
16. Gibt es eine Zweit- oder Partnerkarte?.....	7
IV. Kreditlimit	8
1. Mein Kreditlimit ist zu niedrig. Wie kann dieses erhöht werden?.....	8
2. Wie wird das Kreditlimit festgelegt?	8
3. Wie kann ich mein Kreditlimit verringern?	8
4. Ich fahre in Urlaub. Kann ich mein Kreditlimit für diese Zeit erhöhen?	8
V. Rechnung	8
1. Wann und wie oft erhalte ich meine Rechnung?.....	8
2. Bis wann muss ich meine Rechnung zahlen?	8
3. Was passiert, wenn ich meine Rechnung zu spät zahle?.....	8
4. Welchen Betrag muss ich genau zahlen?.....	9
5. Wann zahle ich Zinsen für Einkäufe?	9
6. Wann zahle ich Zinsen für Bargeldabhebungen?.....	9

7. Wohin muss ich das Geld überweisen?.....	9
8. Kann das Geld von meinem Konto eingezogen werden (Einzugsermächtigung)?	10
9. Kann ich auch mehr Geld einzahlen (Guthabenbasis)?	10
10. Ein bis zu sieben Wochen zinsfreies Zahlungsziel?	10
11. Kann ich das Rechnungsdatum ändern?	10
12. Ich habe meine Rechnung letzten Monat zu spät gezahlt. Meine jetzige Rechnung enthält den Minimumbetrag des Vormonats – muss ich diesen zahlen?	10
13. Ich bin nicht zu Hause wenn die nächste Rechnung kommt und bin bis zum 20. nicht wieder zurück. Was kann ich tun?	10
14. Ich möchte meine Rechnungsadresse ändern.	10
15. Ich habe eine Mahngebühr erhalten, obwohl ich die Rechnung gezahlt habe. Was soll ich tun?.....	10
16. Ich habe keine Rechnung erhalten. Was muss ich tun?.....	11
VI. Nutzung der Karte	11
1. Ich habe versucht, die Karte am Geldautomaten/Geschäft/Internet zu nutzen und es hat nicht funktioniert.	11
2. Der Geldautomat hat meine Karte eingezogen. Wie bekomme ich sie wieder?.....	11
3. Wo kann ich überall Bargeld abheben?	11
4. Kann ich normale Rechnungen mit der Karte zahlen?.....	11
5. Was für ein Limit habe ich?	11
6. Was passiert, wenn die Karte im Geschäft nicht funktioniert? Ist sie defekt?	12
VII. Beschwerden.....	12
1. Wohin kann ich mich wenden, wenn ich einmal nicht zufrieden bin?	12
2. Meine Rechnung stimmt nicht	12
VIII. Inkasso	12
1. Wann wird eine nicht gezahlte Rechnung an das Inkasso-Büro gemeldet?	12
2. Ich würde meine Rechnung gerne an Advanzia zahlen – allerdings sind meine Daten bereits bei dem Inkasso Unternehmen.....	13
3. Das Inkasso Unternehmen berechnet mir Gebühren. Was kann ich jetzt tun?	13
IX. Kartensperrung	13
X. Sicherheit	13
1. Ich habe meine Karte verloren. Wie muss ich mich verhalten?	13
2. Meine Rechnung enthält Zahlungen, die ich nicht getätigt habe. An wen muss ich mich wenden?	13
3. Eine andere Person hat die Karte auf meinen Namen bestellt. Was kann ich unternehmen?.....	14
4. Welche Sicherheit habe ich gegen einen Kartenmissbrauch?	14
5. Ist es sicher die Karte im Internet einzusetzen?	14
6. Wie kann ich mich vor Kartenmissbrauch schützen?.....	14
7. An wen muss ich mich wenden, wenn ich den Verdacht habe, dass meine Daten missbraucht werden?	15
XI. Ich benötige eine neue Karte.....	15
1. Verlust, Diebstahl, Beschädigung	15
2. Kartenneuprägung.....	15

I. Kreditkarten für Partnerunternehmen (Co-Branding)

1. Was ist eine Kreditkarte für ein Partnerunternehmen?

Hierbei handelt es sich um eine gebührenfreie Schmetterling Mastercard, die exklusiv über unserer Partnerunternehmen angeboten wird. Diese trägt ein individuelles Design (Logo) nach den Vorgaben unseres Partners.

2. Welche Vorteile habe ich mit dieser Karte?

- Keine Jahresgebühr
- Keine Auslandseinsatzgebühr (normalerweise bei anderen Banken bis zu 3%)
- Keine Gebühr bei Bargeldabhebungen
- Die Karte kann weltweit in über 35 Millionen Akzeptanzstellen zum bargeldlosen Zahlen eingesetzt werden
- Ein bis zu 7 Wochen zinsfreies Zahlungsziel auf Ihre Einkäufe
- Flexible Rückzahlungsmöglichkeiten
- Kostenlose 24-Stunden Kundenbetreuung

Hinzu können weitere Vorteile kommen, die Ihnen das Partnerunternehmen individuell anbietet. Hierüber informiert Sie gern der Partner. Bitte wenden Sie sich direkt an ihn oder besuchen Sie ihn auf seiner eigenen Webseite im Internet.

