

SIE HABEN FRAGEN UND NOCH KEINE ANTWORTEN?

Die nachfolgende Übersicht gibt Ihnen Antworten auf Ihre Fragen.

Beantragung und Aktivierung der Karte

- Wer kann eine Globetrotter Karte beantragen?

Sie können eine Globetrotter Karte beantragen, wenn Sie Mitglied der BKK VOR ORT und mind. 18 Jahre alt sind, Ihren Wohnsitz sowie eine Bankverbindung in Deutschland haben.

Die Partnerkarte können Sie beantragen, wenn bereits eine Hauptkarte vorliegt. Sie müssen dazu nicht Mitglied der BKK VOR ORT sein.

- Wie beantrage ich eine Globetrotter Karte?

Bitte reichen Sie den ausgefüllten und unterschriebenen Kartenantrag in der nächsten Degussa Bank-Zweigstelle unter Vorlage eines gültigen Personalausweises oder Reisepasses ein. Sie können den Kartenantrag auch per Post an die Degussa Bank zurücksenden.

Bitte geben Sie auf dem Kartenantrag Ihre BKK VOR ORT-Mitgliedsnummer an.

Die Kartenanträge senden wir Ihnen gerne per Post zu. Sie erreichen uns montags – freitags von 08.00 – 18.30 Uhr unter der Rufnummer 069 / 3600 5555.

- Wie beantrage ich eine Partnerkarte?

Sie können zu jeder Hauptkarte eine Partnerkarte beantragen. Die Partnerkarte ist an Ihre eigene Globetrotter Karte gekoppelt. Die Partnerkarte kostet 25 € pro Jahr.

Bitte reichen Sie den ausgefüllten und unterschriebenen Kartenantrag in der nächsten Degussa Bank-Zweigstelle unter Vorlage eines gültigen Personalausweises oder Reisepasses ein. Sie können den Kartenantrag auch per Post an die Degussa Bank zurücksenden.

Die Anträge für die Partnerkarte senden wir Ihnen gerne per Post zu. Sie erreichen uns montags – freitags von 08.00 – 18.30 Uhr unter der Rufnummer 069 / 3600 5555.

- Wann erhalte ich meine Globetrotter Karte?

Ihre Globetrotter Karte wird Ihnen in der Regel innerhalb von zwei Wochen zugesandt.

Sollten Sie sich noch nicht legitimiert haben, holen Sie dies bitte unter Vorlage Ihres gültigen Personalausweises oder Reisepasses in einer Degussa Bank-Zweigstelle nach.

- Muss ich meine Karte vor der Nutzung aktivieren?

Bitte unterschreiben Sie Ihre Globetrotter Karte nach Erhalt auf der Kartenrückseite in dem dafür vorgesehenen Unterschriftenfeld. Danach können Sie die Karte direkt für den bargeldlosen Einkauf nutzen. Eine weitere Aktivierung ist nicht notwendig.

Akzeptanz und Geldabhebung

- Wo kann ich mit meiner Karte bezahlen?

In Deutschland wird Ihre MasterCard Globetrotter Karte von derzeit ca. 450.000 Geschäften und Restaurants akzeptiert, weltweit sogar an 24 Millionen Akzeptanzstellen. Achten Sie auf das MasterCard-Logo.

- Kann ich mit meiner Karte auch im Internet einkaufen?

Auch im Internet können Sie mit Ihrer Globetrotter Karte Produkte und Dienstleistungen bezahlen. Sie können Ihre Karte immer dann zur Bezahlung einsetzen, wenn als Zahlungsmöglichkeit MasterCard angegeben ist.

- Was bedeutet CVC2?

CVC2 (Card Verification Value) ist eine zusätzliche Kartenprüfnummer, die Ihre Sicherheit bei Fax-, Telefon- und Internetbestellungen erhöht und wird immer häufiger von Händlern abgefragt. Die CVC2-Nummer finden Sie im Unterschriftsfeld auf der Rückseite Ihrer Globetrotter Karte. Es sind die letzten drei Ziffern. Mit Hilfe dieser Kartenprüfnummer wird bei Einkäufen per Telefon oder im Internet sichergestellt, dass die einkaufende Person auch tatsächlich im Besitz der Globetrotter Karte ist und nicht lediglich einen Beleg, auf dem die Kartenummer hervorgeht, vorliegen hat.

