



Berliner  
Sparkasse

# Serviceheft für die Kreditkarten der Berliner Sparkasse

# Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

in diesem Serviceheft finden Sie Informationen über die Kreditkarten (Visa Card / MasterCard) der Berliner Sparkasse sowie über die Visa Card Basis.

Die Kreditkarten der Berliner Sparkasse versorgen Sie mit allem, was Sie unterwegs, beim Shopping oder auf Reisen brauchen. Damit sind sie die ideale Ergänzung zu Ihrem Girokonto.

Mit der Visa Card Basis verfügen Sie über eine wiederaufladbare Guthabekarte, mit der Sie alle Leistungen einer Kreditkarte nutzen können.

Die Berliner Sparkasse bietet Ihnen das größte Standortnetz in Berlin sowie modernstes Online-Banking. Nutzen auch Sie unsere umfassenden Leistungen. Ob private oder geschäftliche Anliegen, Finanz-, Immobilien- oder Anlageberatung, wir stehen Ihnen jederzeit gern persönlich oder unter **[www.berliner-sparkasse.de](http://www.berliner-sparkasse.de)** zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Berliner Sparkasse

# Inhaltsverzeichnis

<b>Unsere Kreditkarten</b>	
<b>Kreditkarte</b>	4
<b>Kreditkarte Gold</b>	5
Noch mehr Flexibilität für Sie	5
Bargeldloser Zahlungsverkehr	6
Wunsch-PIN	6
Sicheres Bezahlen / Hinterlegung in der App „S-ID-Check“	6
Bargeldauszahlungen mit Ihrer Kreditkarte	9
Abrechnung der Kartenumsätze	9
Eine Kreditkarte sollte jeder haben	10
Sicherheit mit Ihrer Kreditkarte	10
Online-Banking	13
ReiseBuchungsService	14
Das Sicherheitspaket Ihrer Kreditkarte Gold	14
Auslandsreise-Krankenversicherung	15
Reise-Rücktrittskosten-Versicherung	17
Assistance Service für Notfälle	18
Auslands-Auto-Schutzbrief	19
Notgeld-Service	20
<b>Allgemeine Versicherungsleistungen für alle Kredit- und Basiskarten der Berliner Sparkasse</b>	21
Einkaufsschutz inklusive Garantieverlängerung	21
Sparkassen-Internetkäuferschutz	22
<b>Unsere Visa Card Basis (Debitkarte)</b>	23
Aufladen Ihrer Visa Card Basis	23
Bargeldloser Zahlungsverkehr	24
Einkäufe im Internet oder per Telefon	24
Bargeldauszahlung	24
Abrechnung der Kartenumsätze	25
Notfall-Service	25
Schutz vor Verlust und Missbrauch	26
Sicherheit im Internet	26
ReiseBuchungsService	27
<b>Kontakt</b>	28

## Unsere Kreditkarten.

### Guter Service für unterwegs

Mit den Kreditkarten der Berliner Sparkasse sind Sie nicht nur für kleine und große Reisen gut gerüstet, sondern auch für den Alltag. Die Kreditkarte und die Kreditkarte Gold bieten viele Extras:

### Kreditkarte

#### Leistungen

- Visa Card oder MasterCard
- kostenfreie Bargeldauszahlung im Ausland (Geldautomatenbetreiber im Ausland können Entgelte erheben, auf die die Berliner Sparkasse keinen Einfluss hat)
- weltweit bargeldlos bezahlen
- kostenfreie Wunsch-PIN
- ReiseBuchungsService mit 6 % Rückerstattung auf den Reisepreis
- kontaktloses und mobiles Bezahlen (Apple Pay oder android) möglich
- Mehrwertportal mit exklusiven Rabatten
- Internetaufkäuferschutz inklusive Rechtsberatung



### **Kreditkarte Gold**

#### **Leistungen**

- Visa Card oder MasterCard
- kostenfreie Bargeldauszahlung im Ausland  
(Geldautomatenbetreiber im Ausland können Entgelte erheben, auf die die Berliner Sparkasse keinen Einfluss hat)
- weltweit bargeldlos bezahlen
- kostenfreie Wunsch-PIN
- ReiseBuchungsService mit 6 % Rückerstattung auf den Reisepreis
- Mehrwertportal mit exklusiven Rabatten
- kontaktloses und mobiles Bezahlen (Apple Pay oder android) möglich

#### **Versicherungsleistungen**

- Auslandsreise-Krankenversicherung
- Reise-Rücktrittskosten-Versicherung
- Internetaufkäuferschutz inkl. Rechtsberatung
- Garantieverlängerung inkl. Einkaufsschutz
- Assistance Service (24-Stunden-Notruf-Service, Reiseabbruch-Versicherung)
- Ausland-Auto-Schutzbrief



**Noch mehr Flexibilität für Sie**

Mit Ihrer Kreditkarte sind Sie weltweit unabhängig und flexibel. Mit Ihrer Visa Card oder MasterCard verfügen Sie weltweit über ein exklusives Leistungsangebot.

**Bargeldloser Zahlungsverkehr**

Ohne Bargeld können Sie zum Beispiel:

- einkaufen oder essen gehen,
- Kunst, Kultur und Sport erleben,
- tanken oder auch ein Auto mieten,
- Ihre Reise buchen,
- Ihr Hotelzimmer reservieren, ohne eine Anzahlung zu leisten.

**Ihre Wunsch-PIN - persönlich und kostenfrei**

Sie benötigen Ihre Geheimzahl (PIN) beim Bezahlen und für Bargeldauszahlungen. Auf Wunsch können Sie sich selbst am Geldautomaten kostenfrei eine individuelle 4-6 stellige Geheimzahl vergeben.

**Sicheres Bezahlen / Hinterlegung in der App "S-ID-Check"**

Aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung (PSD II) setzen nahezu alle Online-Händler auf zusätzliche Sicherungsverfahren bei Kreditkartenzahlungen. Mittels Registrierung Ihrer Kreditkarte für den S-ID-Check unter [www.s-id-check.de](http://www.s-id-check.de) sollten auch Sie sich zusätzlich absichern, um wie gewohnt mit Kreditkarte zahlen zu können. Starten Sie gleich mit der Registrierung auf der Seite [www.s-id-check.de](http://www.s-id-check.de) oder direkt in der App S-ID-Check.