II. Kartenantrag

1. Wie kann ich Kunde werden?

Füllen Sie einfach den Antrag bei unserem Vertriebspartner aus. Dieser wird dann von der Advanzia Bank bearbeitet. Nach erfolgreicher Überprüfung der Daten senden wir Ihnen schnellstmöglich die Kreditkarte zu.

Falls es zu Schwierigkeiten bei der Antragstellung kommt, können Sie sich auch gern an unseren kostenlosen Kundenservice unter 0800 880 112 201 oder +49 345 219 730 30 wenden. Unsere Mitarbeiter werden Ihnen gerne behilflich sein.

2. Was passiert nach der Antragstellung?

Nachdem der Antrag bei der Advanzia Bank eingegangen ist, werden die Daten und die Kreditwürdigkeit (Schufa, CEG) überprüft. Nach erfolgreicher Prüfung erhalten Sie eine Willkommens-E-Mail. Kurze Zeit später erhalten Sie auf dem Postweg Ihre gebührenfreie Schmetterling Mastercard. Neben der Karte beinhaltet der Brief zudem einen Aktivierungsschein, den Sie unterschrieben an die Advanzia Bank zurücksenden müssen, damit die Karte freigeschaltet werden kann. Spätestens 2 Wochen nach Freischaltung bekommen Sie Ihre PIN zugesandt, die Ihnen ebenfalls Bargeldabhebungen an Geldautomaten ermöglicht.

Sofern Sie den Kreditkartenantrag bereits direkt bei unserem Vertriebspartner unterschrieben haben, erhalten Sie die Kreditkarte ohne Aktivierungsschein per Post zugestellt. Ihre PIN erhalten Sie in diesem Fall automatisch ca. 2 Wochen nach Zustellung der Kreditkarte.

3. Wie kann ich sicher sein, dass der Antrag bei der Advanzia Bank wirklich eingegangen ist?

Nach der Antragstellung erhalten Sie sofort eine Bestätigungs-E-Mail über den Eingang Ihres Antrages.

4. Wie lange dauert es ab der Antragstellung bis ich meine Karte erhalte?

Ab der Antragstellung dauert es ca. 2 Wochen bis die Karte bei Ihnen eintreffen wird.

5. Ich habe keine Karte bestellt, jedoch ist mir eine zugesandt worden.

Sofern Ihnen eine Kreditkarte zugesandt wurde, Sie diese jedoch zu keinem Zeitpunkt bestellt haben, bitten wir Sie, sich umgehend an uns zu wenden. Hier könnte es möglich sein, dass Ihre persönlichen Daten von Dritten missbraucht wurden. In diesem Fall wenden Sie sich bitte sofort an unsere kostenlose 24-Stunden Kundenbetreuung unter 0800 880 112 201 oder, falls Sie aus dem Ausland oder mobil telefonieren, unter +49 345 219 730 30. Unsere Mitarbeiter werden Ihnen gerne behilflich sein.

Auch bitten wir Sie, uns die Karte mit einem kurzen Vermerk an folgende Adresse zu senden:

Advanzia Bank
Postfach 4108
D-54231 Trier

6. Wird eine Schufa Abfrage durchgeführt?

Im Zuge der Antragstellung genehmigen Sie der Advanzia Bank, dass eine Auskunftsanfrage über Sie bei der Schufa bzw. CEG durchgeführt werden darf. Die Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt, da die Advanzia Bank dem Bankgeheimnis unterliegt.

7. Ist es möglich, die Karte vorzeitig zu erhalten?

Leider ist es nicht möglich den Antragsprozess zu beschleunigen. Die Advanzia Bank bemüht sich aber, jeden Antrag schnellstmöglich zu bearbeiten.

8. Meine Antragstellung liegt bereits 3 Wochen zurück. Meine Schmetterling Mastercard habe ich noch nicht erhalten.

Falls Sie Ihre gebührenfreie Schmetterling Mastercard nach 3 Wochen noch nicht erhalten haben, wenden Sie sich bitte an unsere kostenlose 24 Stunden Kundenbetreuung unter der 0800 880 112 201 oder, falls Sie aus dem Ausland oder mobil telefonieren, unter der +49 345 219 730 30. Unsere Mitarbeiter werden Ihnen gern behilflich sein.

9. Mein Antrag ist abgelehnt worden. Warum?

Ihr Antrag wurde von unserer Fachabteilung auf die Erfüllung der erforderlichen Rahmenbedingungen hin überprüft. Hierbei wurde festgestellt, dass diese Bedingungen leider nicht alle erfüllt werden. Deshalb kann ein Vertrag nicht zustande kommen.

III. Informationen über die gebührenfreie Schmetterling Mastercard

1. Wieviel kostet es, die gebührenfreie Schmetterling Mastercard zu erhalten?

Der Erhalt der gebührenfreien Schmetterling Mastercard ist kostenfrei. Es entstehen Ihnen auch bei der Nutzung keine Gebühren.

2. Gibt es irgendwelche Einschränkungen bei der Nutzung der Karte?

Es gibt keine Einschränkungen hinsichtlich der Nutzung der gebührenfreien Schmetterling Mastercard. Sie können diese weltweit an allen Mastercard® Akzeptanzstellen einsetzen. Dabei können Sie über das für Sie persönlich festgelegte Limit verfügen.

