

Ablauf im Prozess der Ersatzkartenbestellung

Hintergrund

Sollte eine Bezahlkarte verloren gegangen sein oder ein Defekt vorliegen, muss dem Leistungsempfänger eine neue Karte ausgestellt werden.

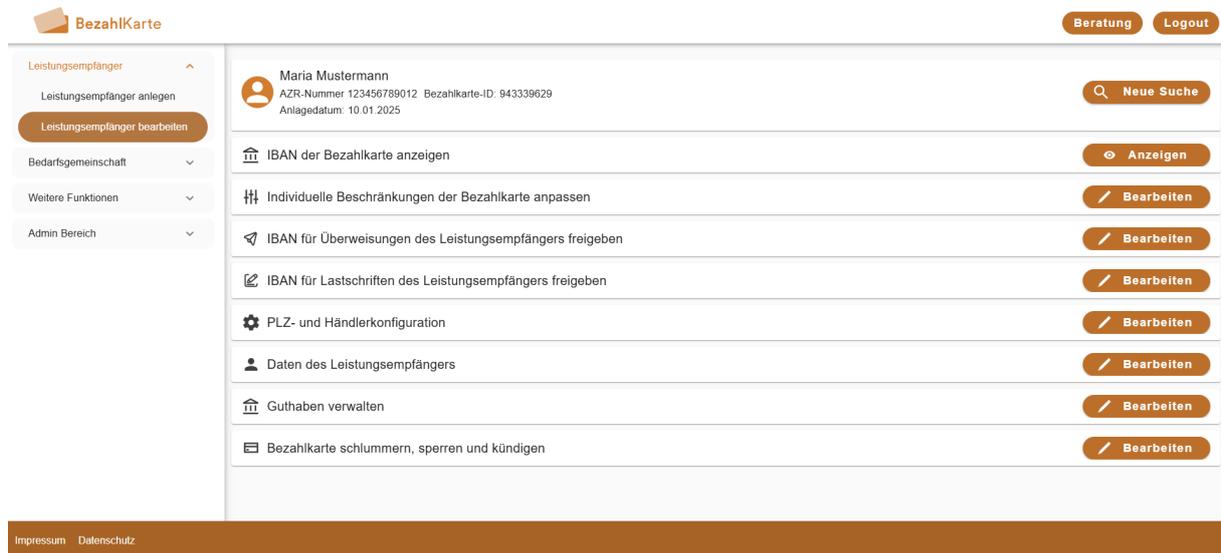
Um den Ersatzkartenprozess so unkompliziert wie möglich zu gestalten, gibt es die Möglichkeit, eine Ersatzkarte direkt unter „Leistungsempfänger bearbeiten“ zu beantragen.

In diesem Dokument erklären wir Ihnen den Ablauf.

Anleitung zur Ersatzkartenbestellung

1. Auswahl des Leistungsempfängers

Wählen Sie den gewünschten Leistungsempfänger im Verwaltungsportal im Reiter „Leistungsempfänger bearbeiten“ aus.