Hinweis: Ob diese Sicherungsverfahren angewandt werden, erkennen Sie an diesen Zeichen:



Für die Nutzung des neuen Verfahrens benötigen Sie ein Smartphone oder Tablet. Die Registrierung beim S-ID-Check ist Voraussetzung für die Bezahlung bei teilnehmenden Händlern.

**Zahlen beim Händler**

Ihre Visa Card bzw. MasterCard können Sie überall dort einsetzen, wo Sie das entsprechende Kreditkarten-Symbol sehen. Zum Bezahlen legen Sie Ihre Kreditkarte vor. Der Händler stellt dann den Beleg aus. Unterschreiben Sie diesen erst, wenn der Gesamtbetrag sowie die vereinbarte Währung korrekt ausgedruckt sind.

Zu Ihrem Schutz werden Sie beim Bezahlen immer nach Ihrer persönlichen Geheimzahl gefragt.

**Die Zukunft des Bezahlens schon heute nutzen:****Ob kontaktlos oder mobil, hauptsache schnell und sicher.**

Mit der physischen oder digitalen Kreditkarte der Berliner Sparkasse in Sekundenschnelle kontaktlos bezahlen. Möglich machen das die neuen Technologien. Damit erledigen Sie Ihre Einkäufe noch schneller und bequemer - egal ob im Supermarkt, an der Tankstelle oder im Warenhaus.

An diesen Logos erkennen Sie, dass Sie kontaktlos bzw. mobil bezahlen können:



- Innovativ:** Schon heute Zahlungsmittel von morgen nutzen.
- Einfach:** Bezahlen ohne Unterschrift (bis 50 EUR).
- Sicher:** Karte/Handy müssen nicht aus der Hand gegeben werden.
- Schnell:** Bezahlen innerhalb weniger Sekunden.

**Zahlen über das Internet oder per Telefon**

Bezahlen Sie etwas über das Internet oder geben Sie bei telefonischen bzw. schriftlichen Bestellungen Ihre Kreditkartennummer an, so müssen Sie zusätzlich das Verfallsdatum der Karte übermitteln.

Bei immer mehr Händlern werden Sie zusätzlich nach der dreistelligen Kartenprüfnummer (CVV) gefragt, die sich auf der Rückseite Ihrer Kreditkarte befindet.

Weitere Informationen zum Einkaufen und Bezahlen im Internet finden Sie unter [www.berliner-sparkasse.de/kreditkarte](http://www.berliner-sparkasse.de/kreditkarte).

**Sie zahlen Ihr Hotelzimmer mit der Kreditkarte:**

- Ihr Zimmer bleibt bis zu Ihrer Ankunft reserviert – auch ohne Anzahlung. Sie brauchen bei der Reservierung nur Ihre Kartenummer und das Ablaufdatum der Karte anzugeben.

**Wichtige Hinweise:**

Sollten Sie einmal die Buchung Ihres Hotelzimmers rückgängig machen, denken Sie bitte daran, das Zimmer rechtzeitig zu stornieren, damit das Hotel nicht berechtigt ist, Ihr Kreditkartenkonto mit den Kosten zu belasten. Als Beweis für die Stornierung lassen Sie sich bitte die Stornonummer mitteilen.

Bitte beachten Sie, dass Sie mit Buchung Ihres Hotelzimmers einen Beherbungsvertrag eingehen, der das Recht der Nachbelastung (z.B. vergessene Entnahme aus der Mini-Bar oder Telefongebühren) auch ohne Ihre Unterschrift beinhaltet.

**Sie zahlen Ihren Mietwagen mit der Kreditkarte:**

- Sie brauchen keine Kautions hinterlegen

**Bitte beachten Sie bei der Rückgabe eines Mietfahrzeuges:**

Die meisten Autovermietungen haben in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen Klauseln, die sie berechtigen, Nachbelastungen vorzunehmen, wenn ihnen nach der Rückgabe des Autos weitere Kosten (z.B. für eventuelle Schäden oder Strafzettel) entstanden sind.

Lassen Sie sich bei der Rückgabe des Fahrzeuges schriftlich bestätigen, dass Sie den Mietwagen ordnungsgemäß zurückgegeben haben.

### Bargeldauszahlungen mit Ihrer Kreditkarte

Auf Auslandsreisen können Sie mit Ihrer Kreditkarte kostenfrei an jedem Geldautomaten Bargeld abheben. Ganz einfach mit der 4-6 stelligen PIN Ihrer Kreditkarte. Bitte beachten Sie: Geldautomatenbetreiber im Ausland können Entgelte erheben, auf die die Berliner Sparkasse keinen Einfluss hat.

Da Sie mit Ihrer Kreditkarte überall bargeldlos bezahlen können, empfiehlt es sich, Bargeld aus Sicherheitsgründen stets nur in geringen Mengen bei sich zu führen.

### Auszahlungen am Geldautomaten

Barauszahlungen sind an über 762.000 Geldautomaten im In- und Ausland möglich. Sie benötigen Ihre Kreditkarte mit Ihrer persönlichen Geheimzahl.

### Für Bargeldverfügungen gelten zurzeit folgende Auszahlungsgrenzen:

	Classic-Kreditkarte	Gold-Kreditkarte
pro Tag	520 Euro	520 Euro

Im Ausnahmefall kann es je nach Vorgabe des Geldautomatenbetreibers vorkommen, dass Sie weniger als 520 Euro pro Vorgang erhalten.

Hinweis: Bargeldverfügungen mit den Kreditkarten Gold und Classic werden unabhängig vom vorhandenen Guthaben auf der Karte **sofort** vom Girokonto abgebucht und nicht dem Verfügungsrahmen angerechnet.

Die aktuellen Preise für Barauszahlungen im In- und Ausland entnehmen Sie bitte unserem Preis- und Leistungsverzeichnis.