3. Ist die gebührenfreie Schmetterling Mastercard wirklich kostenfrei?

Ja, die gebührenfreie Schmetterling Mastercard ist vollkommen gebührenfrei, d.h. es wird kein Jahresbeitrag gefordert und auch keine sonstigen Gebühren, wie etwa für Bargeldabhebungen oder Auslandseinsätze erhoben. Darüber hinaus bieten wir ein bis zu sieben Wochen zinsfreies Zahlungsziel auf Ihre Einkäufe und einen kostenfreien 24-Stunden Kundenservice.

Sofern Sie Ihr monatliches Zahlungsziel nicht einhalten, können jedoch Zinsen anfallen. Die Zinsen werden vom Transaktionsdatum an berechnet, fallen für Einkäufe aber nur an, wenn Sie nicht den Gesamtbetrag der Rechnung bis zum Fälligkeitstag begleichen.

Bei Bargeldabhebungen fallen Zinsen stets ab dem Transaktionstag an.

Die Gebührenfreiheit ist nicht auf einen bestimmten Zeitraum festgelegt, sondern besteht für immer.

4. Wie lange ist die gebührenfreie Schmetterling Mastercard kostenfrei?

Eine Jahresgebühr und sonstige Gebühren werden bei vertragsgemäßigem Verhalten nie anfallen. Die einzigen Kosten, die auf Sie zukommen könnten, sind Zinsen. Diese jedoch nur, falls Sie sich für Teil- oder Ratenzahlungen entscheiden oder bei Bargeldabhebungen.

5. Welche Vorteile hat die gebührenfreie Schmetterling Mastercard?

- Keine Jahresgebühr
- Keine Auslandseinsatzgebühr (normalerweise bei anderen Banken bis zu 3%)
- Keine Gebühr bei Bargeldabhebungen
- Die Karte kann weltweit in über 35 Millionen Akzeptanzstellen zum bargeldlosen Zahlen eingesetzt werden
- Ein bis zu 7 Wochen zinsfreies Zahlungsziel auf Ihre Einkäufe
- Flexible Rückzahlungsmöglichkeiten
- Kostenlose 24-Stunden Kundenbetreuung

6. Welche Voraussetzungen bestehen, um die Karte zu erhalten?

Das Mindestalter des Antragstellers muss 18 Jahre betragen. Die Kreditkarte ist derzeit für Personen mit Wohnsitz in Deutschland und Luxemburg erhältlich.

Ihre Zahlungs- und Kredithistorie und Ihr Einkommen beeinflussen in den meisten Fällen nicht den Kartenerhalt. Eine negative Kredithistorie kann jedoch zu einer Ablehnung führen. Sie eröffnen nicht gleichzeitig ein Bankkonto bei uns.

7. Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 2 Wochen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Frist beginnt frühestens mit Erhalt der Belehrung. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Avanzia Bank S.A.
Postfach 4108
D-54231 Trier

8. Wo kann ich die gebührenfreie Schmetterling Mastercard überall nutzen?

Die gebührenfreie Schmetterling Mastercard kann weltweit an über 35 Millionen Mastercard® Akzeptanzstellen und an über 1 Million Geldautomaten mit Mastercard® Logo eingesetzt werden.

Die Karte kann bspw. für Einkäufe, Geldabhebungen, Hotel- und Autoreservierungen, sowie zum Bezahlen im Internet genutzt werden.

9. Was bedeutet ein kostenloser Kredit von bis zu 7 Wochen?

Zinsen werden grundsätzlich ab dem Transaktionstag berechnet, werden Ihnen aber nur in Rechnung gestellt, wenn Sie den gesamten Rechnungsbetrag nicht bis zum Fälligkeitstag beglichen haben. Wenn Sie beispielsweise am Anfang eines Monats etwas einkaufen, so wird dieser Betrag erst am 20. des darauffolgenden Monats fällig. Sie haben somit ein bis zu 7-wöchiges zinsfreies Zahlungsziel. Falls Sie nur einen Teilbetrag zahlen wollen, ist ein Minimum von 3% der Gesamtrechnungssumme, mindestens aber 30 Euro, fällig. Ihr jeweiliger Mindestbetrag wird auf der Rechnung ausgewiesen.

Bei Bargeldabhebungen hingegen fallen Zinsen ab dem Transaktionsdatum an. Beispielsweise kosten 100 Euro Bargeld etwa 0,05 Euro pro Tag oder 1,43 Euro pro Monat. Bei anderen Kartenausstellern zahlen Sie z.B. 7 Euro Gebühr für die Abhebung.

Zusammen mit unserem monatlichen Zinssatz von 1,43 %, 0% Abhebungsgebühr und 0% Auslandsentgelt erhalten Sie eine der günstigsten Konditionen für die Bargeldabhebung. Zudem können Sie den Rückzahlungszeitpunkt und somit die Höhe der berechneten Zinsen selbst durch Ihre Einzahlung bestimmen.

10. Warum ist die gebührenfreie Schmetterling Mastercard gebührenfrei?

Der effiziente Einsatz moderner Technologien und effiziente Strukturen senken unsere Kosten und ermöglichen es uns, Ihnen eine gebührenfreie Kreditkarte mit einer Kundenbetreuung, die Ihnen 24 Stunden am Tag kostenfrei zur Verfügung steht.