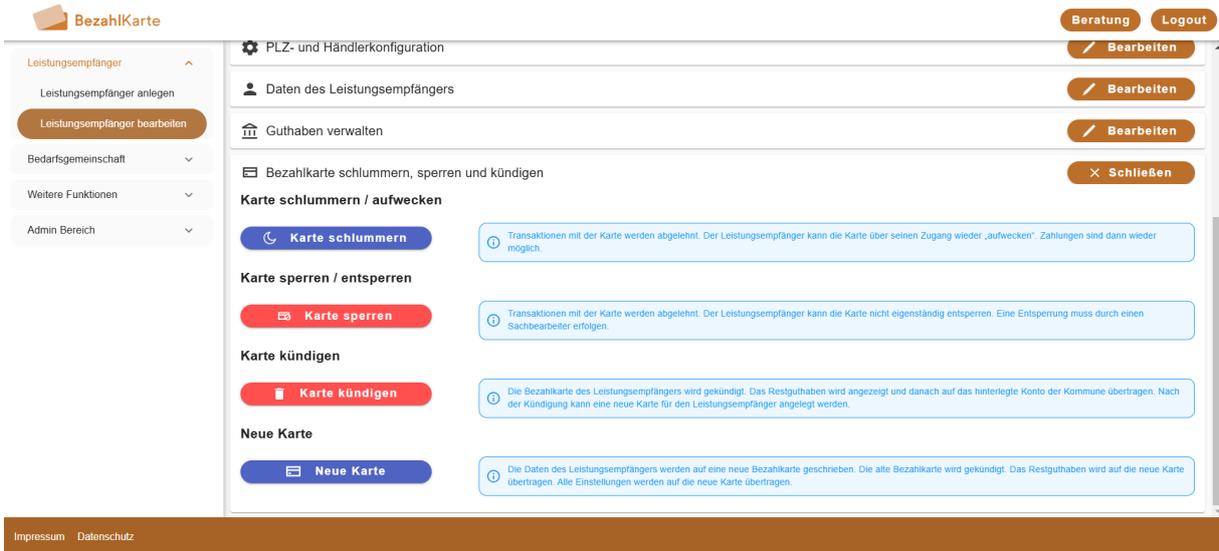
The screenshot shows the BezahlKarte management interface. On the left is a navigation menu with options: Leistungsempfänger (expanded), Leistungsempfänger anlegen, Leistungsempfänger bearbeiten (highlighted), Bedarfsgemeinschaft, Weitere Funktionen, and Admin Bereich. The main content area displays the profile for Maria Mustermann (AZR-Nummer 123456789012, Bezahlkarte-ID: 943339629, Anlegedatum: 10.01.2025) with a 'Neue Suche' button. Below the profile is a list of management actions:

IBAN der Bezahlkarte anzeigen	Anzeigen
Individuelle Beschränkungen der Bezahlkarte anpassen	Bearbeiten
IBAN für Überweisungen des Leistungsempfängers freigeben	Bearbeiten
IBAN für Lastschriften des Leistungsempfängers freigeben	Bearbeiten
PLZ- und Händlerkonfiguration	Bearbeiten
Daten des Leistungsempfängers	Bearbeiten
Guthaben verwalten	Bearbeiten
Bezahlkarte schlummern, sperren und kündigen	Bearbeiten

At the bottom left, there are links for 'Impressum' and 'Datenschutz'.

2. Aufruf des Reiters „Bezahlkarte schlummern, sperren und kündigen“

Klicken Sie im Reiter auf den Button „Neue Karte“.



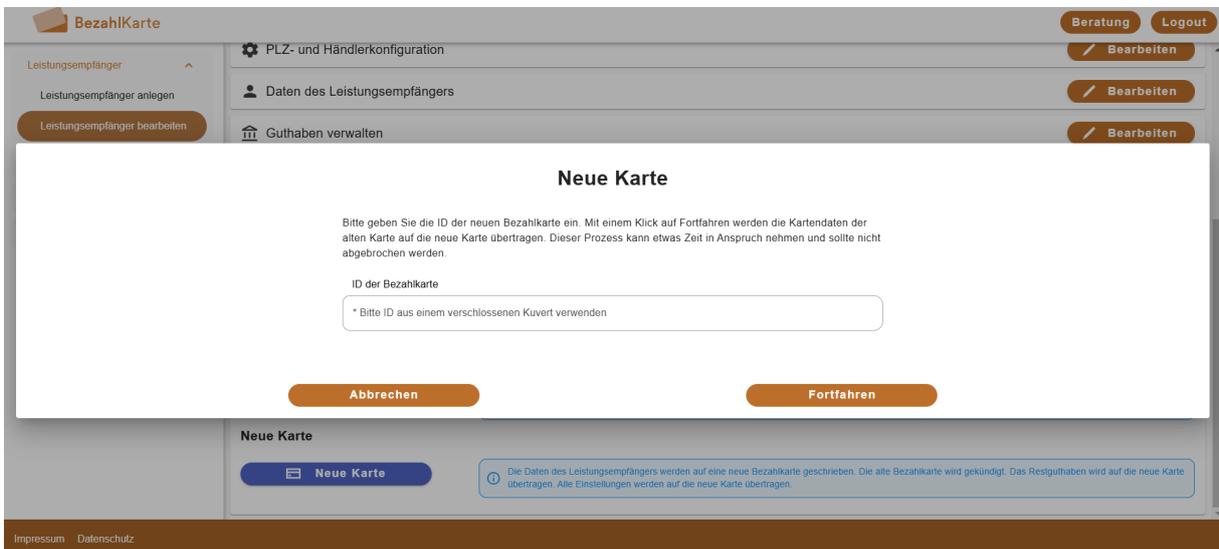
The screenshot shows the BezahlKarte management interface. On the left is a navigation menu with options like 'Leistungsempfänger anlegen', 'Leistungsempfänger bearbeiten', 'Bedarfsgemeinschaft', 'Weitere Funktionen', and 'Admin Bereich'. The main content area is titled 'Bezahlkarte schlummern, sperren und kündigen' and contains several sections:

