



Schulungsmaterial Leistungsempfänger- portal

Stand: 05.12.2024



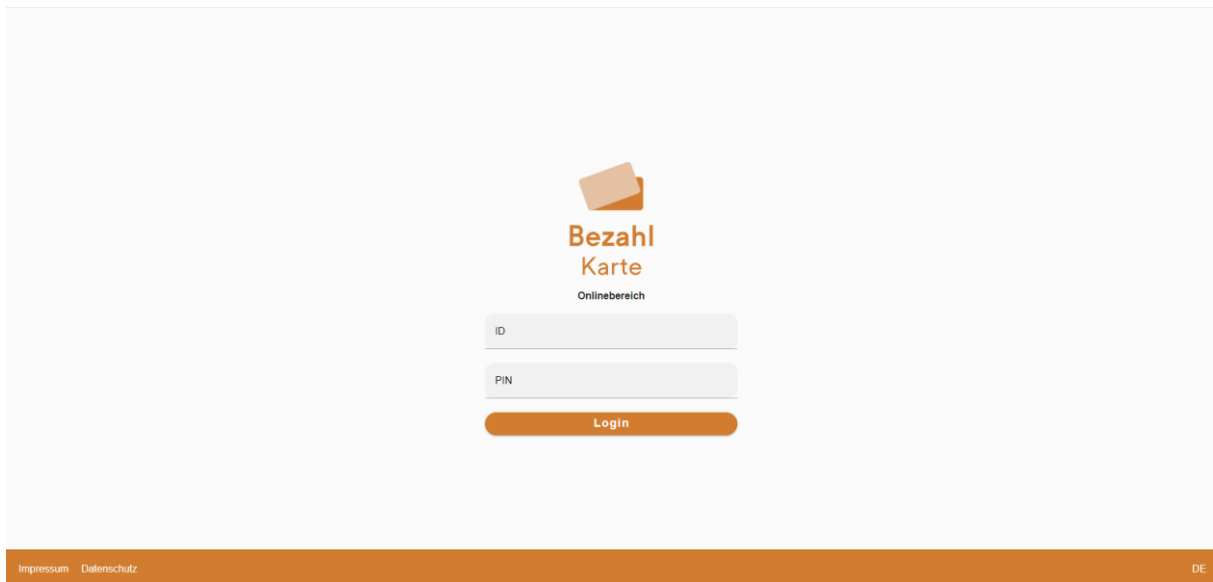
Bezahl
Karte

1. Login	3
2. Übersicht	4
2.1. Guthaben	4
2.2. Limits	5
2.3. Beschränkungen	5
2.3.1. PLZ-Bereiche	6
2.3.2. Online-Einkäufe	7
2.3.3. ÖPNV	7
2.3.4. IBAN der Bezahlkarte	8
3. Bedarfsgemeinschaften	9
3.1. Hauptkarte	9
3.1.1. Eigenverwaltete Bedarfsgemeinschaft	10
3.1.2. Fremdverwaltete Bedarfsgemeinschaft	11
3.2. Mitgliedskarte	11
4. Umsätze	12
5. Sicherheitsstatus	13
5.1. Schlummern der Karte	13
5.2. Sperrung der Karte durch die Kommune	14
6. Support Chat	15
7. Überweisungen	16
8. App	18
9. Kontakt für Leistungsempfänger	19
9.1. Telefonsupport	19
9.2. Entsperrungsservice	19

1. Login

Der Leistungsempfänger loggt sich in sein Onlineportal <https://meine.bezahlkarte.eu/> oder in die App „Bezahlkarte“ mit folgenden Daten ein:

- Bezahlkarten-ID
- PIN der Karte (beides zu finden auf dem Brief, auf dem die Karte aufgeklebt war)



The screenshot shows the login interface for the Bezahlkarte online portal. At the top center, there is an orange icon of a card with the text "Bezahl Karte" and "Onlinebereich" below it. Below the icon are two input fields: the first is labeled "ID" and the second is labeled "PIN". Below these fields is an orange "Login" button. At the bottom of the page, there is a footer with the text "Impressum Datenschutz" on the left and "DE" on the right.

Sollte ein Leistungsempfänger seinen PIN beim Login 3x falsch eingeben, wird er für den Onlinebereich gesperrt.

Über interne Prüfprozesse werden gesperrten Logins durch PayCenter wieder freigeben. Mehrfach am Tag werden die gesperrten Karten auf Missbrauch durch Dritte geprüft.

Sofern die Karte nicht missbräuchlich verwendet wurde, wird diese wieder freigegeben.

Zahlungsvorgänge sind dennoch möglich.

2. Übersicht

Nach Login in das Onlineportal oder die App kann der Leistungsempfänger die Übersicht über seine Bezahlkarte einsehen.

Das Portal kann über die Sprachauswahl unten rechts in die gewünschte Sprache umgestellt werden.

The screenshot shows the 'BezahlKarte' overview page. The left sidebar contains navigation options: 'Übersicht' (selected), 'Umsätze', 'Sicherheitsstatus', 'Support Chat', and 'Überweisungen'. A blue notification box states: 'Die Überweisungs- und Lastschriftfunktionalität ist auf freigegebene Empfängerkonten beschränkt.' The main content area is divided into three sections: 'Guthaben' (Balance) showing 42,25 € available; 'Limits' (Limits) showing 50,00 € available for cash withdrawal; and 'Beschränkungen' (Restrictions) for PLZ-Bereiche, OPNV, and IBAN der Bezahlkarte. The IBAN section lists: DE23 7001 7000 4444 0005 87, BIC: PAGDEM33XXX, Name der Bank: PayCenter, and a note about transaction restrictions. A language selection menu on the right shows various flags, with 'DE' selected. The footer contains 'Impressum' and 'Datenschutz' links.

2.1. Guthaben

Der Leistungsempfänger kann hier auf den ersten Blick sein verfügbares Guthaben einsehen.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'BezahlKarte' overview page with the balance of 42,25 € and other details.

2.2. Limits

Hier kann der Leistungsempfänger einsehen, wie viel Bargeld er in diesem Monat noch beziehen kann. Die Vorgabe für den Bargeldbezug erfolgt über die Kommune.

Mit Klick auf das Fragezeichen-Icon erhalten Leistungsempfänger weiterführende Informationen zur Bargeldabhebung. Die Bargeldabhebung ist nur im eingestellten Einsatzbereich möglich. Eine Abhebung kann in Geschäften, die den Service „Bargeldbezug“ anbieten (siehe [hier](#)) oder an fast jedem Geldautomaten erfolgen. Die Bargeldabhebung ist kostenfrei.

The screenshot shows the BezahlKarte dashboard. The main content area is divided into three sections: Guthaben (Balance), Limits, and Beschränkungen (Restrictions). A pop-up window is displayed over the Limits section, providing detailed information about cash withdrawal limits.

Guthaben
Guthaben
42,25 €
Verfügbares Guthaben

Limits
Bargeldbezug
50,00 €
verfügbar

Beschränkungen
PLZ-Bereiche
Aktiv
Besuchen Sie das Einzelhandel für Ihre Kasse.

OPNV
Aktiv
Kaufen Sie Tickets mit der Bezahlkarte.

IBAN der Bezahlkarte
DE23 7001 7000 4444 0005 87
BIC: PLAGDEM33XXX
Name der Bank: P+GCenter
Die Überweisungs- und Lastschriftfunktionalität ist auf freigegebene Empfängerkonten beschränkt.