11. Gibt es versteckte Kosten?

Nein. Die gebührenfreie Schmetterling Mastercard enthält keine versteckten Kosten. Sie ist für unsere Kunden vollständig gebührenfrei, d.h. es gibt keine Eintrittsgebühr, keine Jahresgebühr, keine Gebühr für Bargeldabhebungen im In- und Ausland, keine Auslandseinsatzgebühren, keine Gebühr für Kartensperrung und Ersatz, keine Kartenversandgebühren, keine Bearbeitungsgebühren und ein bis zu sieben Wochen zinsfreies Zahlungsziel auf Ihre Einkäufe. Die gebührenfreie Schmetterling Mastercard ist nicht an eine bestimmte Mindestlaufzeit gebunden. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihre Karte fristlos schriftlich zu kündigen. Sie sind nicht verpflichtet, mit Ihrer Karte einen Mindestumsatz pro Jahr oder pro Monat zu tätigen. Trotzdem können Sie alle Vorteile einer Schmetterling Mastercard genießen, hierzu zählt beispielsweise ein kostenloser 24-Stunden Kundenservice.

Es können lediglich Kosten für Zinsen entstehen. Es fallen Zinsen für Bargeldabhebungen ab dem Transaktionsdatum an. Der Zinssatz beträgt hier 1,43 % pro Monat. Zinsen für Einkäufe entstehen nur, wenn Sie von der Teilzahlungsmöglichkeit Gebrauch machen. (3% des Rechnungsbetrages, jedoch mind. 30€) Dann werden ab dem Transaktionsdatum auf den Einkaufsbetrag 1,43% Zinsen pro Monat berechnet.

12. Gibt es einen Mindestumsatz?

Eine monatliche Mindestumsatzpflicht besteht nicht, d.h. Sie müssen weder einen bestimmten Betrag monatlich umsetzen, noch müssen Sie die Karte jeden Monat nutzen. Falls Sie sich entscheiden, die Karte einige Zeit nicht zu nutzen, entstehen für diesen Zeitraum auch keinerlei Kosten.

13. Ich habe bereits eine Mastercard®. Muss ich diese kündigen?

Wenn Sie bereits eine Kreditkarte besitzen, ist dies nicht entscheidend dafür, ob Sie unsere Schmetterling Mastercard erhalten. Sie können also auch mehrere Kreditkarten gleichzeitig besitzen.

14. Kündigung: Wie kündige ich meine gebührenfreie Schmetterling Mastercard?

Falls Sie Ihre gebührenfreie Schmetterling Mastercard kündigen möchten, richten Sie Ihre Kündigung schriftlich (Brief, E-Mail) an Advanzia Bank S.A. Wichtig ist hierbei, dass Sie vorher alle ausstehenden Beträge zahlen und ebenfalls die Karte an Advanzia Bank S.A. zurücksenden oder diese zerstören (in mehrere Teile zerschneiden).

15. Kann man die Karte auch erhalten, wenn ein Schufa – Eintrag besteht?

Ihr Einkommen sowie die Auskunft der Schufa bzw. der CEG beeinflusst in den meisten Fällen nicht den Kartenerhalt. Eine negative Zahlungshistorie kann jedoch zu einer Ablehnung führen.

16. Gibt es eine Zweit- oder Partnerkarte?

Leider ist die Ausstellung einer Zweit- oder Partnerkarte noch nicht möglich. Allerdings kann Ihr Partner uns gern einen separaten Antrag zukommen lassen.

Falls Ihr Partner kein eigenes Einkommen hat, kann beim Bruttojahreseinkommen einfach der Betrag 0 eingegeben werden und der Kartenerhalt wird nach erfolgreicher Prüfung trotzdem ermöglicht.

IV. Kreditlimit

1. Mein Kreditlimit ist zu niedrig. Wie kann dieses erhöht werden?

Das Kreditlimit fällt zu Beginn immer etwas niedriger aus, da zu uns noch keine Kundenbeziehung besteht und wir zunächst das Zahlungsverhalten unserer Neukunden kennenlernen möchten. Allerdings kann Ihr Kreditlimit, nachdem regelmäßige Zahlungseingänge vermerkt wurden, bereits nach wenigen Monaten erhöht werden. Dies geschieht automatisch.

Ein weiterer Grund für ein niedriges Kreditlimit können fehlende Angaben bei der Antragstellung sein. Haben Sie Ihren Berufsstand, Schuldenstand, Einkommenshöhe, etc. richtig angegeben? Falls nicht, wenden Sie sich bitte per E-Mail oder Brief an Advanzia Bank S.A., damit Ihre Daten aktualisiert werden können.

2. Wie wird das Kreditlimit festgelegt?

Ihr Kreditlimit wird anhand Ihrer persönlichen Daten, die Sie im Antrag angegeben haben, festgelegt. Die Daten der Schufa/CEG haben ebenfalls einen Einfluss auf das Kreditlimit. Falls sich Ihre persönlichen Daten geändert haben, so teilen Sie dies der Advanzia Bank bitte in schriftlicher Form mit.