- Karte schlummern / aufwecken:** A blue button labeled 'Karte schlummern' and an information box stating: 'Transaktionen mit der Karte werden abgelehnt. Der Leistungsempfänger kann die Karte über seinen Zugang wieder „aufwecken“. Zahlungen sind dann wieder möglich.'
- Karte sperren / entsperren:** A red button labeled 'Karte sperren' and an information box stating: 'Transaktionen mit der Karte werden abgelehnt. Der Leistungsempfänger kann die Karte nicht eigenständig entsperren. Eine Entsperrung muss durch einen Sachbearbeiter erfolgen.'
- Karte kündigen:** A red button labeled 'Karte kündigen' and an information box stating: 'Die Bezahlkarte des Leistungsempfängers wird gekündigt. Das Restguthaben wird angezeigt und danach auf das hinterlegte Konto der Kommune übertragen. Nach der Kündigung kann eine neue Karte für den Leistungsempfänger angelegt werden.'
- Neue Karte:** A blue button labeled 'Neue Karte' and an information box stating: 'Die Daten des Leistungsempfängers werden auf eine neue Bezahlkarte geschrieben. Die alte Bezahlkarte wird gekündigt. Das Restguthaben wird auf die neue Karte übertragen. Alle Einstellungen werden auf die neue Karte übertragen.'

At the top right, there are buttons for 'Beratung' and 'Logout', and 'Bearbeiten' buttons for various configuration sections. At the bottom left, there are links for 'Impressum' and 'Datenschutz'.

3. Eingabe einer neuen Bezahlkarten-ID

Geben Sie im dafür vorgesehenen Feld die ID der neuen Bezahlkarte ein, die Sie dem Leistungsempfänger ausstellen möchten. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit dem Button „Fortfahren“. Die Verarbeitung der Anfrage kann einige Sekunden Zeit in Anspruch nehmen.



The screenshot shows the 'Neue Karte' form in the BezahlKarte management interface. The form is titled 'Neue Karte' and contains the following text: 'Bitte geben Sie die ID der neuen Bezahlkarte ein. Mit einem Klick auf Fortfahren werden die Kartendaten der alten Karte auf die neue Karte übertragen. Dieser Prozess kann etwas Zeit in Anspruch nehmen und sollte nicht abgebrochen werden.'