### Abrechnung der Kartenumsätze

Jeweils zum 4. eines Monats erhalten Sie eine Abrechnung Ihrer Kreditkartenumsätze. Sollte der 4. auf ein Wochenende oder Feiertag fallen, werden die Kartenumsätze zum Bankarbeitstag davor abgerechnet. Ihr Girokonto wird 3 Werktage nach der Abrechnung belastet.

Für die papierlose Online-Rechnung können Sie sich kostenlos und einfach im Online-Banking anmelden. So sparen Sie sich die Portopauschale, die für jede Papierrechnung erhoben wird.

Bitte prüfen Sie die Umsätze auf Ihrer Rechnung sorgfältig. Umsatz-Reklamationen können nur berücksichtigt werden, wenn sie schriftlich binnen sechs Wochen nach Zugang der Abrechnung vorgetragen werden.

#### **Eine Kreditkarte sollte jeder haben**

Eine Zusatzkarte bietet Ihnen und Ihrer Familie noch mehr Flexibilität.

#### **Die Zusatzkarte gibt es für:**

- Familienangehörige
- Eine dritte Person Ihres Vertrauens

**Die Zweitkarte gibt es für Sie persönlich** – als ideale Kombination von Visa Card und MasterCard: So kommen Sie in den Genuss des weltweit dichtesten und größten Akzeptanzstellennetzes.

#### **Die Hotline des Karten-Services erreichen Sie unter:**

**Tel. +49 (0) 30 / 24 55 24 00**

#### **Sicherheit mit Ihrer Kreditkarte**

Kreditkarten bieten Ihnen im Vergleich zu Bargeld entscheidend mehr Sicherheit.

#### **Notfall-Service**

Sollten Sie Ihre Karte verlieren oder sie wird Ihnen gestohlen, ist das maximale Risiko auf 50 EUR begrenzt. Rufen Sie einfach an und lassen Ihre Karte umgehend sperren.

#### **Den 24-Stunden-Notruf-Service erreichen Sie unter**

**Tel. +49 (0) 30 / 24 55 24 00.**

**Ersatz - Notfallbargeld**

Sollten Sie bei Verlust oder Diebstahl Ihrer Karte im Ausland dringend Ersatz benötigen, wird Ihnen auf Wunsch kurzfristig geholfen. Melden Sie sich umgehend beim Kartenservice. Von diesem erhalten Sie weitere Anweisungen. Bis auf die Telefonkosten ist dieser Service für Sie kostenfrei.

**Schutz vor Verlust und Missbrauch**

- Kontrollieren Sie bitte Ihren Namen auf der Kreditkarte und unterschreiben Sie diese sofort bei Erhalt auf der Rückseite.
- Notieren Sie sich bitte Ihre Kreditkartennummer.
- Bewahren Sie Ihre Kreditkarte stets sicher, getrennt vom Personalausweis/Reisepass auf und gehen Sie damit um wie mit Bargeld.
- Kontrollieren Sie regelmäßig, ob sich Ihre Kreditkarte noch an Ihrem Aufbewahrungsort befindet.
- Prüfen Sie bitte beim Bezahlen den Betrag und die gewünschte Währung und entwerfen Sie freie Beträgsfelder, bevor Sie unterschreiben. Behalten Sie Ihre Kreditkarte beim Bezahlen immer im Auge.
- Lernen Sie die Geheimzahl zu Ihrer Kreditkarte auswendig und notieren Sie Ihre Geheimzahl bitte niemals auf Ihrer Karte oder in anderen Dokumenten (z. B. Adressbuch).
- Geben Sie Ihre Geheimzahl nicht an andere Personen weiter.
- Vergleichen Sie sofort nach Erhalt von Rechnungen die Beträge mit Ihren Zahlungsbelegen. Sollten Sie Differenzen feststellen, benachrichtigen Sie uns bitte.
- Werfen Sie eine abgelaufene Karte nie im Stück weg, sondern zerschneiden Sie diese zuvor oder geben Sie die Karte in Ihrer Berliner Sparkasse ab. Wir vernichten diese dann umweltgerecht.

Schützen Sie Ihre Karten bitte auch vor Beschädigungen und vor magnetischen Feldern (z. B. Magnetverschluss an Geldbörse oder Handtasche). Die Funktion des Magnetstreifens kann sonst beeinträchtigt werden.

### **Sicherheit im Internet**

- Speichern Sie sich eine Kopie Ihrer mit der Kreditkarte bezahlten Bestellung ab.
- Achten Sie auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters, um sicherzugehen, dass Sie nicht ein Abonnement bestellen.
- Achten Sie darauf, dass Seiten, auf denen Sie Ihre Kreditkartendaten angeben, verschlüsselt sind.
- Wenn Sie Internetleistungen per E-Mail kündigen, speichern Sie eine Kopie dieser E-Mail als Nachweis.

### **Beruhigend bei Verlust oder Missbrauch**

Sollte es zu einer missbräuchlichen Nutzung Ihrer Kreditkarte kommen, bevor Sie den Diebstahl/Verlust melden konnten, tragen Sie lediglich ein finanzielles Risiko in Höhe von 50 EUR. Ausgenommen davon ist grobe Fahrlässigkeit. Das macht Ihre Kreditkarte der Berliner Sparkasse noch sicherer, insbesondere im Vergleich zu Bargeld.

### **Mehr Sicherheit beim Online-Shopping**

Machen Sie Ihre Kreditkarte für Einkäufe im Internet noch sicherer - mit dem S-ID-Check, das international anerkannte Sicherheitsverfahren, das speziell für Kreditkartenzahlungen im Internet entwickelt wurde. Mit diesem Verfahren werden Sie bei einem Einkauf im Internet mit Ihrer Kreditkarte per App identifiziert.

**So nehmen Sie Einzahlungen und Überweisungen auf Ihr Kreditkartenkonto vor:**

- Empfänger: Berliner Sparkasse
- IBAN: DE74 1005 0000 9492 2900 03
- BIC: BELADEVXXX
- **Verwendungszweck: Ihre 16-stellige Kreditkartennummer**
- Geldinstitut: Berliner Sparkasse

Rücküberweisungen können Sie kostenfrei über das Online-Banking auf das Konto vornehmen, das Sie uns zum Ausgleich der monatlichen Rechnung angegeben haben.