3. Wie kann ich mein Kreditlimit verringern?

Falls Sie Ihr Kreditlimit aus Sicherheitsgründen oder aus persönlichen Gründen verringern möchten, so wenden Sie sich bitte schriftlich (Brief, E-Mail) an Advanzia. Wir werden Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten und das Kreditlimit anpassen.

4. Ich fahre in Urlaub. Kann ich mein Kreditlimit für diese Zeit erhöhen?

Wenn Sie Ihr Kreditlimit temporär, z.B. während einer Urlaubsreise erhöhen möchten, so wenden Sie sich bitte schriftlich (Brief, E-Mail) an Advanzia. Wir werden Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten und das Kreditlimit nach erfolgreicher Prüfung anpassen.

V. Rechnung

1. Wann und wie oft erhalte ich meine Rechnung?

Rechnungsschluss ist immer der dritte Tag eines Monats. Sie erhalten Ihre Rechnung sodann stets zu Beginn des Monats per E-Mail oder online. Sie haben dann bis zum 20. dieses Monats Zeit, die Rechnung zu begleichen.

Wenn Sie Ihre Karte einen Monat lang überhaupt nicht genutzt haben und kein offener Saldo besteht, erhalten Sie keine Rechnung.

2. Bis wann muss ich meine Rechnung zahlen?

Das Fälligkeitsdatum der Rechnung ist immer der 20. eines jeden Monats.

3. Was passiert, wenn ich meine Rechnung zu spät zahle?

Wenn Sie Ihre Rechnung zu spät oder nicht zahlen, erhalten Sie per Post eine schriftliche Mahnung, die eine Mahngebühr von 3 € enthält. Außerdem wird Ihre Karte blockiert und

erst wieder freigeschaltet, wenn Advanzia einen Zahlungseingang in ausreichender Höhe festgestellt hat. Wichtig ist, dass Sie stets wenigstens den Mindestbetrag, welcher auf der Rechnung angegeben ist, überweisen.

4. Welchen Betrag muss ich genau zahlen?

Wenn Sie Ihre Rechnung erhalten, können Sie selbst wählen, ob Sie den Gesamtbetrag oder nur einen Teilbetrag überweisen. Wenn Sie nur einen Teilbetrag überweisen möchten, ist es wichtig, dass Sie wenigstens den auf der Rechnung angegebenen Mindestbetrag (3% der Gesamtrechnungssumme, jedoch mindestens 30 €) überweisen. Gern können Sie auch mehr als den Mindestbetrag überweisen.

5. Wann zahle ich Zinsen für Einkäufe?

Wenn Sie den Gesamtbetrag der Rechnung bis zum Fälligkeitstag zahlen, werden Ihnen keine Zinsen berechnet. Zinsen für Einkäufe kommen nur auf Sie zu, wenn Sie nur einen Teilbetrag Ihrer Gesamtrechnung überweisen. Die Zinsen werden immer ab Transaktionstag berechnet, also ab dem Tag des Einkaufs, bis zu dem Tag, an dem das Geld bei Advanzia eingeht. Die Zinsen für Einkäufe betragen monatlich 1,43%.

6. Wann zahle ich Zinsen für Bargeldabhebungen?

Für Bargeldabhebungen fallen generell keine Gebühren an. Zinsen fallen hingegen ab dem Transaktionstag an, also ab dem Tag der Bargeldabhebung. Der monatliche Zins für Bargeldabhebungen beträgt 1,43%. Beispielsweise kosten 100 Euro Bargeld etwa 0,05 Euro pro Tag oder 1,43 Euro pro Monat. Bei Karten von anderen Instituten zahlen Sie oft bis zu 7 Euro Gebühr pro Abhebung.

7. Wohin muss ich das Geld überweisen?

Wichtig ist, dass Sie das Geld grundsätzlich von Ihrem eigenen Konto überweisen, da wir Sie ansonsten aufgrund der luxemburgischen Bestimmungen zur Verhinderung von Geldwäsche um vollständige Identifikation z. B. mittels PostIdent-Verfahren bitten müssen.

Sofern Sie uns eine Ausweiskopie zugesandt haben und mindestens eine Einzahlung von Ihrem eigenen Konto erfolgte, können die weiteren Überweisungen auch von einem Drittkonto erfolgen.

Das PostIdent-Verfahren wird angewendet, wenn Sie über kein eigenes Konto verfügen, über das Sie die Überweisung tätigen können.

Ihren Rechnungsbetrag überweisen Sie bitte auf Ihre persönliche Kontonummer, welche Sie auf Ihrer Abrechnung finden.

Auch können Sie sich bei dem Online Service registrieren und dort Ihre aktuelle Abrechnung einsehen. Des Weiteren gibt es die Möglichkeit telefonisch über die kostenfreie Kundenbetreuung 0800 880 112 201 die persönlichen Kontodaten zu erfragen. Wichtig dabei ist, dass Sie immer Ihre 16- stellige Kreditkartennummer in den Verwendungszweck eintragen.

Alternativ können Sie jedoch auch folgende allgemeine Kontodaten nutzen:

Begünstigter: Advanzia Bank S.A.

Kreditinstitut: Advanzia Bank S.A.