- Wie kann ich mit meiner Karte Bargeld erhalten?

Sie können mit Ihrer Karte und der dazugehörigen PIN weltweit 24 Stunden am Tag Bargeld an Geldautomaten mit MasterCard-Logo abheben.

Eine Liste aller Geldautomaten weltweit finden Sie unter www.mastercard.com – MasterCard ATM Locator.

Darüber hinaus ist die Bargeldabhebung am Bankschalter weltweit bei vielen Banken mit MasterCard-Logo auch ohne PIN möglich. Zur Legitimation benötigen Sie dazu einen gültigen Lichtbildausweis.

- Wieviel Bargeld darf ich maximal pro Tag abheben?

Pro Tag können Sie maximal 500 € mit Ihrer Karte abheben.

- Was kostet mich die Abhebung von Bargeld am Geldautomaten oder Bankschalter?

- 3 Abhebungen an Geldautomaten weltweit sind für Sie kostenlos. Die Kosten für weitere Bargeldabhebungen an Geldautomaten betragen 2 % des Auszahlungsbetrages, mindestens jedoch 5 € pro Abhebung.
- Die Kosten für Bargeldauszahlungen am Bankschalter betragen 3 % des Auszahlungsbetrages, mindestens jedoch 5 € pro Auszahlung.
- Bei Zahlungen und Bargeldabhebungen im Ausland (am Geldautomaten oder am Bankschalter) fällt lediglich ein Auslandseinsatzentgelt von 1,5 % des Auszahlungsbetrages an. Dieses entfällt in Euro-Teilnehmerstaaten.

- Die Bargeldabhebung mit meiner Karte funktioniert nicht mehr.

Sie können mit Ihrer Globetrotter Karte maximal 500 € pro Tag am Geldautomaten abheben.

Sollten Sie diese Höchstgrenze nicht erreicht haben und trotzdem keine Abhebung mehr durchführen können, wenden Sie sich bitte an den Card-Service (24h-Hotline) unter 069 / 3600 – 2344.

PIN-Nutzung

- Wie erhalte ich meine PIN?

Sie erhalten Ihre PIN aus Sicherheitsgründen einige Tage nach Versand Ihrer Globetrotter Karte mit separater Post. Aus Sicherheitsgründen können wir Ihnen Ihre PIN nicht per E-Mail oder telefonisch mitteilen.

Bitte beachten Sie: Die PIN wird nur Ihnen persönlich mitgeteilt. Sie wurde nicht in unsere Datenbank aufgenommen und ist keiner anderen Person oder Stelle bekannt. Es ist sehr wichtig, dass Ihre PIN nicht in die Hände Dritter gelangt. Notieren Sie die PIN bitte niemals auf Ihrer Kreditkarte und bewahren Sie diese auch nicht in der Nähe Ihrer Kreditkarte auf. Mitarbeiter der Degussa Bank werden Sie niemals nach Ihrer PIN fragen.

Wir empfehlen Ihnen, die PIN auswendig zu lernen und das Schreiben nach Erhalt zu vernichten.

- Wozu benötige ich eine PIN?

Sie benötigen eine PIN, um an Geldautomaten mit MasterCard-Akzeptanz Bargeld abzuheben.

In einigen Ländern ist die Eingabe der PIN auch bei der Bezahlung an der Kasse erforderlich.

- Ich habe meine PIN vergessen. Was muss ich tun?

PINs lassen sich aus Sicherheitsgründen nicht nacherstellen. Die Beantragung einer neuen PIN erfordert daher immer die Erstellung einer Ersatzkarte mit neuer Kartenummer. Bitte wenden Sie sich hierzu an Ihren Kundenberater.

Kosten und Zinsberechnung der Globetrotter Karte

- Was kostet die Globetrotter Karte?

Die Jahresgebühr für die Globetrotter Hauptkarte beträgt 30 €.

Die Globetrotter Partnerkarte kostet 25 €.

Der Preis für die Haupt- und Partnerkarte beträgt insgesamt 55 €.

- Ab wie viel Umsatz und ab wann wird die Jahresgebühr meiner Globetrotter Karte erstattet?