Gehen Sie unter [www.berliner-sparkasse.de](http://www.berliner-sparkasse.de) auf "Online-Services" und suchen Sie unter dem Menüpunkt "Karten und Geldautomaten" den Geschäftsvorfall "Kreditkarte: Guthaben zurück aufs Girokonto".

**Online Banking**

Mit dem Online-Banking haben Sie die Umsätze und Rechnungen Ihrer Kreditkarten ständig im Blick und können jederzeit:

- Ihren Kontostand abfragen,
- das eingeräumte Limit und den aktuell verfügbaren Betrag erfahren,
- die Umsätze seit der letzten Kreditkartenabrechnung zurückverfolgen,
- Ihre Rechnung speichern und ausdrucken

**Sicherheit ist selbstverständlich**

Die Verbindung zwischen Ihrem Computer und unserem Bankrechner wird mit dem höchstmöglichen Sicherheitsstandard verschlüsselt.

**24-Stunden-Service-Hotline**

Die 24-Stunden-Service-Hotline des Online-Banking erreichen Sie unter Tel. +49 (0) 30 / 24 55 24 00.

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.berliner-sparkasse.de](http://www.berliner-sparkasse.de).

### ReiseBuchungsService

Buchen Sie Ihren nächsten Urlaub doch beim ReiseBuchungs-Service unseres Kooperationspartners, der Urlaubsplus GmbH. Hier erhalten Sie nicht nur guten Service und kompetente Beratung, Sie sparen zudem bares Geld, wenn Sie mit Ihrer Kreditkarte buchen und bezahlen.

### So einfach geht's

Stöbern Sie im Internet in Ruhe durch das Angebot unseres Kooperationspartners, der Urlaubsplus GmbH, oder lassen Sie sich telefonisch beraten - sogar sonntags! Sie erhalten den kompetenten Full Service eines Reisebüros, außerdem aktuelle Last-Minute-Angebote und die besten Schnäppchen. Ihre Buchung bezahlen Sie mit Ihrer Kreditkarte der Berliner Sparkasse. Im Folgemonat nach Reisebeginn werden Ihnen 6 % des Reisepreises (von der Erstattung ausgenommen sind Leistungen, wie beispielsweise Steuern und Gebühren, Tourismusabgaben, stornierte Reisen, Treibstoff-/ Kerosinzuschläge, Anreisearrangements, Ausflugs- und Getränkepakete (bei Schiffsreisen), einzeln gebuchte Versicherungen, persönliche Abgaben (Verpflegung, Pay-TV, Parkgebühren, Minibar und dergleichen. auf Ihr Kreditkartenkonto gutgeschrieben.

### Den ReiseBuchungsService erreichen Sie:

- im Internet unter [www.berliner-sparkasse.de/reisebuchung](http://www.berliner-sparkasse.de/reisebuchung)
- telefonisch unter +49 (0) 89 / 211 291 50
  - Montag bis Freitag 8–20 Uhr
  - Samstag 9–19 Uhr
  - Sonntag 12–19 Uhr
- oder per E-Mail unter: [buchung@urlaubsplus.de](mailto:buchung@urlaubsplus.de)

### Das Sicherheitspaket Ihrer Kreditkarte Gold

Ihre Kreditkarte Gold umfasst zusätzlich eine Reihe von Versicherungsleistungen, die wir Ihnen im Folgenden ausführlich erläutern.

### **Auslandsreise-Krankenversicherung**

Die HanseMercur Reiseversicherung AG bietet Ihnen umfassenden Versicherungsschutz auf Auslandsreisen – für jede Reise bis zu 56 Tagen Dauer – unabhängig vom Einsatz der Gold-Kreditkarte. Der Versicherungsschutz besteht bis zur Vollendung des 75. Lebensjahres.

#### **Wer ist versichert?**

Der Karteninhaber und seine Familie (bis zur Vollendung des 75. Lebensjahres), d. h. ein zusätzlicher Erwachsener und minderjährige Kinder, insgesamt bis zu 6 Personen. Volljährige Kinder sind versichert, solange sie sich in der ersten Ausbildung befinden, längstens bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres.

#### **Ihr Versicherungsschutz:**

Der Versicherer erstattet die Kosten

- für ambulante und stationäre Behandlungen sowie für erforderliche Arznei- und Heilmittel,
- für schmerzstillende Zahnbehandlungen, notwendige Füllungen in einfacher Ausführung sowie Reparaturen von Prothesen,
- für den notwendigen Transport zum nächsterreichbaren Krankenhaus oder Arzt,
- für einen medizinisch notwendigen und ärztlich angeordneten Rücktransport in Höhe der Mehraufwendungen,
- im Todesfall für die Überführung ins Inland oder die Kosten einer Bestattung im Ausland bis zur Höhe der Aufwendungen, die bei einer Überführung entstanden wären.

Bei unaufschiebbaren stationären Krankenhausbehandlungen kann anstelle von Kostenersatz ein Krankenhaustagegeld von 30 Euro pro Tag gezahlt werden. Für mitversicherte Kinder wird bis zum Alter von 10 Jahren zusätzlich ein Krankenhaustagegeld von 30 Euro täglich, längstens für 21 Tage, gezahlt.

#### **Verlängerung des Versicherungsschutzes**

Sollten Sie eine Auslandsreise von mehr als 56 Tagen Dauer planen, können Sie jederzeit telefonisch eine Verlängerung des Versicherungsschutzes beantragen. Die aktuellen Prämien erfahren Sie bei der HanseMercur Reiseversicherung AG unter **Tel. +49 (0) 40 / 41 19-40 00.**

**Der 24-Stunden-Notruf-Service bietet Ihnen:**

- medizinische Beratung vor und während Ihrer Auslandsreisen,
- Benennung von Ärzten und Krankenhäusern im Ausland,
- Organisation eines eventuell erforderlichen Rücktransportes.