IBAN: LU81 3449 9000 1111 0000
BIC: ADVZLULL
Gewünschter Einzahlungsbetrag in EUR
Verwendungszweck: Ihre 16-stellige Kreditkartennummer

8. Kann das Geld von meinem Konto eingezogen werden (Einzugsermächtigung)?

Nach Ihrer ersten Zahlung können Sie über das Online-Bankingportal Ihre persönliche Lastschriftoption selbständig eingeben.

9. Kann ich auch mehr Geld einzahlen (Guthabenbasis)?

Ein Guthaben auf dem Kreditkartenkonto ist leider nicht möglich. Einzahlungen, die den Kartensaldo übersteigen werden ggf. zurückgewiesen.

10. Ein bis zu sieben Wochen zinsfreies Zahlungsziel?

Für Einkäufe werden Ihnen keine Zinsen berechnet, sofern Sie den vollständigen Rechnungsbetrag zum Fälligkeitstag einzahlen. Tätigen Sie beispielsweise einen Einkauf am Anfang eines Monats, so ist der Betrag erst am 20. des darauffolgenden Monats fällig. Dies sind insgesamt sieben Wochen. Zahlen Sie hingegen nur einen Teilbetrag, so werden Zinsen ab dem Transaktionstag fällig.

11. Kann ich das Rechnungsdatum ändern?

Das Rechnungsdatum kann nicht geändert werden. Der Abrechnungszeitraum verläuft regelmäßig vom 4. bis zum 3. Tag des Folgemonats. Sie erhalten die Rechnung immer zu Beginn eines jeden Monats.

12. Ich habe meine Rechnung letzten Monat zu spät gezahlt. Meine jetzige Rechnung enthält den Minimumbetrag des Vormonats – muss ich diesen zahlen?

Nein. Wenn Sie den Mindestbetrag des Vormonats bereits gezahlt haben, ist es vollkommen ausreichend, den Mindestbetrag der aktuellen Rechnung zu zahlen. Dieser beträgt 3% der Rechnungssumme, jedoch mindestens 30 Euro.

13. Ich bin nicht zu Hause wenn die nächste Rechnung kommt und bin bis zum 20. nicht wieder zurück. Was kann ich tun?

Sie können gern unsere Kundenbetreuung kontaktieren, um den offenen Rechnungsbetrag zu erfragen und diesen schon vorher überweisen.

14. Ich möchte meine Rechnungsadresse ändern.

Kontaktieren Sie hierzu einfach unsere Kundenbetreuung.

15. Ich habe eine Mahngebühr erhalten, obwohl ich die Rechnung gezahlt habe. Was soll ich tun?

Wahrscheinlich ging Ihre Einzahlung erst nach dem in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum ein. Sollte dies nicht der Fall sein, kontaktieren Sie hierzu unsere Kundenbetreuung.

16. Ich habe keine Rechnung erhalten. Was muss ich tun?

Falls Sie keine Rechnung zu Beginn des Monats erhalten haben, überprüfen Sie bitte die Einstellungen Ihres E-Mail-Providers. Bitte ändern Sie die Einstellungen so, dass Ihre Rechnung nicht sofort in den Spam-Ordner verschoben wird und Sie E-Mails von advanzia.com empfangen können. Sobald Sie diese Einstellungen durchgeführt haben, gibt es in der Regel auch keine Probleme bei der Rechnungszustellung. Sollten Sie dennoch keine Rechnung erhalten haben, kontaktieren Sie bitte unsere Kundenbetreuung. Wir werden Ihnen gern eine Kopie zukommen lassen.

Beachten Sie bitte, dass Sie keine Rechnung erhalten werden, wenn Sie im Abrechnungsmonat keine Umsätze getätigt haben.

VI. Nutzung der Karte

1. Ich habe versucht, die Karte am Geldautomaten/Geschäft/Internet zu nutzen und es hat nicht funktioniert.

Es kann unterschiedliche Gründe haben, warum Ihre Karte nicht akzeptiert wurde. Folgende Gründe könnten in Betracht kommen:

- Sie haben den falschen PIN verwendet
- Ihr Kreditlimit hat nicht mehr ausgereicht
- Technische Probleme am Kartenterminal oder dem Geldautomaten

Kontaktieren Sie bitte unsere Kundenbetreuung, falls Ihnen der Fehler häufiger passiert.

2. Der Geldautomat hat meine Karte eingezogen. Wie bekomme ich sie wieder?

Bitte kontaktieren Sie die Kundenbetreuung. Wir werden Ihnen umgehend eine neue Karte zukommen lassen.

3. Wo kann ich überall Bargeld abheben?

Sie können weltweit an jedem Geldautomaten, der mit dem Mastercard® Symbol versehen ist, Bargeld abheben.

4. Kann ich normale Rechnungen mit der Karte zahlen?

Sofern der Rechnungssteller die Bezahlung mit der Mastercard® akzeptiert, können Sie dort Ihre Rechnung mit Ihrer gebührenfreien Schmetterling Mastercard begleichen.

Stromrechnungen, Telefonrechnungen etc. können im Regelfall jedoch nicht mit der Schmetterling Mastercard bezahlt werden.