Ab einem Warenumsatz von 6.000 Euro pro Karte p. a. wird die Jahresgebühr der Karte erstattet. Bargeldabhebungen an Geldautomaten oder am Bankschalter zählen dabei nicht zu den Warenumsätzen. Die Erstattung erfolgt ein Jahr nach der Kartenausgabe.

- Wenn ich die Rückzahlung meines Saldos in Teilbeträgen gewählt habe, welche Kosten fallen dann für mich an?

Für den offenen Saldo fallen 0,77 % Zinsen pro Monat an (Zinssatz variabel, anfänglicher effektiver Jahreszins zur Zeit 9,75 %, Stand: 01.05.2007)

Die Zinssätze werden erst nach dem Abrechnungsstichtag am 14. des Monats, also nicht am Tag der Transaktion, berechnet. Dadurch entstehen Ihnen Zinsvorteile.

- Wie zahle ich meinen offenen Saldo in einem Gesamtbetrag zurück?

Wenn Sie den Gesamtsaldo zurückzahlen möchten, informieren Sie uns bitte schriftlich bis spätestens zum 1. des Monats. Bitte richten Sie Ihren Schriftverkehr direkt an die Degussa Bank in Frankfurt.

Der Gesamtsaldo wird zum Abrechnungsstichtag Mitte des Monats von Ihrem Konto abgebucht. Es werden Ihnen keine Zinsen berechnet.

- Wann werden meine Zahlungen abgebucht?

Die Transaktionen, die Sie mit Ihrer Globetrotter Karte getätigt haben, werden immer Mitte des Monats von Ihrem Konto abgebucht.

Wenn Sie die Rückzahlung in Teilbeträgen gewählt haben, wird jeweils die Rückzahlungsrate von Ihrem Konto abgebucht.

Kartenlimit und Dispositionsrahmen

- Wie hoch ist mein Kartenlimit auf meiner Globetrotter Karte?

Das Kartenlimit auf Ihrer Globetrotter Karte wird individuell festgelegt und Ihnen von der Degussa Bank mitgeteilt.

- Ist mein Kartenlimit mit meinem Dispositionsrahmen auf meinem Girokonto verknüpft?

Es besteht keine Verknüpfung von Ihrem Kartenlimit mit dem Dispositionsrahmen auf Ihrem Girokonto. Das Kartenlimit wird von der Degussa Bank festgelegt. Der Dispositionsrahmen Ihres Girokontos wird von Ihrer Bank festgelegt.

- Kann ich selbst mein Kartenlimit ändern?

Die Änderung Ihres Kartenlimits muss immer durch die Degussa Bank bestätigt und weitergegeben werden. Bitte setzen Sie sich dazu mit unseren Ansprechpartnern in einer unserer Degussa Bank-Zweigstellen in Verbindung.

- Meine Kreditkarte wurde trotz ausreichenden Limits nicht akzeptiert. Woran liegt das?

Bitte wenden Sie sich in diesen Fällen an den Card-Service (24h-Hotline) unter 069 / 3600 – 2344.

Kreditkartenabrechnung

- Wann erhalte ich meine Kreditkartenabrechnung?

Ihre schriftliche Kreditkartenabrechnung wird am 14. des Monats versandt.

- Wer hilft mir bei Unstimmigkeiten auf meiner Kreditkartenabrechnung weiter?

Bitte prüfen Sie Ihre Kreditkartenabrechnung immer direkt nach Erhalt. Bei Unstimmigkeiten wenden Sie sich bitte an den Card-Service (24h-Hotline) unter 069 / 3600 – 2344 oder an Ihre Ansprechpartner bei der Degussa Bank.

Bitte reklamieren Sie immer umgehend.

- Auf meiner Kreditkartenabrechnung ist eine mir unbekannt / unberechtigte Abbuchung. Was muss ich tun?

Wenden Sie sich bitte umgehend, innerhalb eines Monats, nach Erhalt der Abrechnung an den Card-Service (24h-Hotline) unter 069 / 3600 – 2344.

Verlust, Diebstahl und Missbrauch der Karte

- Was muss ich bei Verlust oder Diebstahl meiner Karte tun?

Im Falle des Verlustes oder Diebstahls Ihrer Globetrotter Karte lassen Sie diese bitte sofort über den Card-Service (24h-Hotline) unter 069 / 3600 – 2344 sperren.