Pop-up Text:
Sie können diesen Monat noch 50 € Bargeld abheben. Sie können Bargeld innerhalb der eingestellten Postleitzahl-Bereiche beziehen. (1) Innerhalb eines Geschäfts oder Supermarkts, das den Service „Bargeldbezug“ anbietet. (2) Sie können mit Ihrer Bezahlkarte an fast jedem Geldautomaten Bargeld abheben. Diese Bargeldabhebung ist für Sie kostenfrei.

2.3. Beschränkungen

Hier sieht der Leistungsempfänger eine Übersicht über die Beschränkungen der Bezahlkarte.

The screenshot shows the BezahlKarte dashboard. The main content area is divided into three sections: Guthaben (Balance), Limits, and Beschränkungen (Restrictions).

Guthaben
Guthaben
42,25 €
Verfügbares Guthaben

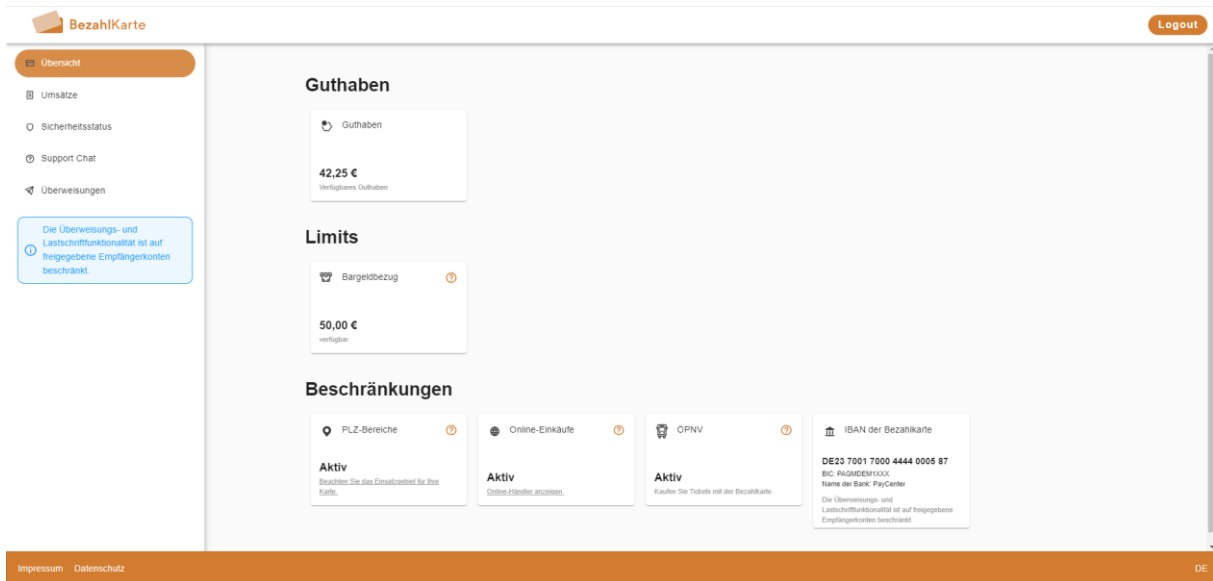
Limits
Bargeldbezug
50,00 €
verfügbar

Beschränkungen
PLZ-Bereiche
Aktiv
Besuchen Sie das Einzelhandel für Ihre Kasse.

OPNV
Aktiv
Kaufen Sie Tickets mit der Bezahlkarte.

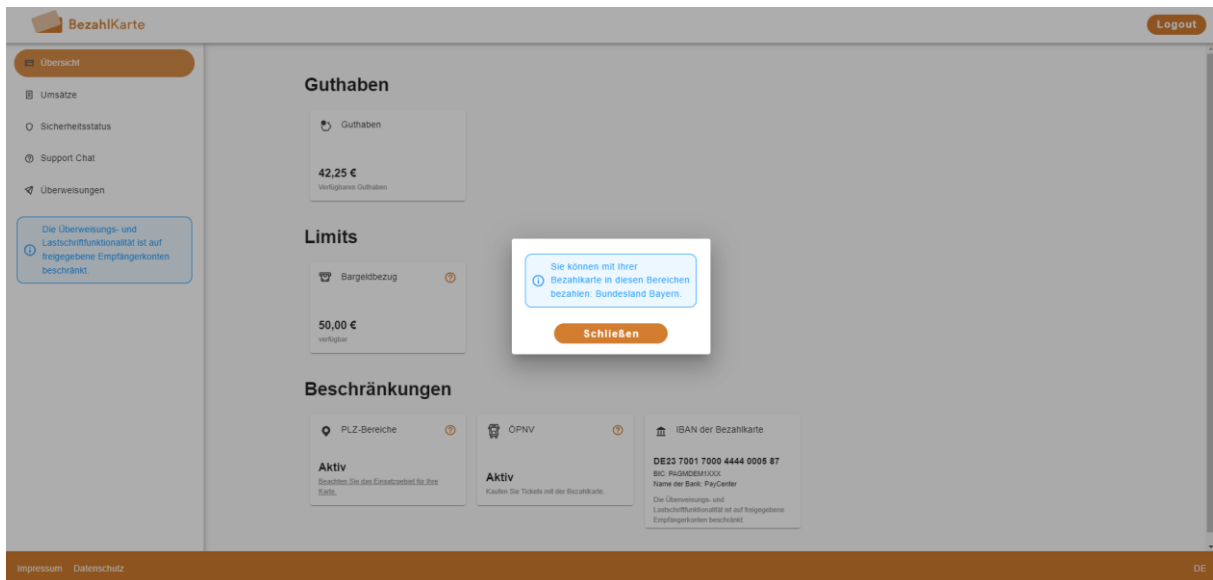
IBAN der Bezahlkarte
DE23 7001 7000 4444 0005 87
BIC: PLAGDEM33XXX
Name der Bank: P+GCenter
Die Überweisungs- und Lastschriftfunktionalität ist auf freigegebene Empfängerkonten beschränkt.

Wenn Online-Zahlungen freigeschaltet sind, werden diese als zusätzliches Segment angezeigt:



2.3.1. PLZ-Bereiche

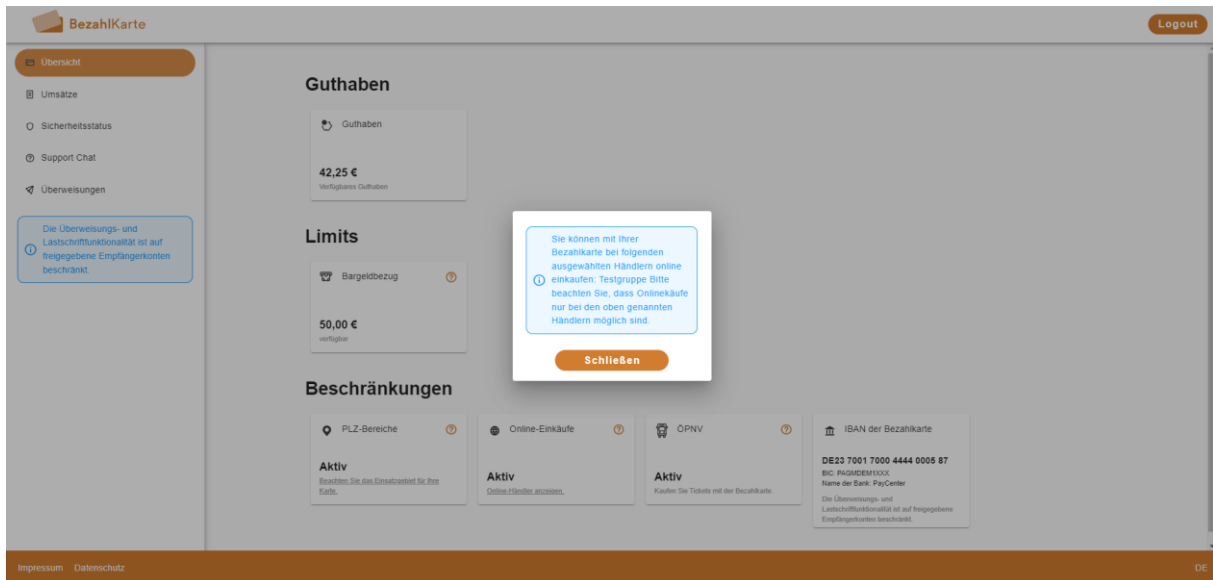
Über den Klick auf das Fragezeichen-Icon oder den unterstrichenen Text ist der Einsatzbereich der Bezahlkarte einsehbar.



2.3.2. Online-Einkäufe

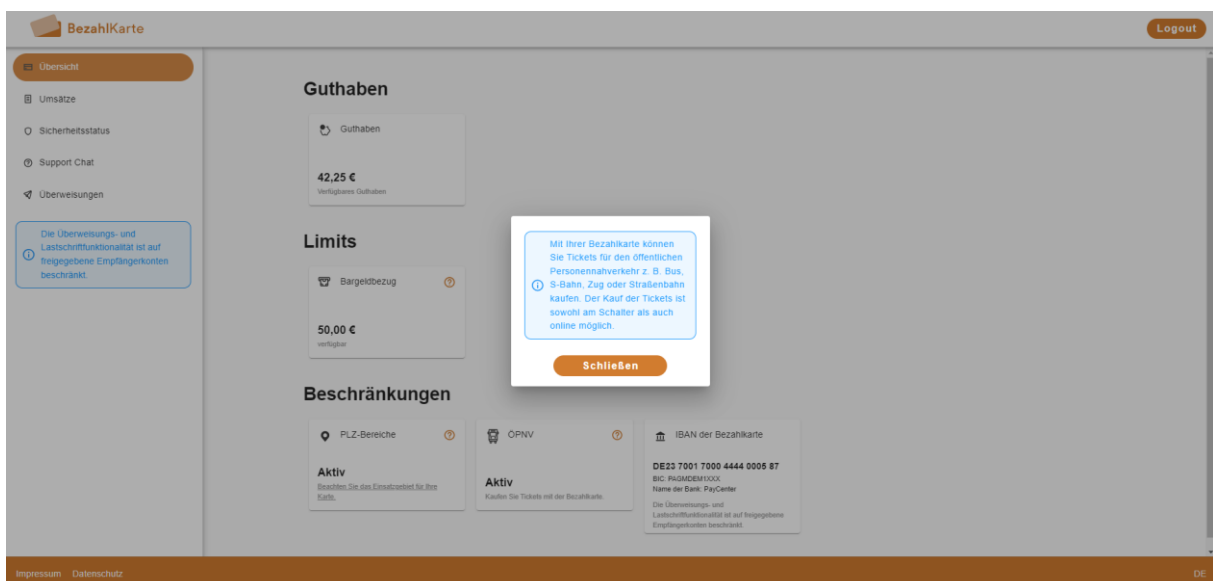
Das Segment „Online-Einkäufe“ wird nur angezeigt, wenn Online-Händler durch die Kommune freigeschaltet sind. Andernfalls ist dieses ausgeblendet (siehe Unterschied Screen bei 2.3)

Sollten für den Leistungsempfänger über die Händlerkonfiguration Händler für Online-Einkäufe von der Kommune gewhitelistet sein, werden diese hier angezeigt. Mit einem Klick auf das Fragezeichen-Icon ist die Liste der freigegebenen Online-Händler einsehbar.



2.3.3. ÖPNV

ÖPNV-Tickets können jederzeit ohne zusätzliche Freischaltung sowohl online als auch am Schalter erworben werden. Diese Information erhält der Leistungsempfänger mit einem Klick auf das Fragezeichen-Symbol.



2.3.4. IBAN der Bezahlkarte

Überweisungen und Lastschriften können nur an freigegebene Empfängerkonten getätigt werden. Dafür benötigt der Leistungsempfänger die IBAN seiner Bezahlkarte. Die relevanten Daten, wie IBAN, BIC und Name der Bank sind im Onlinebereich einsehbar.

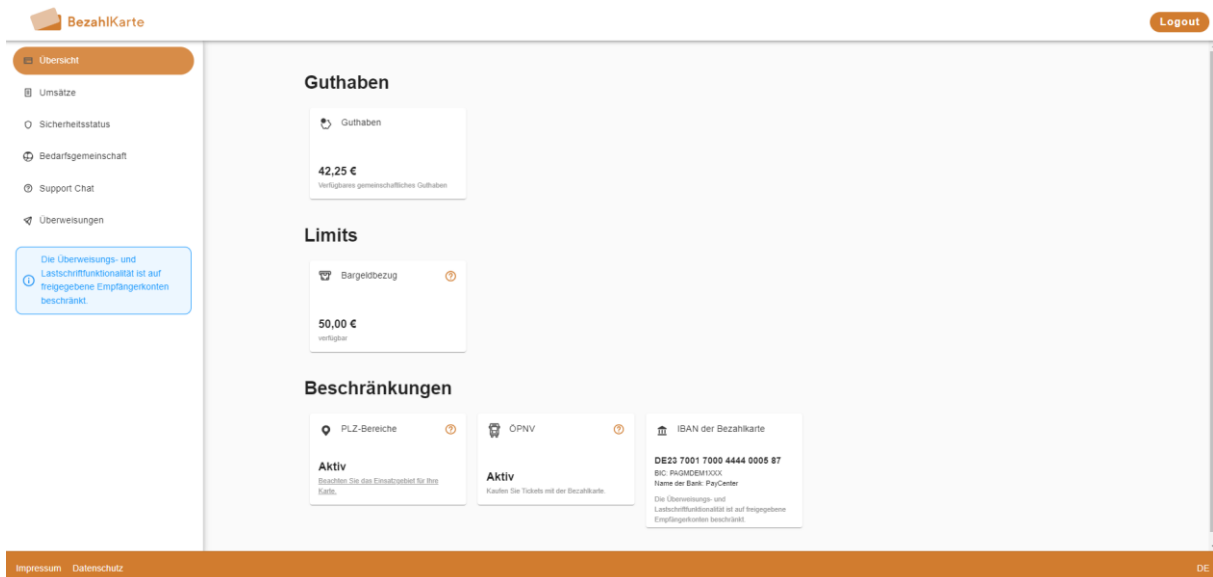
The screenshot displays the 'BezahlKarte' online account interface. The top navigation bar includes the 'BezahlKarte' logo and a 'Logout' button. A left sidebar contains a menu with 'Übersicht' (selected), 'Umsätze', 'Sicherheitsstatus', 'Support Chat', and 'Überweisungen'. A blue notification box in the sidebar states: 'Die Überweisungs- und Lastschriftfunktionalität ist auf freigegebene Empfängerkonten beschränkt.' The main content area is divided into three sections: 'Guthaben' (Balance) showing 42,25 € available; 'Limits' (Limits) showing 50,00 € available; and 'Beschränkungen' (Restrictions) which includes 'PlZ-Bereiche' (Active), 'ÖPNV' (Active), and 'IBAN der Bezahlkarte' (Active). The IBAN section displays: DE23 7001 7000 4444 0005 87, BIC: PAGDEM33XXX, Name der Bank: PayCenter, and a note: 'Die Überweisungs- und Lastschriftfunktionalität ist auf freigegebene Empfängerkonten beschränkt.' The footer contains 'Impressum', 'Datenschutz', and 'DE'.