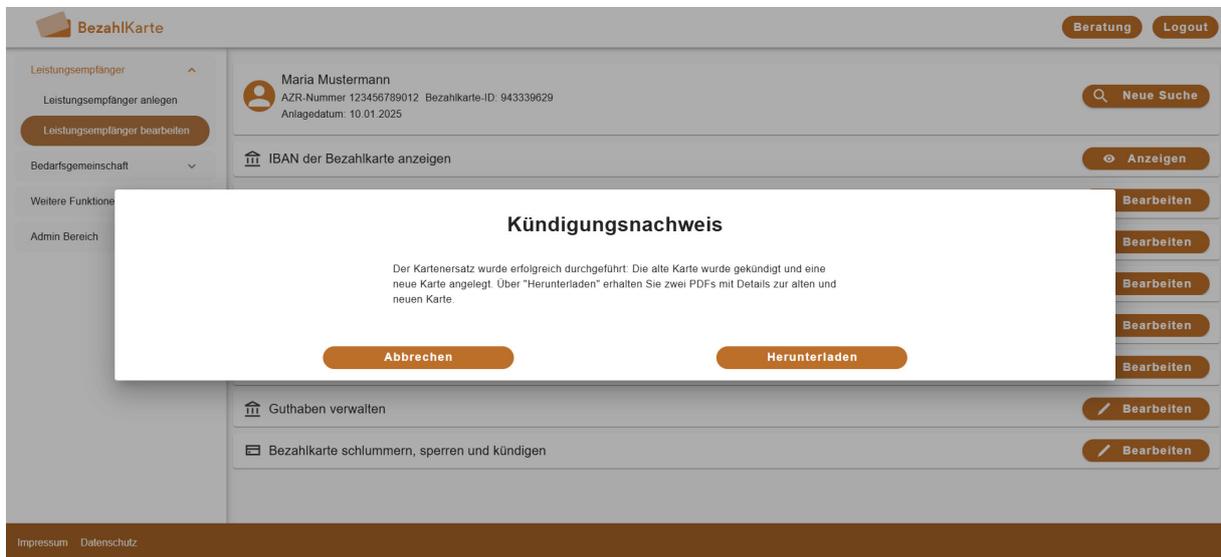
Below the text is a text input field labeled 'ID der Bezahlkarte' with a placeholder text: '* Bitte ID aus einem verschlossenen Kuvert verwenden'. At the bottom of the form are two buttons: 'Abbrechen' and 'Fortfahren'.

The background shows the same navigation menu and configuration sections as in the previous screenshot, but they are dimmed. The 'Impressum' and 'Datenschutz' links are also visible at the bottom left.

4. Optionales Herunterladen des Kündigungsnachweises und des Anlagenachweises

Da Sie mit Bestätigung der neuen Karte die alte Karte kündigen, erhalten Sie für die alte Bezahlkarte einen Kündigungsnachweis und gleichzeitig einen Nachweis für die Neuanlage. Diese beiden PDFs können Sie nach Bedarf über den Button „Herunterladen“ downloaden. Mit „Abbrechen“ wird kein Nachweis heruntergeladen.

Bitte beachten: Ein nachträgliches Herunterladen des Kündigungsnachweises ist aktuell nicht mehr möglich.



The screenshot shows the BezahlKarte user interface. At the top right, there are buttons for "Beratung" and "Logout". The user profile for "Maria Mustermann" is visible, including her AZR-Number (123456789012), Bezahlkarte-ID (943339629), and creation date (10.01.2025). A search bar labeled "Neue Suche" is present. The main menu on the left includes "Leistungsempfänger", "Bedarfsgemeinschaft", "Weitere Funktionen", and "Admin Bereich". The central area shows a confirmation dialog titled "Kündigungsnachweis" with the following text: "Der Kartenersatz wurde erfolgreich durchgeführt: Die alte Karte wurde gekündigt und eine neue Karte angelegt. Über 'Herunterladen' erhalten Sie zwei PDFs mit Details zur alten und neuen Karte." Below the text are two buttons: "Abbrechen" and "Herunterladen". The right sidebar contains several "Bearbeiten" buttons. At the bottom left, there are links for "Impressum" and "Datenschutz".

Bei der Neuanlage werden sämtliche Attribute der alten Karte übernommen (z. B. Guthaben, Limits, individuelle IBAN-Freigaben, Region, Bargeldlimits, Bedarfsgemeinschaften, usw.) Der Leistungsempfänger ist nun über die Suche unter der neuen Bezahlkarten-ID zu finden. Die alte Karte kann nicht mehr benutzt werden.

Wichtig: Mit der neuen Karte ändert sich auch die PIN. Diese kann der Leistungsempfänger auf dem Schreiben in dem Kuvert entnehmen. Die alte PIN ist nicht mehr gültig.