- Welches Risiko trage ich im Missbrauchsfall?

Für Schäden, die durch missbräuchliche Verfügungen vor Eingang der Verlustmeldung oder des Sperrauftrages entstehen, beschränkt sich Ihre Haftung auf einen Höchstbetrag von EUR 50,00 je Kreditkarte, es sei denn, Sie haben durch grob fahrlässiges Verhalten zum Missbrauch beigetragen.

- Was muss ich tun, wenn ich den Missbrauch meiner Kreditkartennummer feststelle?

Wenn Sie feststellen, dass die Nummer Ihrer Karte für Zahlungen genutzt wurde, für die Sie keine Zustimmung gegeben haben, müssen Sie Ihre Kreditkarte sofort sperren lassen. Kontaktieren Sie bitte umgehend den Card-Service (24h-Hotline) unter 069 / 3600 – 2344.

- Wann erhalte ich nach Sperrung meiner Karte eine neue?

Nach Sperrung Ihrer Globetrotter Karte erhalten Sie in der Regel innerhalb von zwei Wochen eine neue Karte.

- Bekomme ich zu meiner Ersatzkarte eine neue Geheimzahl (PIN)?

Sie bekommen nur dann eine neue Geheimzahl, wenn sich Ihre Kreditkartennummer ändert. Bei gleicher Kreditkartennummer behält die PIN ihre Gültigkeit.

Wenn Ihre Karte gesperrt und eine neue Karte produziert wird, erhalten Sie eine neue Kartenummer und eine neue PIN.

Wenn die Gültigkeit Ihrer Karte abläuft und Sie eine neue Karte erhalten, bleibt die Kartenummer bestehen. Sie erhalten also auch keine neue PIN.

- Kann ich meine Karte auch wieder entsperren lassen?

Nein, eine Entsperrung Ihrer Karte ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich.

Nach Sperrung Ihrer Kreditkarte erhalten Sie in der Regel innerhalb von einer Woche eine neue Karte. Zerschneiden Sie bitte die gesperrte Karte nach Erhalt der neuen und vernichten Sie diese.

Verlängerung / Änderungen / Kündigung der Globetrotter Karte

- Mein Name hat sich geändert. Was muss ich tun?

Bitte kontaktieren Sie die Degussa Bank. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen in unseren Zweigstellen zu den angegebenen Öffnungszeiten gerne zur Verfügung. Telefonisch erreichen Sie unseren Kunden-Service unter 069 / 3600 – 5555, montags – freitags von 8.00 – 18.30 Uhr. Sie erhalten nach Änderung Ihres Namens innerhalb einer Woche eine neue Karte. Zerschneiden Sie bitte Ihre alte Karte nach Erhalt der neuen und vernichten Sie diese.

- Meine Bankverbindung hat sich geändert. Was muss ich tun?

Bei Änderung Ihrer Bankverbindung kontaktieren Sie bitte die Degussa Bank. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen in unseren Zweigstellen zu den angegebenen Öffnungszeiten gerne zur Verfügung. Telefonisch erreichen Sie unseren Kunden-Service unter 069 / 3600 – 5555, montags – freitags von 8.00 – 18.30 Uhr.

- Wie kann ich meine Karte vorzeitig kündigen bzw. nicht verlängern lassen?

Wenn Sie Ihre Globetrotter Karte vorzeitig kündigen oder nicht verlängern lassen möchten, teilen Sie uns dies bitte spätestens drei Monate vor dem letzten Gültigkeitstag mit. Kontaktieren Sie zur vorzeitigen Kündigung Ihrer Karte bitte Ihren Ansprechpartner bei der Degussa Bank. Unser Kunden-Service steht Ihnen montags – freitags von 8.00 – 18.30 Uhr unter der Rufnummer 069 / 3600 – 5555 gerne zur Verfügung.

- Wie lange ist meine Karte gültig?

Das Gültigkeitsdatum ist auf der Vorderseite Ihrer Karte vermerkt (Monat/Jahr). Sie können Ihre Karte bis einschließlich des auf der Vorderseite angezeigten Monats einsetzen. Nach Ablauf dieses Datums kann Ihre Karte nicht mehr als Zahlungsmittel und auch nicht mehr zur Geldabhebung verwendet werden.