3. Bedarfsgemeinschaften

Wenn der Leistungsempfänger Teil einer Bedarfsgemeinschaft ist, hat er als Nutzer der Hauptkarte einen zusätzlichen Reiter zur Einsicht (fremdverwaltet) bzw. Verwaltung (eigenverwaltet) der Gemeinschaft in seinem Onlineportal. Mitgliedskarten sehen in der Übersicht ihr Verfügungslimit.

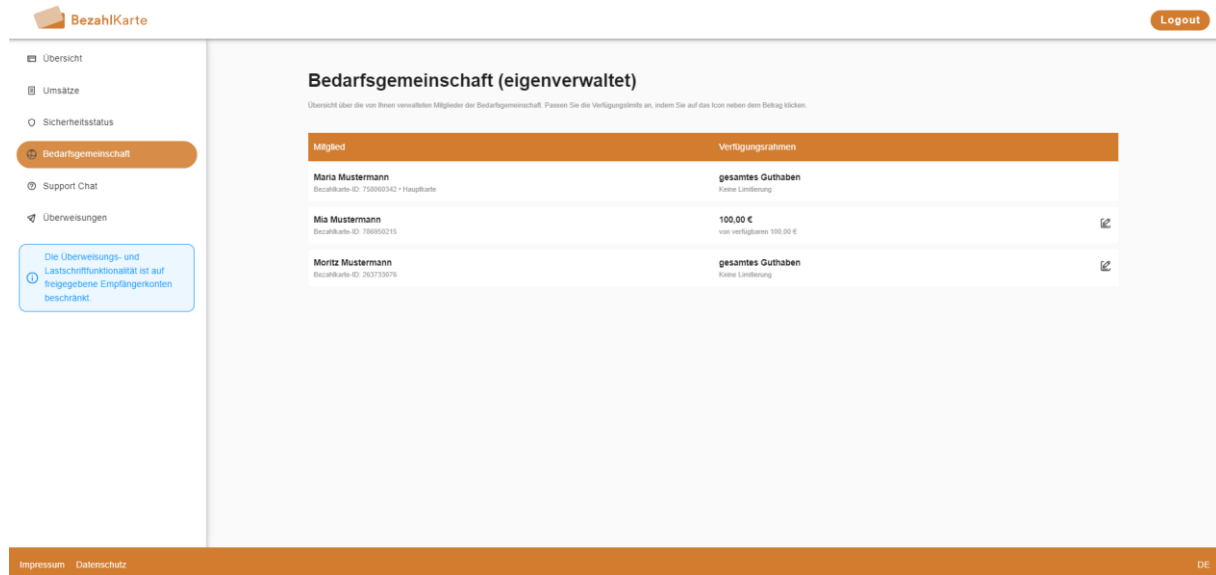
3.1. Hauptkarte

Die Hauptkarte einer eigenverwalteten Bedarfsgemeinschaft kann in der Übersicht das Guthaben der Gemeinschaft einsehen. Dieses wird im Verwaltungsportal als „Verfügbares gemeinschaftliches Guthaben“ bezeichnet.



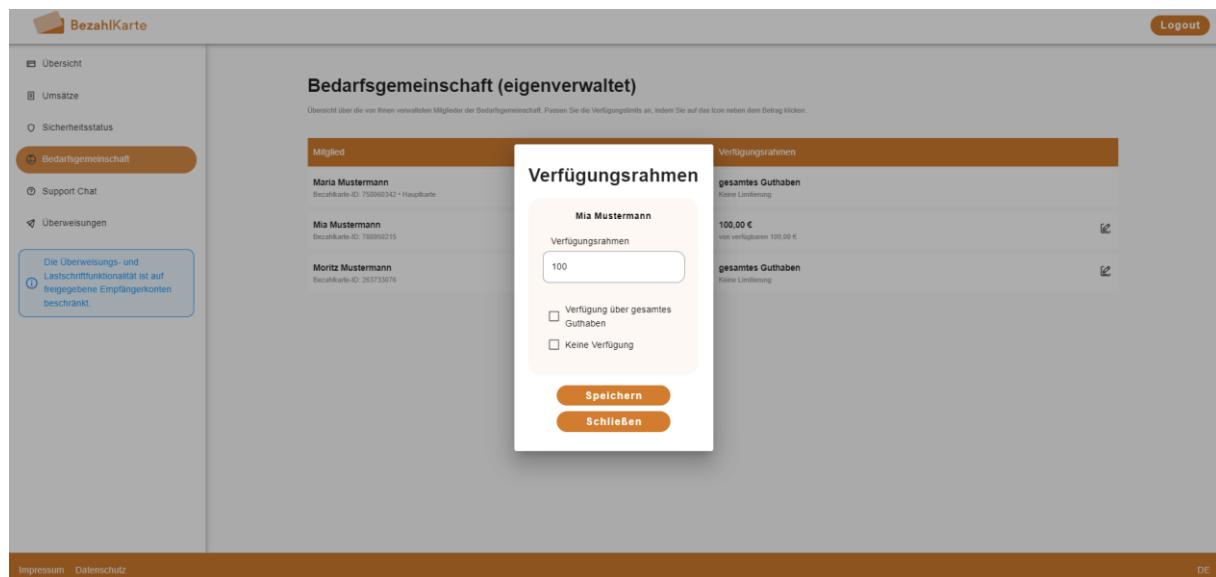
3.1.1. Eigenverwaltete Bedarfsgemeinschaft

Unter dem Reiter „Bedarfsgemeinschaft“ kann die Hauptkarte die Einstellungen der Mitgliedskarten vornehmen.



Mit Klick auf das Stift Icon rechts neben dem Namen kann das Verfügungslimit abgeändert werden. Das Bargeldlimit kann hier nicht angepasst werden.