5. Was für ein Limit habe ich?

Die Höhe Ihres Kreditlimits wird persönlich für Sie festgelegt und stets auf Ihrer Rechnung angegeben. Beachten Sie bitte, dass sich dieses von Monat zu Monat ändern kann. Sie können auch gern die Kundenbetreuung kontaktieren und das aktuelle Kreditlimit erfragen.

6. Was passiert, wenn die Karte im Geschäft nicht funktioniert? Ist sie defekt?

Ihre Karte muss nicht unbedingt defekt sein, wenn sie in einem Geschäft nicht funktioniert. Es kann sein, dass das Kartenterminal des Geschäftes nicht funktioniert oder keine Verbindung zu Mastercard® aufgebaut werden konnte.

Auch kann es sein, dass der Magnetstreifen Ihrer Karte verschmutzt ist. Diesen können Sie einfach mit einem sauberen Tuch reinigen.

Falls es öfter vorkommen sollte, dass Ihre Karte in Geschäften nicht funktioniert, kontaktieren Sie bitte unsere Kundenbetreuung.

VII. Beschwerden

1. Wohin kann ich mich wenden, wenn ich einmal nicht zufrieden bin?

Wenn Sie unzufrieden sind, richten Sie Ihre Beschwerde bitte schriftlich an:

Advanzia Bank
Postfach 4108
D-54231 Trier

Wir werden Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten.

2. Meine Rechnung stimmt nicht

Falls Sie Ihre Rechnung nicht mit Ihren getätigten Umsätzen übereinstimmt, wenden Sie sich bitte an die Kundenbetreuung der Advanzia Bank unter 0800 880 112 201, damit diese Ihnen ein Reklamationsformular zukommen lassen kann.

Mit dem Reklamationsformular erhalten Sie eine Anleitung, in der Ihnen die weitere Vorgehensweise erläutert wird.

VIII. Inkasso

1. Wann wird eine nicht gezahlte Rechnung an das Inkasso-Büro gemeldet?

Ihre Daten werden an das Inkasso-Büro weitergeleitet, wenn Sie die Kündigung seitens der Bank erhalten haben und auch hierauf keine Einzahlung bis zum genannten Fälligkeitsdatum erfolgte oder keine außergerichtliche Einigung erzielt werden konnte.

Sobald Ihre Daten an das Inkassobüro weitergeleitet wurden, kontaktieren Sie bitte das Inkasso-Büro selbst. Unsere Kundenbetreuung hat in diesem Fall keinen Zugriff mehr auf Ihre Daten.

Sollten Sie eine Nachricht des Inkassobüros bekommen, jedoch vorher nie eine Rechnung erhalten haben, wenden Sie sich bitte ebenfalls direkt an das Inkassobüro. Die Daten finden Sie auf dem jeweiligen Schreiben.

2. Ich würde meine Rechnung gerne an Advanzia zahlen – allerdings sind meine Daten bereits bei dem Inkasso Unternehmen.

Wenn Sie Ihre offene Rechnung gerne bei Advanzia direkt begleichen möchten und Ihre Daten bereits an das Inkasso-Unternehmen weitergeleitet wurden, wenden Sie sich bitte schriftlich unter folgender Adresse an Advanzia:

Advanzia Bank
C&C
Postfach 4108
D-54231 Trier

Unsere Fachabteilung wird Sie schnellstmöglich kontaktieren.

3. Das Inkasso Unternehmen berechnet mir Gebühren. Was kann ich jetzt tun?

Falls Ihnen das Inkasso-Unternehmen Gebühren berechnet, möchten wir Sie bitten, sich direkt an dieses zu wenden.

IX. Kartensperrung

Wenn Sie Ihre Karte sperren möchten, so wenden Sie sich bitte an unsere kostenlose 24 Stunden Kundenbetreuung unter 0800 880 112 201 (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz) oder unter +49 345 219 730 30 (aus dem Ausland oder von Ihrem Mobiltelefon aus). Unsere Mitarbeiter werden Ihnen gern behilflich sein.

X. Sicherheit

1. Ich habe meine Karte verloren. Wie muss ich mich verhalten?

Wenn Sie Ihre Karte verloren haben, so wenden Sie sich bitte unverzüglich an unsere kostenlose 24-Stunden Kundenbetreuung unter 0800 880 112 201 (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz) oder unter +49 345 219 730 30 (aus dem Ausland oder von Ihrem Mobiltelefon aus). Unsere Mitarbeiter werden Ihnen gern behilflich sein.

Wir senden Ihnen schnellstmöglich eine neue Karte zu und sperren die alte Karte.

Beachten Sie bitte, dass wir als luxemburgische Bank nicht bei der zentralen Kartensperrstelle in Deutschland registriert sind.

2. Meine Rechnung enthält Zahlungen, die ich nicht getätigt habe. An wen muss ich mich wenden?

Falls Sie eine Beschwerde bezüglich Ihrer Rechnung haben, senden Sie uns bitte eine Kopie der Rechnung zu und eine genaue Erklärung, warum Sie mit dieser nicht einverstanden sind. Bitte senden Sie die Unterlagen an folgende Adresse:

Advanzia Bank
Abteilung: CB
Postfach 4108
D-54231 Trier

Wir werden Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten. Sie haben ebenfalls die Möglichkeit unsere Kundenbetreuung telefonisch unter 0800 880 112 201 zu kontaktieren. Diese sendet Ihnen dann umgehend einen Reklamationsantrag zu.