**Den 24-Stunden-Notruf-Service erreichen Sie weltweit unter  
Tel. +49 (0) 40 / 5555-7877 (0,14 Euro/Minute).**

**Das ist im Krankheitsfall zu tun:**

Falls eine Krankenhausbehandlung oder ein Rücktransport erforderlich wird, setzen Sie sich bitte vorher mit dem Notruf-Service in Verbindung. Dies ist besonders wichtig vor Aufnahme in ein Krankenhaus, damit die HanseMercur Reiseversicherung AG mit diesem Kontakt aufnehmen kann. So vermeiden Sie, in Vorlage für oft enorm hohe Kosten treten zu müssen.

Bitten Sie den behandelnden Arzt, die Rechnung mit allen Angaben zu versehen, die für die Erstattung des Rechnungsbetrages notwendig sind.

**Das muss auf Ihrer Rechnung stehen:**

- Name und Anschrift des Behandlers
- Name der behandelten Person
- die Krankheitsbezeichnung
- der Behandlungszeitraum
- die Art der erbrachten Leistungen
- die Bezeichnung der ausländischen Währung

**Das ist zur Kostenrückerstattung zu tun:**

- Reichen Sie nur Originalrechnungen ein.
- Schildern Sie kurz den Schadensfall.
- Nennen Sie Ihre Kreditkartennummer.
- Senden Sie die Unterlagen an Ihren Versicherungspartner.

**Ihr Versicherungspartner im Schadensfall:**

HanseMercur Reiseversicherung AG  
Abteilung RLK-Leistung  
Siegfried-Wedells-Platz 1, 20352 Hamburg  
Tel. +49 (0) 40 / 41 19-40 00, Fax +49 (0) 40 / 41 19-35 86

### Reise-Rücktrittskosten-Versicherung

Die Reise-Rücktrittskosten-Versicherung springt finanziell für Sie ein, wenn Sie eine gebuchte Reise aus versicherten Gründen nicht antreten können.

#### Einziges Voraussetzung

Die Reise wurde mit Ihrer Gold-Kreditkarte bezahlt. Der Versicherungsschutz wird nicht beeinträchtigt, sofern der vom Veranstalter geforderte Zahlungsbetrag bar bezahlt wird und auf dem Buchungsformular unmissverständlich klargestellt wird (schriftlicher Vermerk mit Unterschrift des Gold-Kreditkarteninhabers im Mietvertrag bzw. in der Reisebuchung), dass die Hauptzahlung mit einer gültigen Kreditkarte erfolgt und insgesamt mindestens 50 % des Gesamtpreises mit der Kreditkarte bezahlt werden.

#### Wer ist versichert?

Der Karteninhaber und seine Familie, d. h. ein zusätzlicher Erwachsener und minderjährige Kinder, insgesamt bis zu 6 Personen. Volljährige Kinder sind versichert, solange sie sich in der ersten Ausbildung befinden, längstens bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres.

#### Ihr Versicherungsschutz

- Ersatz der vertraglich geschuldeten Stornokosten bei Nichtantritt der Reise bis zu maximal 5.000 Euro abzüglich Selbstbehalt.
- Ersatz für die Hinreise-Mehrkosten bei verspätetem Antritt der Reise aus einem der versicherten Gründe oder wegen einer Verspätung von öffentlichen Verkehrsmitteln um mehr als zwei Stunden bis zur Höhe der Stornokosten, die bei Nichtantritt der Reise (Stornierung) angefallen wären.
- Der Selbstbehalt beträgt 100 Euro je Versicherungsfall, im Krankheitsfall 20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens jedoch 100 Euro.
- Haben mehr als sechs Personen gemeinsam eine Reise gebucht und versichert, gelten nur die jeweiligen Personen als versicherte Personen, wie sie in den Versicherungsbedingungen, Allgemeiner Teil A: § 1.1–1.2 b, aufgeführt sind. Im Schadensfall werden die Stornokosten im Rahmen dieses Personenkreises erstattet. Voraussetzung ist jedoch, dass die Reise bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich storniert wurde.

**Erhöhung der Versicherungssumme**

Sollten Sie eine Reise im Wert von über 5.000 Euro buchen, können Sie den Versicherungsschutz jederzeit telefonisch erhöhen. Die aktuellen Prämien erfahren Sie bei der HanseMercur Reiseversicherung AG unter Tel. +49 (0) 40/41 19-40 00.

**Wann sind Sie versichert?**

Versicherte Gründe für den Nichtantritt einer Reise:

- Tod, schwerer Unfall oder unerwartet schwere Erkrankung der versicherten Person oder eines nahen Familienangehörigen
- Schwangerschaft
- Impfunverträglichkeit
- Schaden am Eigentum infolge eines Elementarereignisses, Feuers oder einer vorsätzlichen Straftat eines Dritten
- Verlust des Arbeitsplatzes und Arbeitslosigkeit der versicherten Person aufgrund einer unerwarteten betriebsbedingten Kündigung des Arbeitsverhältnisses durch den Arbeitgeber

**Assistance für Notfälle**

Dieser Service bietet Ihnen im Ausland Hilfeleistungen in Notfällen – und das rund um die Uhr.

**Wer ist versichert?**

Der Karteninhaber und seine Familie, d. h. ein zusätzlicher Erwachsener und minderjährige Kinder, insgesamt bis zu 6 Personen. Volljährige Kinder sind versichert, solange sie sich in der ersten Ausbildung befinden, längstens bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres.

**Ihr Versicherungsschutz:**

- Notruf-Service, weltweit – rund um die Uhr.
- Hilfe bei Verlust von Reisezahlungsmitteln durch Kontaktaufnahme zur Hausbank, Übermittlung eines von der Hausbank angewiesenen Betrages oder Bereitstellung eines zinsfreien Darlehens bis 1.500 Euro, wenn die Kontaktaufnahme zur Hausbank binnen 24 Stunden nicht möglich ist. Das Darlehen ist rückzahlbar binnen eines Monats nach Ende der Reise.
- Hilfe bei Ersatzbeschaffung bei Verlust von Reisedokumenten.
- Vermittlung eines Anwaltes oder Dolmetschers bei drohenden Strafverfolgungsmaßnahmen.