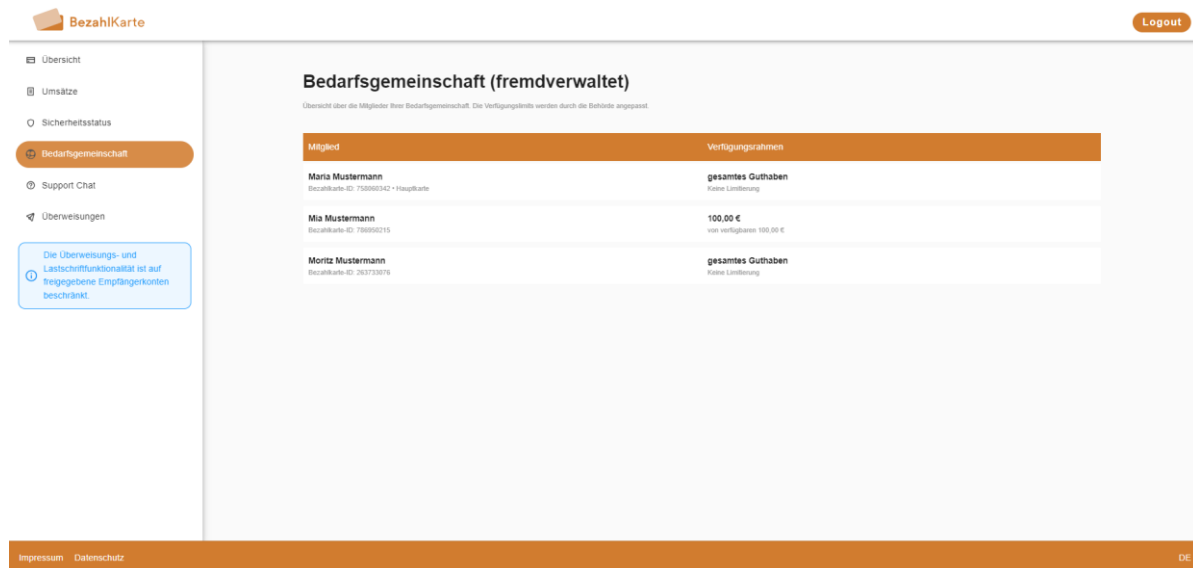
Es gibt die Wahl zwischen der Verfügung über das gesamte Guthaben, keine Verfügung oder die Eingabe eines bestimmten Verfügungsbetrags.



3.1.2. Fremdverwaltete Bedarfsgemeinschaft

Auch bei einer fremdverwalteten Bedarfsgemeinschaft kann die Einsicht in die Verfügungslimits über den Reiter „Bedarfsgemeinschaft“ stattfinden.

Im Gegensatz zu der eigenverwalteten Gemeinschaft können die Limits hier nicht verändert werden.

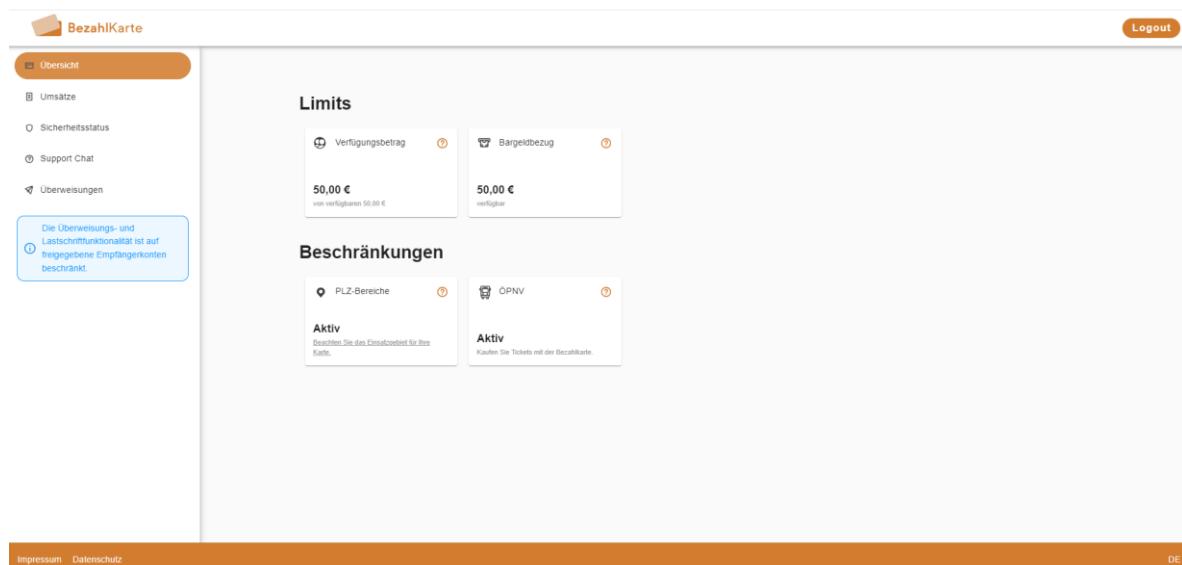


3.2. Mitgliedskarte

Die Mitgliedskarte kann in dem Reiter „Übersicht“ ihren Verfügungsbetrag und das Bargeldlimit einsehen.

Außerdem wird auch hier angezeigt, welche Postleitzahlbeschränkung gelten.

Die IBAN wird der Mitgliedskarte nicht angezeigt, weil im Falle einer Bedarfsgemeinschaft die IBAN der Hauptkarte für alle Transaktionen zählt.



4. Umsätze

Im Reiter „Umsätze“ sind die Umsätze der letzten drei Monate einsehbar. Über die Filterfunktion kann ein anderer, beliebiger Zeitraum ausgewählt werden.

Unter Umsätze sind folgende Transaktionen einsehbar:

- Aufladungen der Karte
- Zahlungen im Geschäft
- Bargeldabhebungen
- Online-Einkäufe
- Ablehnungen
- Überweisungen
- Eingezogene Lastschriften

The screenshot shows the 'Umsätze' (Transactions) page in the BezahlKarte app. The page displays a list of transactions for the period from 03.02.2024 to 03.05.2024. The transactions are as follows:

Date	Description	Amount
22.04.2024	DE23 7001 7000 4444 0005 87 VIMpayCity, Aufladung 22.04.2024	1,00 €
18.04.2024	DE23 7001 7000 4444 0005 87 Cashless Town, Aufladung 18.04.2024	1,00 €
08.04.2024	DE22 7001 7000 4444 3037 30 PayCenter GmbH, IBAN: DE 22 70017000 4444303730 BIC: PAGMDEM1XXX Verwendungscheck: Abbuchung Verwendete TAN: xxxxxx 08.04.2024	-80,00 €

Der Ablehnungsgrund kann in der jeweiligen Landessprache eingesehen werden:

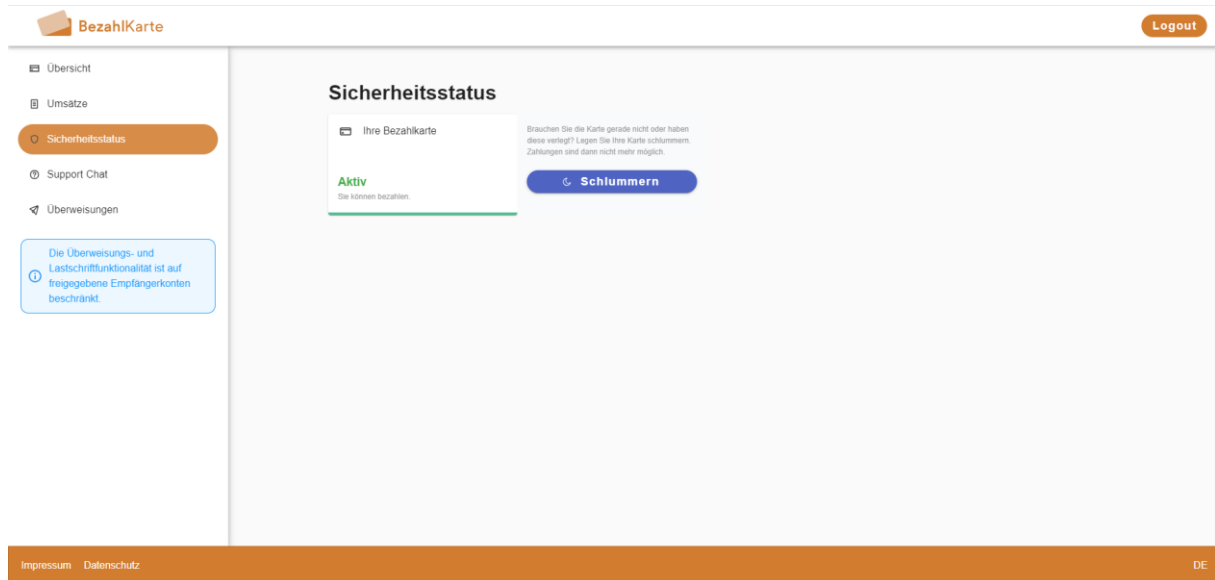
The screenshot shows the 'Operazioni' (Operations) page in the BezahlKarte app. The page displays a list of transactions, including several failed transactions with reasons for rejection in German. The transactions are as follows:

Date	Description	Amount
15.03.2024		7,49 €
14.03.2024	HOFMETZGEREI PFOERRER - FREISING, DEU 15.03.2024	-9,33 €
15.03.2024	hagebau Freising - Freising, DEU 15.03.2024	-7,49 €
15.03.2024	Händleranfrage von: hagebau Freising - Freising, DEU Ihrer Zahlung wurde verweigert, weil Sie keine PIN eingeben konnten. Bitte geben Sie eine PIN ein.	-7,49 €
15.03.2024	Händleranfrage von: SP VELOSOPH - 4915153520346, DEU Ihre Zahlung wurde verweigert, weil Sie den maximalen Monatslimit überschritten haben. Bitte warten Sie einen Monat ab, bevor Sie versuchen, die Karte zu verwenden.	-7,66 €
15.03.2024	Händleranfrage von: SP VELOSOPH - 4915153520346, DEU Ihre Zahlung wurde verweigert, weil Sie eine falsche CVC eingeben haben. Bitte geben Sie die richtige CVC ein.	-7,66 €
13.03.2024	Aral Station 191191006 - Freising, DEU 15.03.2024	-8,08 €
14.03.2024	REWE Freising/Lerc - Freising, DEU 14.03.2024	-5,38 €

Mit Klick auf das Fragezeichen-Icon rechts, gelangt der Leistungsempfänger zum Support-Chat, wo er eine Erklärung für die Ablehnung in anderen Worten erhält und Unterstützung bei weiteren Fragen bekommt.

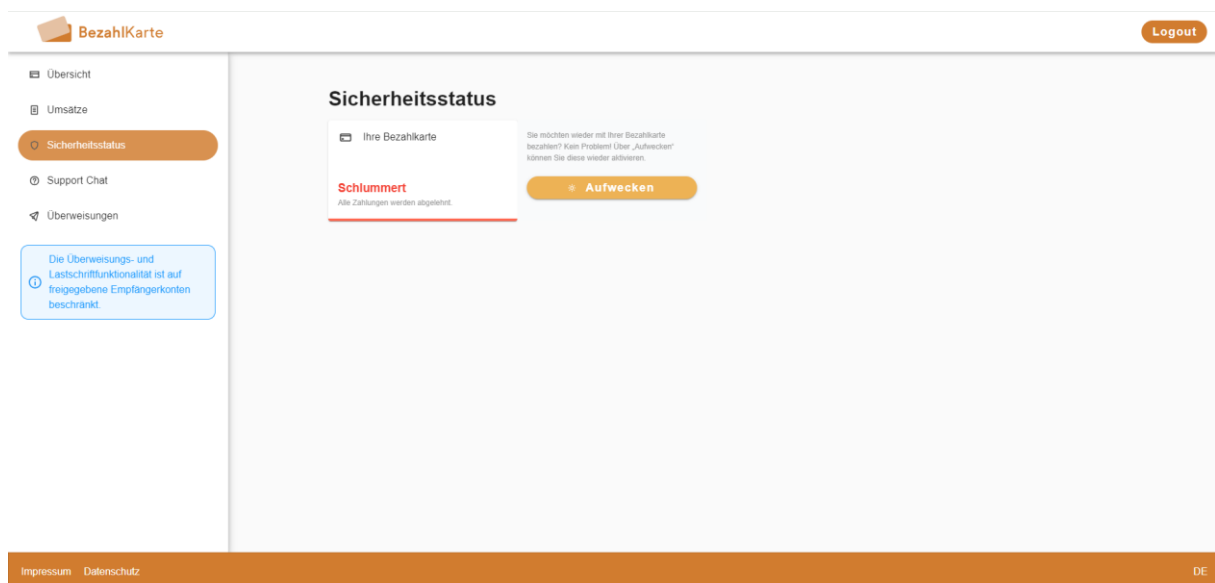
5. Sicherheitsstatus

Im Reiter „Sicherheitsstatus“ kann eingesehen werden, ob die Bezahlkarte aktiv oder gesperrt ist.



5.1. Schlummern der Karte

Die Funktion des Schlummerns der Karte stellt eine zeitweilige Verfügungssperre der Karte dar. Die Schlummerfunktion kann sowohl von der Kommune als auch vom Leistungsempfänger in seinem Onlinebereich / seiner App wieder aufgehoben werden. Diese Funktion dient dazu, z. B. bei Verlust der Karte ungewünschte Abbuchungen zu vermeiden.



5.2. Sperrung der Karte durch die Kommune

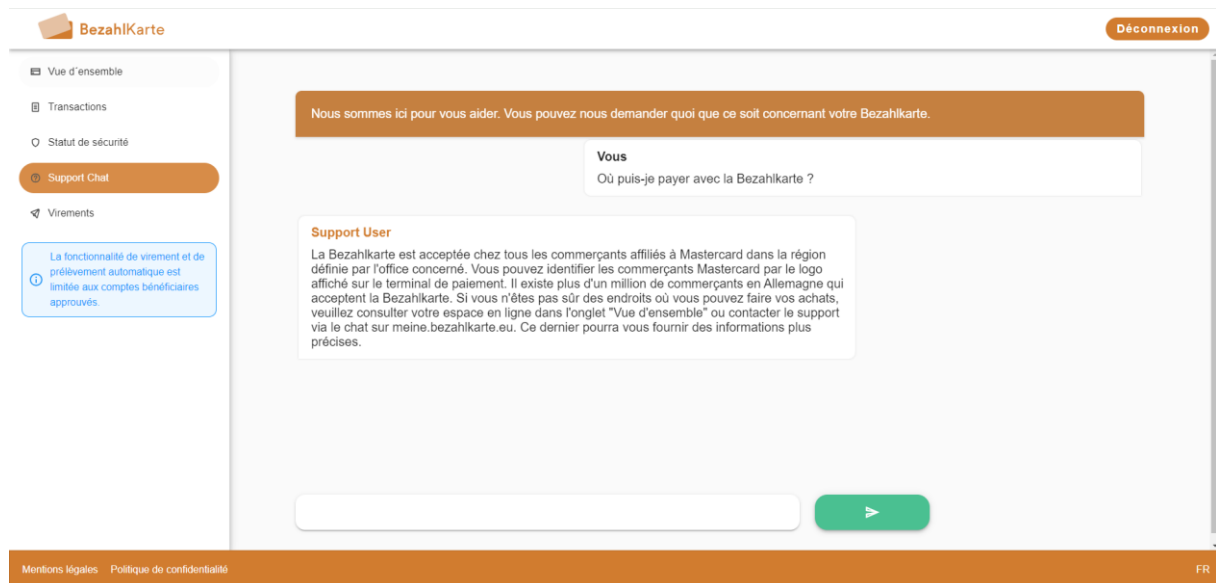
Wenn die Karte durch die Kommune temporär gesperrt wurde, erhält der Leistungsempfänger den Hinweis, sich an seinen zuständigen Sachbearbeiter zu wenden. Die temporäre Verfügungssperre durch die Behörde kann vom Leistungsempfänger nicht aufgehoben werden.