- Meine Karte läuft in 2 Monaten ab. Bekomme ich automatisch eine neue oder muss ich diese gesondert beantragen?

Vier bis sechs Wochen vor Ablauf Ihrer Globetrotter Karte senden wir Ihnen automatisch eine neue Karte zu. Ihre PIN bleibt unverändert. Die alte Karte zerschneiden Sie bitte und vernichten diese.

Allgemeine Fragen zu Versicherungen der Karte

- Mit welchen Versicherungen ist meine Globetrotter Karte ausgestattet?

Ihre Globetrotter Karte ist mit einer

- Auslandsreise-Krankenversicherung
- Auslandsreiserücktritts-Versicherung und
- Auslandsreisegepäck-Versicherung

ausgestattet.

Mehr Information über die Versicherungsleistungen können Sie in den Versicherungsbedingungen einsehen. Diese senden wir Ihnen gerne auf Anfrage zu.

- Welche Versicherungen gehören zur Partnerkarte dazu?

Die Partnerkarte ist mit denselben Versicherungen wie die Hauptkarte ausgestattet.

- Wie wird meine Versicherungsleistung durch die Partnerkarte beeinflusst?

Sobald Sie eine Partnerkarte besitzen, erweitert sich der Versicherungsschutz auch auf die Familie des Hauptkarteninhabers, d.h. ein zusätzlicher Erwachsener und minderjährige Kinder sind mitversichert.

Die Versicherungssumme verdreifacht sich.

- Ich möchte meine Familie versichern, benötige aber nur eine Karte. Ist das möglich?

Ja, die Jahresgebühr der Karte beträgt 55,00 €. Ihr Partner und/oder Ihre Kinder sind dann mitversichert.

- Wann beginnt der Versicherungsschutz?

Generell beginnt der Versicherungsschutz sobald der Kreditkartenvertrag wirksam zustande kommt.

- Bin ich auf einer Geschäftsreise auch versichert?

Nein. Der Versicherungsschutz greift nur auf privat veranlassten Reisen.

- Wie und wo melde ich einen Versicherungsfall?

Kontaktieren Sie bitte umgehend die AXA Assistance Deutschland GmbH unter der 24h-Hotline 089 500 70 4805, aus dem Ausland: 0049 89 500 70 4805. Die Mitarbeiter stehen Ihnen für Ihre Fragen zur Verfügung und informieren Sie z. B. welche Belege Sie zusenden müssen.

- Welche Belege müssen zur Erstattung eingereicht werden?

Die AXA Assistance informiert Sie, welche Belege zur Erstattung eingereicht werden müssen.

Wichtig ist, dass für die Erstattung immer die **Original-Belege** benötigt werden. Sollten Sie diese noch benötigen, fügen Sie bitte einen entsprechenden Vermerk bei.

- Wann endet der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz endet für alle versicherten Personen bei Tod des Hauptkarteninhabers.

Bei Tod des Partnerkarteninhabers endet der Versicherungsschutz für diesen Vertragsteil.

Auslandsreise-Krankenversicherung (AKV)

- Muss ich noch etwas tun, um versichert zu sein?

Nein, mit Gültigkeit der Karte sind Sie automatisch versichert.

- Kann ich meinen Versicherungsschutz über die Reisedauer von 35 Tagen hinaus verlängern?

Nein, die maximale Reisedauer beträgt 35 Tage.

- Gibt es eine Altersbeschränkung?

Nein, es gibt keine Altersbeschränkung.

- In welchen Ländern gilt der Versicherungsschutz der AKV?

Weltweit, außer in der Bundesrepublik Deutschland sowie in dem Land, in dem die versicherte Person ihren ständigen Wohnsitz hat.

- Gibt es einen Selbstbehalt?

Nein.

- Sind die Leistungen abhängig vom Karteneinsatz?

Nein. Die Leistungen sind unabhängig vom Karteneinsatz.

- Gibt es besondere Ausschlüsse?

Nicht versichert sind u. a. Vorerkrankungen, Kuren, Zahnersatz, sofern kein Notfall besteht, psychoanalytische und psychotherapeutische Behandlungen sowie fahrlässig herbeigeführte Erkrankungen. Detaillierte Informationen und Definitionen finden Sie in den Versicherungsbedingungen unter II, § 5.