- Zinsfreies Darlehen für eine Strafkautions in Höhe von bis zu 13.000 Euro (rückzahlbar nach Erstattung durch die Behörde, spätestens innerhalb von drei Monaten nach Auszahlung).
- Fahrrad-Pannen- und -Diebstahlschutz: Übernahme der Reparaturkosten bei einer Panne bzw. Kostenübernahme für die Mehrkosten für die Rückreise zum Heimatort bei Diebstahl.
- Organisation und Durchführung eines medizinisch sinnvollen Rücktransportes durch die Spezialisten des Notruf-Service/ Assistance Service. Versäumt es die versicherte Person oder ein von ihr Beauftragter, Kontakt mit dem weltweiten Notfall-Service der HanseMercur aufzunehmen, und entstehen dadurch Mehrkosten, so kommt die HanseMercur für diese Mehrkosten nicht auf.
- Übermittlung von Informationen bei Krankheit und Unfall.
- Kostenvorschuss und Abrechnung gegenüber einem anderen Krankenhaus und anderen Leistungserbringern bis zu 15.000 Euro als Darlehen.
- Übernahme der Beförderungskosten für den Krankenbesuch einer nahestehenden Person ab einem Krankenhausaufenthalt von länger als fünf Tagen.
- Organisation und Übernahme der Mehrkosten der Rückreise bei Reiseabbruch/verspäteter Rückreise aus versicherten Gründen:
  - Tod, schwerer Unfall oder unerwartet schwere Erkrankung der versicherten Person oder eines nahestehenden Familienangehörigen
  - Schaden am Eigentum infolge eines Elementarereignisses, Feuers oder einer vorsätzlichen Straftat eines Dritten
  - Entführung der versicherten Person oder der Reisebegleiter der versicherten Person

### **Auslands-Auto-Schutzbrief**

Möchten Sie in Ihrem Urlaub oder auf Ihrer Geschäftsreise sein und sind Sie deshalb mit dem Auto oder einem Wohnmobil unterwegs, dann sind Sie über die Kreditkarte Gold mit Ihrem Fahrzeug umfassend versichert.

Die Versicherung gilt im europäischen Ausland und in den Mittelmeer-Anrainerstaaten, unabhängig vom Einsatz der Gold-Kreditkarte.

**Wer ist versichert?**

Der Karteninhaber und seine Familie, d. h. ein zusätzlicher Erwachsener und minderjährige Kinder, insgesamt bis zu 6 Personen. Volljährige Kinder sind versichert, solange sie sich in der ersten Ausbildung befinden, längstens bis zur Vollendung des 27. Lebensjahres

**Ihr Versicherungsschutz:**

- Hilfe bei Pannen und Unfällen, d. h. Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des Fahrzeuges am Schadensort bis zu einem Wert von 100 Euro (einschließlich Kleinteilen).
- Bezahlung einer Übernachtung bis zu 35 Euro pro Person, falls das Fahrzeug ausfällt oder gestohlen wurde.
- Anmieten eines Ersatzmietwagens für eine Dauer von höchstens 7 Tagen und maximal 50 Euro pro Tag.
- Rückführung des Autos an Ihren Wohnort durch einen bestellten Ersatzfahrer, falls weder Sie noch einer Ihrer Mitreisenden das Fahrzeug zurückfahren kann (z. B. aufgrund einer Erkrankung).

**Notgeld-Service**

Mit der Kreditkarte Gold erhalten Sie im Notfall weltweit Bargeld in der jeweiligen Landeswährung (bis zu einem Betrag von 1.000 Euro) ausgezahlt. Dieser Service ist einmal jährlich für Sie kostenlos. Bei Verlust Ihrer Gold-Kreditkarte oder Sparkassen-Card rufen Sie bitte den 24-Stunden-Notruf-Service an.

**Den 24-Stunden-Notruf-Service erreichen Sie weltweit unter Tel. +49 (0) 30 / 24 55 24 00.**

**So einfach können Sie Kreditkarten abschließen:**

- **Persönlich:** Eine Filiale in Ihrer Nähe finden Sie unter [berliner-sparkasse.de/standorte](http://berliner-sparkasse.de/standorte)
- **Online:** [berliner-sparkasse.de/kreditkarte](http://berliner-sparkasse.de/kreditkarte)
- **Per Telefon:** Rund um die Uhr (24-stündige Erreichbarkeit) 7 Tage die Woche unter: +49 (0) 30 / 869 869 69

## **Allgemeine Versicherungsleistungen für alle Kredit- und Basiskarten der Berliner Sparkasse**

### **Einkaufsschutz inklusive Garantieverlängerung**

#### **Was beinhaltet die Leistung?**

Der Einkaufsschutz inklusive Garantieverlängerung bietet Versicherungsschutz für die Dauer von 90 Tagen ab Kaufdatum für versicherte Sachen, die beim privaten Gebrauch abhandenkommen oder zerstört bzw. beschädigt wurden. Ebenso greift der Schutz bei Funktionsstörungen an elektronischen Geräten, die mit einer Seriennummer ausgestattet sind, aufgrund defekter Teile oder fehlerhafter Verarbeitung, die innerhalb von 12 Monaten nach Ablauf der Gewährleistungs- und Garantiefristen auftreten.

#### **Was tun im Schadensfall?**

Sie sind verpflichtet, uns den Eintritt des Versicherungsfalles unverzüglich telefonisch anzuzeigen und uns auf Verlangen das Original des Kaufnachweises sowie der Herstellergarantie zu übersenden. Hierzu wenden Sie sich bitte an folgende Rufnummer: 040 4119 4000.

### **Sparkassen-Internetkäuferschutz**

#### **Was beinhaltet die Leistung?**

Ihr Sparkassen-Internetkäuferschutz beinhaltet zwei Versicherungsbestandteile:

Erster Bestandteil: Mit der **Internet-Lieferschutz-Versicherung** erhalten Sie Versicherungsschutz bei Nichtlieferung, Abhandenkommen oder Beschädigung der versicherten Ware während der Lieferung.