The screenshot displays the 'BezahlKarte' user interface. At the top left, the 'BezahlKarte' logo is visible. In the top right corner, there is a 'Logout' button. A left-hand navigation menu includes options for 'Übersicht', 'Umsätze', 'Sicherheitsstatus' (which is highlighted), 'Support Chat', and 'Überweisungen'. Below the menu, a blue information box states: 'Die Überweisungs- und Lastschriftfunktionalität ist auf freigegebene Empfängerkonten beschränkt.' The main content area is titled 'Sicherheitsstatus' and features a card titled 'Ihre Bezahlkarte'. The card displays the status 'Gesperrt' (Locked) in red, with the subtext 'Alle Zahlungen werden abgelehnt.' (All payments are declined). To the right of the card, a red button labeled 'Karte gesperrt' (Card locked) is shown. Above this button, a message reads: 'Ihre Karte wurde durch die Behörde gesperrt. Nehmen Sie Kontakt mit Ihrem Sachbearbeiter auf.' (Your card has been temporarily locked by the authority. Please contact your case officer.) At the bottom of the page, there are links for 'Impressum' and 'Datenschutz', and the language code 'DE' is displayed in the bottom right corner.

6. Support Chat

Über den Reiter „Support Chat“ können Leistungsempfänger ihre Fragen rund um die Bezahlkarte auf ihrer Muttersprache stellen. Der Chatbot beherrscht ca. 100 Sprachen und antwortet in der Sprache, in der die Frage gestellt wird.

Die Antworten des Chatbots werden von PayCenter regelmäßig geprüft und nach Bedarf ergänzt.

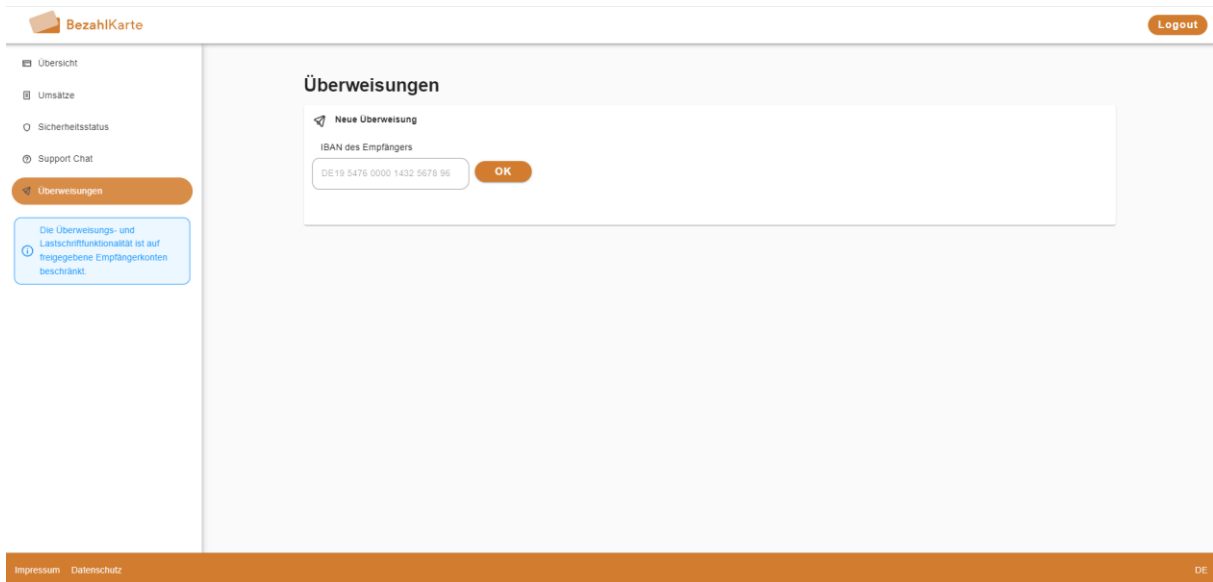


The screenshot shows the BezahlKarte support chat interface. At the top left is the BezahlKarte logo, and at the top right is a "Déconnexion" button. A left sidebar contains navigation options: "Vue d'ensemble", "Transactions", "Statut de sécurité", "Support Chat" (highlighted), and "Virements". Below the sidebar is a blue box with a warning icon and text: "La fonctionnalité de virement et de prélèvement automatique est limitée aux comptes bénéficiaires approuvés". The main chat area has a header: "Nous sommes ici pour vous aider. Vous pouvez nous demander quoi que ce soit concernant votre BezahlKarte." Below this is a user message: "Vous: Où puis-je payer avec la BezahlKarte?". The chatbot response, labeled "Support User", explains that BezahlKarte is accepted at all Mastercard-affiliated merchants in the region defined by the office, and provides instructions on how to find merchants or contact support. At the bottom of the chat area is a text input field and a green "Send" button. The footer contains "Mentions légales", "Politique de confidentialité", and "FR".

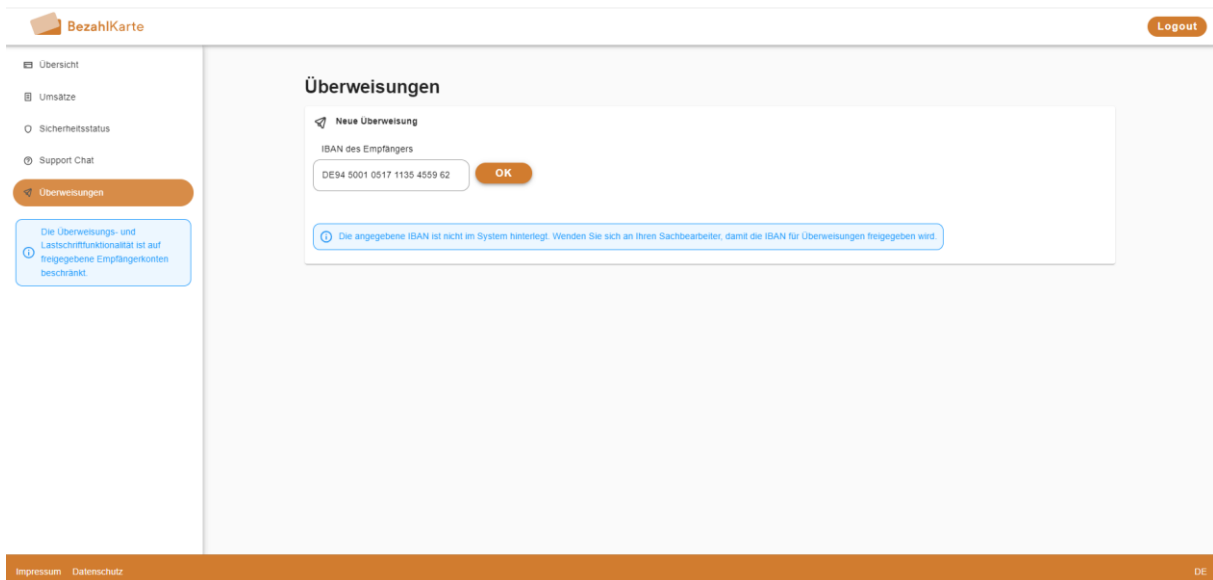
7. Überweisungen

Überweisungen können an freigegebene Händler durchgeführt werden. Die Freigabe der Händler erfolgt durch die Kommune.