Auslandsreiserücktritts-Versicherung

- Für welche Reisen gilt die Auslandsreiserücktritts-Versicherung?

Die Auslandsreiserücktritts-Versicherung gilt für alle Reisen ins Ausland, die mit der Globetrotter Karte bezahlt wurden.

- Gilt die Auslandsreiserücktritts-Versicherung auch dann, wenn ich die Reise gebucht habe, bevor ich meine Globetrotter Karte erhalten habe?

Die Leistungen sind abhängig vom Einsatz der Karte. Daher ist ausschlaggebend, dass Sie die Reise mit der Globetrotter Karte bezahlt haben. Die Karte muss außerdem am Schadenstag gültig sein.

- Wie hoch ist die Entschädigung, wenn der Reisepreis die Höchstversicherungssumme übersteigt?

Die maximale Entschädigung beträgt 2.000 € pro Person, max. 6.000 € für alle versicherten Personen, auch wenn der Reisepreis diese Summe übersteigt.

- Gilt die Deckung auch bei Kreuzfahrten oder bei der Anmietung einer Ferienwohnung?

Ja, sofern Sie die Reise mit der Globetrotter Karte bezahlt haben.

Sind die Leistungen abhängig vom Karteneinsatz?

Ja, die Reise muss mit der Globetrotter Karte bezahlt worden sein, damit die Auslandsreiserücktritts-Versicherung gültig ist. Dabei muss die Kreditkarte am Tag des Schadens noch gültig sein. Darüber hinaus gilt die Auslandsreiserücktritts-Versicherung nur für Reisen ins Ausland.

- Gibt es einen Selbstbehalt bei der Auslandsreiserücktritts-Versicherung?

Ja, der Selbstbehalt von dem erstattungsfähigen Schaden beträgt 20 %, mindestens jedoch EUR 100 pro Schadefall.

Auslandsreisegepäck-Versicherung

- Auf welchen Reisen greift die Auslandsreisegepäck-Versicherung?

Die Auslandsreisegepäck-Versicherung greift für alle privat veranlassten Reisen ins Ausland. Die Reise muss mit der Globetrotter Karte bezahlt worden sein.

- Wann ist mein Gepäck versichert bzw. ist die Auslandsreisegepäck-Versicherung abhängig vom Karteneinsatz?

Ihr Gepäck ist versichert, wenn Sie Ihre Auslandsreise mit der Globetrotter Karte bezahlen. Dabei muss die Kreditkarte am Tag des Schadens noch gültig sein.

- Wann besteht kein Versicherungsschutz bzw. keine Leistungspflicht für mein Gepäck?

Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in den Versicherungsbedingungen für die Globetrotter Karte.

Die Versicherungsbedingungen erhalten Sie bei Ihrer Degussa Bank. Sie können diese auch telefonisch über unseren Kunden-Service unter der Rufnummer 069 / 3600 – 5555 anfordern.

- Wie hoch ist die Versicherungssumme und gibt es einen Selbstbehalt?

Die Versicherungssumme je Reise und Person beträgt EUR 1.000 maximiert auf EUR 3.000 für alle versicherten Personen zusammen je Reise (bei Haupt- und Partnerkarte). Der Selbstbehalt von dem erstattungsfähigen Schaden beträgt 20 %, mindestens jedoch EUR 100 pro Ereignis.

- Welche Belege werden zur Erstattung benötigt?

Bei Diebstahl wird eine polizeiliche Anzeige inklusive polizeilich bestätigter Liste aller abhanden gekommenen Gegenstände benötigt. Bei aufgegebenem Gepäck senden Sie bitte die Bescheinigung des Beförderungsunternehmens, der Gepäckaufbewahrung oder des Beherbergungsbetriebes an die
AXA Assistance Deutschland GmbH, Garmischer Str. 8 - 10, 80339 München

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Degussa Bank GmbH
Card Service
Theodor-Heuss-Allee 74
60486 Frankfurt

Tel.: 069 / 3600 5555 werktags von 08.00 – 18.30 Uhr
Tel.: 069 / 3600 2344 24h-Hotline

Stand: Juni 2008