Zweiter Bestandteil: Die **Telefonische Rechtsberatung** übernimmt die Kosten für eine Erstberatung durch einen in Deutschland zugelassenen Rechtsanwalt bei Leistungsstörungen aus dem Kauf einer Ware mit Ihrer Kreditkarte der Berliner Sparkasse. Der Versicherer für diese Dienstleistung ist die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG.

Den genauen Leistungsumfang, die Voraussetzungen und weitgehenden Regelungen der einzelnen Bestandteile Ihres Internetkäuferschutzes entnehmen Sie bitte den jeweiligen Versicherungsbedingungen.

#### **Was tun im Reklamationsfall?**

Im Falle einer Reklamation eines Interneteinkaufs, welchen Sie vollständig über Ihre Kreditkarte der Berliner Sparkasse abgewickelt haben, erfolgt zunächst eine Prüfung und Klärung durch Ihre Kreditkartengesellschaft MasterCard/Visa. Hierzu wenden Sie sich bitte an folgende Rufnummer: (030) 2455-2400. Sofern keine Lösung erzielt werden konnte oder kann, gelten in den nächsten Schritten die Versicherungsbedingungen (VB-BD24-IKSSPKB2018) der Berlin Direkt 24 Versicherung AG und die Versicherungsbedingungen (ARB 2012, Stand 01.10.2011) der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG.

## Unsere Visa Card Basis (Debitkarte).

Als Ergänzung zum Girokonto bieten wir Ihnen die Visa Card Basis inklusive frei wählbarer Wunsch-PIN. Diese ist weltweit bei allen Vertragspartnern mit Online-Autorisierung, d. h. auch im Internet, einsetzbar.

Der Unterschied: Sie können nur über die Höhe Ihres vorher überwiesenen Guthabens verfügen. Ist das Guthaben aufgebraucht, können Sie jederzeit wieder Geld auf Ihr Kartenkonto übertragen. So behalten Sie die ständige Kontrolle über Ihre Ausgaben.

### Weitere Leistungen:

- Mehrwertportal mit exklusiven Rabatten
- Internetaufkäuferschutz inkl. Rechtsberatung
- Garantieverlängerung inkl. Einkaufsschutz
- kontaktloses und mobiles Bezahlen (Apple Pay oder android) möglich

### Aufladen Ihrer Visa Card Basis

Am einfachsten funktioniert die Übertragung von Guthaben auf die Visa Card Basis per Überweisung oder Dauerauftrag. Der Auftrag muss folgende Angaben beinhalten:

- Empfänger: Berliner Sparkasse
- IBAN: DE74 1005 0000 9492 2900 03
- BIC: BE LA DE BE XXX
- Geldinstitut: Berliner Sparkasse
- Verwendungszweck: Ihre 16-stellige Visa Card Basis-Nummer



Minderjährige Basiskarteninhaber können pro Monat bis zu 1.500 EUR auf die Basiskarte laden und damit bezahlen. Ist dieser Betrag aufgebraucht, können erst im nächsten Monat wieder max. 1.500 EUR aufgeladen werden.

**Bargeldloser Zahlungsverkehr**

Die Visa Card Basis bietet sich für alle Zahlungen ohne Bargeld an. Ob beim Einkaufsbummel, beim Essengehen oder Tanken. Darüber hinaus können Sie mit Ihrer Visa Card Basis bequem online einkaufen.

Die Karte wird überall dort akzeptiert, wo Sie dieses Zeichen sehen:



Da die Visa Card Basis nicht hochgeprägt ist, kann sie nur bei Händlern eingesetzt werden, die über eine Online-Autorisierung verfügen. Der Einsatz an sogenannten „Ritschratsch-Geräten“ (Terminals ohne Magnetstreifenleser) ist nicht möglich.

**Einkäufe im Internet oder per Telefon**

Bei Einkäufen im Internet ist darauf zu achten, dass die Daten vom Händler verschlüsselt werden.

Einige Händler verlangen bei Bestellungen im Internet oder über das Telefon die Angabe der sogenannten Kartenprüfnummer. Die Kartenprüfnummer (CVV) ist eine dreistellige Zahl, die sich auf der Rückseite Ihrer Visa Card Basis befindet. Die Kartenprüfnummer weicht von Ihrer persönlichen Geheimzahl ab.

**Bargeldauszahlung**

Ihr gesamtes Guthaben ist täglich verfügbar entweder mittels Rücküberweisung oder mittels Bargeldauszahlung am Geldautomaten.

Für Bargeldverfügungen gelten zurzeit folgende Auszahlungsgrenzen:

pro Tag	520 Euro
bei Minderjährigen pro Tag*	520 Euro

Am Geldautomaten benötigen Sie für Bargeldauszahlungen eine PIN, die Sie automatisch mit Ausstellung der Visa Card Basis erhalten oder sich kostenfrei am Geldautomaten vergeben können. Bargeld erhalten Sie bei jedem Kreditinstitut mit diesem Zeichen:



Die aktuellen Preise für Barauszahlungen im In- und Ausland entnehmen Sie bitte unserem Preis- und Leistungsverzeichnis. Eine Rücküberweisung können Sie ganz bequem im Online-Banking selbst veranlassen. Zu Ihrer eigenen Sicherheit nehmen wir die Rücküberweisung nur auf das uns bekannte Abrechnungskonto vor.

#### **Abrechnung der Kartenumsätze**

Für die Visa Card Basis werden ausschließlich Online-Abrechnungen erstellt, die im Online-Banking abgerufen werden können. Die Kartenumsätze der Visa Card Basis werden mit dem Guthaben verrechnet.

Bitte prüfen Sie die Umsätze auf Ihrer Rechnung sorgfältig. Umsatz-Reklamationen können nur berücksichtigt werden, wenn sie über das Online-Banking oder schriftlich binnen sechs Wochen nach Zugang der Abrechnung vorgetragen werden. Wenn Sie bei einer Reklamation zudem Kopien Ihrer Belege einsenden, können Irrtümer noch rascher geklärt werden.

#### **Notfall-Service**

Sollten Sie Ihre Visa Card Basis verlieren oder sie wird Ihnen gestohlen, beträgt Ihr Risiko max. 50 EUR. Rufen Sie einfach an und wir sperren Ihre Karte.