Im ersten Schritt wird die IBAN des Empfängers eingegeben.



Sollte die eingegebene IBAN von der zuständigen Behörde nicht freigeschaltet worden sein, wird dem Leistungsempfänger bei der Eingabe eine Fehlermeldung angezeigt.



Sofern die eingegebene IBAN freigeschaltet ist, kann zum nächsten Schritt gegangen werden.

Der Name des Empfängers wird automatisch anhand des Whitelist Eintrags der Kommune ausgefüllt.

Der Leistungsempfänger kann nun den Verwendungszweck und den Betrag eingeben. Anschließend wird die Überweisung mit Klick auf den Button „Überweisung prüfen“ noch einmal zu einer letzten Prüfung gegeben werden.

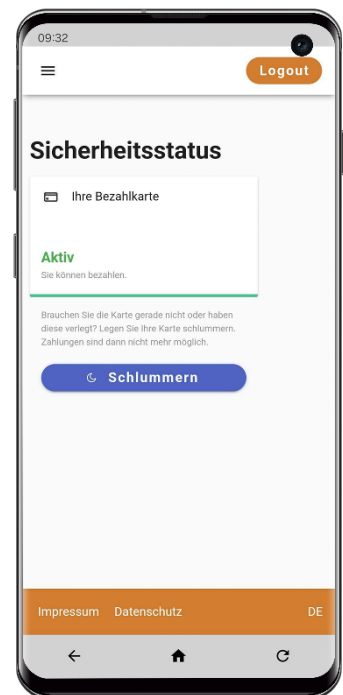
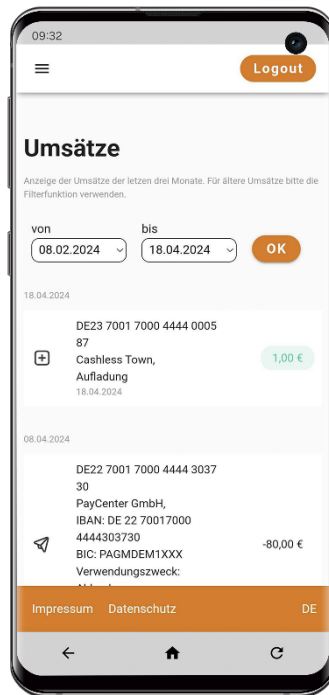
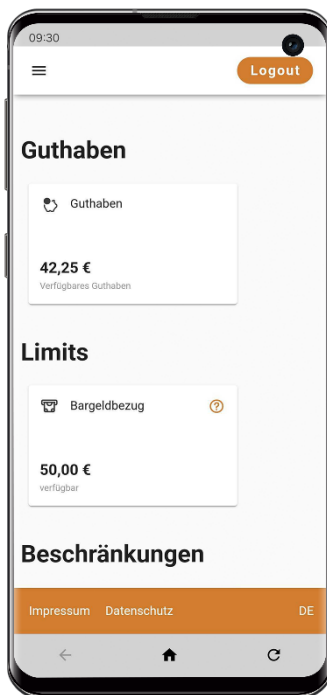
The screenshot shows the 'Überweisungen' (Transfers) section of the BezahlKarte interface. On the left is a navigation menu with options: Übersicht, Umsätze, Sicherheitsstatus, Support Chat, and Überweisungen (highlighted). A blue notification box states: 'Die Überweisungs- und Lastschriftfunktionalität ist auf freigegebene Empfängerkonten beschränkt.' The main content area is titled 'Überweisungen' and contains a 'Neue Überweisung' (New Transfer) form. The form has two sections: 'Neue Überweisung' and 'Weitere Angaben zur Überweisung'. The first section includes an 'IBAN des Empfängers' field with the value 'DE94 5001 0517 1135 4559 62' and an 'OK' button. The second section includes a 'Name des Empfängers' field with the value 'Test Empfänger'. The third section, 'Weitere Angaben zur Überweisung', includes a 'Verwendungszweck' (Purpose) field with the value 'Test' and a 'Betrag' (Amount) field with the value '1'. An 'Überweisung prüfen' (Check Transfer) button is located at the bottom right of the form. The footer contains 'Impressum', 'Datenschutz', and 'DE'.

Mit Klick auf „Freigeben“ wird die Überweisung freigegeben. Angestoßene Überweisungen können nicht mehr zurückgeholt werden. Überweisungen werden im Anschluss in den Umsätzen angezeigt.

This screenshot shows the same 'Überweisungen' page as above, but with a confirmation dialog box overlaid. The dialog box is titled 'Prüfen' (Check) and contains the text: 'Bitte prüfen Sie die Angaben und geben Sie anschließend die Überweisung frei.' (Please check the details and then release the transfer). Below the text, the dialog displays the transfer details: 'IBAN des Empfängers: DE94 5001 0517 1135 4559 62', 'Name des Empfängers: Test Empfänger', 'Verwendungszweck: Test', and 'Betrag: 1,00 €'. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Schließen' (Close) and 'Freigeben' (Release). The background of the page is dimmed. The footer remains the same.

8. App

Das Onlineportal für Leistungsempfänger ist auch als App verfügbar. (Link zum Download: bezahlkarte.eu/app) Die App bietet die gleichen Funktionen wie die Web-Ansicht.



9. Kontakt für Leistungsempfänger

9.1. Telefonsupport

Den Leistungsempfängern steht ein schriftlicher Support Chat in der App zur Verfügung (siehe Punkt 6).

Zusätzlich hierzu gibt es auch eine telefonische Hotline in Form eines Telefonbots. Dieser ist unter der Rufnummer +49 (0)8161-9654300 rund um die Uhr erreichbar. Nach Nennung der Bezahlkarten-ID und des Geburtsdatums können Leistungsempfänger hier direkte Auskunft über den Guthabenstand und die letzten Ablehnungsgründe erhalten. Zudem kann er seine Karte nach Bedarf „schlummern“ lassen bzw. wieder „aufwecken“. Auch alle weiteren Fragen rund um die Bezahlkarte können von dem Telefonbot beantwortet werden.

9.2. Entsperrungsservice

Die PayCenter GmbH prüft die Sperrungen (sowohl PIN-Sperren, als auch CVC-Sperren und Login-Sperren) der Leistungsempfänger mehrmals täglich auf Missbrauch und gibt die Bezahlkarte anschließend wieder frei.

Leistungsempfänger können sich gerne auch proaktiv unter bezahlkarte.eu im Kontaktformular eintragen, um ihre Bezahlkarte entsperren zu lassen.