3. Eine andere Person hat die Karte auf meinen Namen bestellt. Was kann ich unternehmen?

Bitte wenden Sie sich sofort an unsere Kundenbetreuung, wenn eine andere Person eine Karte auf Ihren Namen bestellt hat. Unsere Mitarbeiter werden die Karte sofort sperren. Außerdem senden Sie uns bitte eine schriftliche Erklärung, dass Sie diese Karte nicht bestellt haben. Senden Sie diese bitte an folgende Adresse:

Avanzia Bank
Postfach 4108
D-54231 Trier

4. Welche Sicherheit habe ich gegen einen Kartenmissbrauch?

Leider gibt es keine Garantie gegen Kartenmissbrauch. Bitte gehen Sie daher möglichst sorgsam mit Ihren Kreditkartendaten um und melden Sie einen Missbrauchsverdacht umgehend an unsere Kundenbetreuung.

5. Ist es sicher die Karte im Internet einzusetzen?

Ja, es ist sicher, die Karte im Internet einzusetzen. Jedoch sollten Sie die Karte nur auf Seiten einsetzen, die Sie kennen und denen Sie vertrauen.

Sie sollten nach Möglichkeit Ihre Karte nicht auf Wettseiten, Spielseiten oder Erotikseiten einsetzen. Mehr als 95% der Kartenmissbräuche im Internet entstehen auf Erotikseiten, oder auf Seiten, in denen für den Erhalt kostenloser Proben nach Ihren Kreditkartendaten gefragt wird.

Geben Sie Ihre Kreditkartendaten nicht an Unternehmen, die Ihnen gänzlich unbekannt sind. Auch achten Sie bitte darauf, dass Sie auf einer sicheren Seite sind (SSL-verschlüsselt), denn diese schützt Sie vor einem Datendiebstahl.

6. Wie kann ich mich vor Kartenmissbrauch schützen?

Sie finden untenstehend eine Liste mit Tips, wie Sie sich gegen Kartenmissbrauch schützen können:

- Beachten Sie, dass eine Kreditkarte wie Bargeld aufzubewahren ist. Sie sollten Sie nie unbeaufsichtigt aus der Hand geben.
- Unterschreiben Sie die Karte auf der Rückseite.
- Merken Sie sich Ihren PIN Code gut und vernichten Sie den PIN-Brief anschließend. Kein Dritter sollte Zugriff auf Ihren PIN Code haben.
- Notieren Sie sich die PIN nicht und bewahren Sie keinesfalls eine notierte PIN gemeinsam mit Ihrer Kreditkarte auf.
- Geben Sie Ihren PIN Code niemals an Dritte weiter, auch nicht an Familienmitglieder, Freunde, die Polizei oder an Banken.
- Geben Sie niemals den PIN Code am Automaten oder im Geschäft ein, wenn andere Sie dabei beobachten können bzw. dabei Ihren PIN Code sehen können.
- Seien Sie vorsichtig bei scheinbar hilfsbereiten Personen, insbesondere wenn Sie sich an einem Geldautomaten aufhalten.

- Überprüfen Sie regelmäßig, ob Sie noch im Besitz der Karte sind.
- Geben Sie niemals Ihre Karte ab. Lassen Sie sich die Karte stets direkt nach dem Bezahlvorgang wieder aushändigen und behalten Sie diese auch während des Bezahlvorgangs stets im Auge.
- Überprüfen Sie den Betrag bevor Sie unterschreiben.
- Bewahren Sie Quittungen von Einkäufen und Bargeldabhebungen auf und zerstören Sie diese später so, dass Ihre Kartendaten nicht mehr lesbar sind.
- Wir empfehlen jedoch die Kreditkartenbelege sechs Monate aufzubewahren.
- Vorsicht im Internet: Nutzen Sie die Karte nicht auf Wett-, Erotik- und Spielseiten.

7. An wen muss ich mich wenden, wenn ich den Verdacht habe, dass meine Daten missbraucht werden?

Wenn Sie den Verdacht haben, dass Ihre Kreditkartendaten missbraucht werden, wenden Sie sich bitte unverzüglich an unsere Kundenbetreuung. Diese wird die Karte sperren und Ihnen unverzüglich eine neue Karte zukommen lassen.

XI. Ich benötige eine neue Karte

1. Verlust, Diebstahl, Beschädigung

Falls Sie eine neue Karte benötigen (z. B. wenn Ihre ursprüngliche Karte beschädigt, verloren oder gestohlen wurde) können Sie eine neue Karte bequem rund um die Uhr bei unserer kostenlosen Kundenbetreuung unter 0800 880 112 201 (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz) oder unter +49 345 219 730 30 (aus dem Ausland oder von Ihrem Mobiltelefon aus) beantragen.

2. Kartenneuprägung

Falls Sie eine neue Karte benötigen, weil die Prägung Ihres Namens fehlerhaft ist, so lassen Sie uns bitte eine Kopie Ihres Ausweises mit dem Vermerk „Kartenneuprägung“ zukommen. Wir werden umgehend die Korrektur durchführen und Ihnen eine neue Karte zusenden.