**Den 24-Stunden-Notruf-Service erreichen Sie unter  
Tel. +49 (0) 30 / 24 55 24 00.**

### Schutz vor Verlust und Missbrauch

- Kontrollieren Sie bitte Ihren Namen auf der Visa Card Basis und unterschreiben Sie diese sofort bei Erhalt auf der Rückseite.
- Notieren Sie sich bitte Ihre Kartenummer der Visa Card Basis.
- Bewahren Sie Ihre Visa Card Basis stets sicher, getrennt vom Personalausweis/Reisepass auf und gehen Sie damit um wie mit Bargeld.
- Kontrollieren Sie regelmäßig, ob sich Ihre Visa Card Basis noch an ihrem Aufbewahrungsort befindet.
- Prüfen Sie bitte beim Bezahlen den Betrag und die gewünschte Währung und entwerten Sie freie Betragsfelder, bevor Sie unterschreiben. Behalten Sie Ihre Visa Card Basis beim Bezahlen immer im Auge.
- Lernen Sie die Geheimzahl zu Ihrer Visa Card Basis auswendig und notieren Sie Ihre Geheimzahl bitte niemals auf Ihrer Karte oder in anderen Dokumenten (z. B. Adressbuch).
- Geben Sie Ihre Karte und Ihre Geheimzahl nicht an andere Personen weiter.
- Vergleichen Sie sofort nach Erhalt der Abrechnung die Beträge mit Ihren Zahlungsbelegen. Sollten Sie Differenzen feststellen, benachrichtigen Sie uns bitte.
- Werfen Sie eine abgelaufene Visa Card Basis nie im Stück weg, sondern zerschneiden Sie diese zuvor oder geben Sie die Karte in Ihrer Berliner Sparkasse ab. Wir vernichten diese dann umweltgerecht.

Schützen Sie Ihre Karten bitte auch vor Beschädigungen und vor magnetischen Feldern (z. B. Magnetverschluss an Geldbörse oder Handtasche). Die Funktion des Magnetstreifens kann sonst beeinträchtigt werden.

### Sicherheit im Internet

- Drucken Sie sich eine Kopie Ihrer mit der Visa Card Basis bezahlten Bestellung aus.
- Achten Sie auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters, um sicherzugehen, dass Sie nicht ein Abonnement bestellen.
- Achten Sie darauf, dass Seiten, auf denen Sie Ihre Kreditkartendaten angeben, verschlüsselt sind.
- Wenn Sie Internetleistungen per E-Mail kündigen, speichern Sie eine Kopie dieser E-Mail als Nachweis.

### **Mehr Sicherheit beim Online-Shopping**

Machen Sie Ihre Kreditkarte für Einkäufe im Internet jetzt noch sicherer! Visa Secure und Mastercard Identity Check sind international anerkannte Sicherheitsverfahren, die speziell für Kreditkartenzahlungen im Internet entwickelt wurden. Mit diesen innovativen Verfahren werden Sie bei einem Einkauf im Internet mit Ihrer Kreditkarte per App identifiziert.

Wie das neue Sicherheitsverfahren funktioniert und wie Sie sich anmelden können, erfahren Sie unter:

**[www.berliner-sparkasse.de/kreditkarte](http://www.berliner-sparkasse.de/kreditkarte)**

### **Beruhigend bei Verlust oder Missbrauch: 50 Euro Haftung für Sie**

Sollte es zu einer missbräuchlichen Nutzung Ihrer Visa Card Basis kommen, bevor Sie den Diebstahl/Verlust melden konnten, tragen Sie lediglich ein finanzielles Risiko i.H.v. 50 Euro. Ausgenommen davon ist grobe Fahrlässigkeit. Das macht Ihre Visa Card Basis der Berliner Sparkasse noch sicherer, insbesondere im Vergleich zu Bargeld.

### **ReiseBuchungsService**

Wenn Sie Ihre Reise über den Reise-BuchungsService unseres Kooperationspartners Urlaubspus GmbH buchen und mit Ihrer Visa Card Basis bezahlen, erhalten Sie eine Rückerstattung in Höhe von 6 % des Reisepreises. Ob Kurztrip zum nächsten Event, eine Städtetour übers Wochenende oder eine All-inclusive-Reise – Sie wählen aus den vielen attraktiven Angeboten deutscher Reiseveranstalter inklusive einer umfangreichen Auswahl an Last-Minute-Reisen.

### **Den ReiseBuchungsService erreichen Sie:**

- im Internet unter **[www.berliner-sparkasse.de/reisebuchung](http://www.berliner-sparkasse.de/reisebuchung)**
- telefonisch unter +49 (0) 89 / 211 291 50
  - Montag bis Freitag 8–20 Uhr
  - Samstag 9–19 Uhr
  - Sonntag 12–19 Uhr
- oder per E-Mail unter [buchung@urlaubspus.de](mailto:buchung@urlaubspus.de)

### **So einfach können Sie die Visa Card Basis abschließen:**

- **Persönlich:** Eine Filiale in Ihrer Nähe  
[berliner-sparkasse.de/standorte](http://berliner-sparkasse.de/standorte)
- **Online:** [berliner-sparkasse.de/kreditkarte](http://berliner-sparkasse.de/kreditkarte)
- **Per Telefon:** +49 (0)30/869 869 69

## **Kontakt**

### **Berliner Sparkasse**

**Geschäftssitz**  
10178 Berlin, Alexanderplatz 2

**Internet**  
[www.berliner-sparkasse.de/kontakt](http://www.berliner-sparkasse.de/kontakt)

### **Öffnungszeiten**

Mo., Mi., Fr.	9.30–15.00 Uhr
Di., Do.	9.30–18.00 Uhr

Ausgewählte Standorte haben Mo.–Fr. 9.30–18 Uhr geöffnet. Außerhalb der Öffnungszeiten sind Beratungsgespräche mit Terminvereinbarung möglich.

### **KontaktCenter**

Tel. +49 (0) 30 / 869 869 69  
Unser KontaktCenter steht Ihnen Mo.–So. mit einem 24-Stunden-Service zur Verfügung.

