

Häufige Fragen (FAQ)/ PortemonnaieSchutz

Grundlegendes

Welche Vorteile bietet der PortemonnaieSchutz und wie erhalte ich diesen?

Notfallbargeld weltweit

Wir versorgen Sie schnellstmöglich mit Bargeld durch:

- ✓ Notfallbargeld überall auf der Welt
- ✓ Organisation über die Hausbank oder direkte Bereitstellung von Notfallbargeld bis 1.500 Euro: leihweise und zinsfrei bis zu 1 Monat



Wichtige Dokumente

Bei der Wiederbeschaffung von Ausweispapieren (Reisepass, Personalausweis, Führerschein) unterstützt Sie der PortemonnaieSchutz:

- ✓ Nennung der zuständigen Behörde (Konsulat, Meldestelle etc.) und Abwicklungswege
- ✓ Weltweite Unterstützung
- ✓ Vermittlung eines Notfalldolmetschers zur Unterstützung bei Polizei und Behörden
- ✓ Kostenersatz bis 150 Euro für die Wiederbeschaffung verlorener oder gestohlener Dokumente

Sperrung registrierter Zahl- und Kreditkarten

- ✓ Maestrokarten (EC-Karte), Bankkarten
- ✓ Kreditkarten inklusive Neubeantragung und Rückmeldung an Sie
- ✓ Organisatorische Hilfe bei Sperrung nicht registrierter Karten, inklusive Neubeantragung und Rückmeldung an Sie
- ✓ Kostenersatz bis 150 Euro für Sperr- und Kartenersatzkosten
- ✓ Notfallnummer 24 Std., 7 Tage die Woche erreichbar



Sperrung registrierter SIM-Karten

- ✓ Bei Verlust oder Diebstahl Sperrung von SIM-Karten
- ✓ Kostenersatz bis 150 EUR
 - Für Sperrung und Ersatzkarten
 - Bei möglichem Telefonmissbrauch



Bis zu 5 Personen profitieren

Nach Ihrer Erstregistrierung können Sie weitere 4 Personen, die mit Ihnen im selben Haushalt leben, zu dem PortemonnaieSchutz einladen. Dieser Service und Schutz ist auch für sie kostenfrei.

Benachrichtigung einer Kontaktperson in Deutschland

Benachrichtigung einer Kontaktperson/Telefonnummer in Deutschland

Der PortemonnaieSchutz bietet Ihnen die Möglichkeit, den Verlust Ihrer Zahl-, Kredit- und SIM-Karten, die in Deutschland ausgegeben wurden, zu melden und über unsere Notrufnummer sperren zu lassen. Bei Ausweisdokumenten sind wir Ihnen bei der Wiederbeschaffung behilflich. Wenn Sie kurzfristig Notfallbargeld benötigen, organisieren wir dies ebenfalls.

Sie können mit nur einer Notrufnummer **+49 89 20801 88 33** eine verlorene Karte melden und gleichzeitig sperren lassen, ohne Ihre notwendigen Sperrdaten im Schadenfall griffbereit zu haben.

Im Notfall legitimieren Sie sich telefonisch mit Ihren persönlichen Daten und Ihrer individuellen Sicherheitsfrage. Dank eines schnell bereitgestellten Notfallbargeldes mit Kundenrückzahlung sind Sie schnell wieder liquide und mobil. Gerne benachrichtigen wir für Sie eine Kontaktperson in Deutschland, bieten Ihnen organisatorische Hilfe bei der Suche nach zuständigen Behörden wie Konsulat und Polizei. Zudem vermitteln Ihnen im Notfall einen Dolmetscher, der Sie bei Behördengängen im Ausland unterstützt.

Die Leistungen des PortemonnaieSchutzes können Sie nur in Anspruch nehmen, wenn Sie sich hierfür über www.allianz.de/kombivorteil bzw. www.portemonnaieschutz.de registriert haben.

Kann der PortemonnaieSchutz auch gekauft werden?

Der PortemonnaieSchutz ist nur im Rahmen des Kombivorteils innerhalb des Allianz PrivatSchutzes erhältlich und kann nicht als käufliches Einzelprodukt erworben werden.

Wie teuer ist der PortemonnaieSchutz?

Der PortemonnaieSchutz ist im Rahmen des Kombivorteils innerhalb des Allianz PrivatSchutzes für den jeweiligen Versicherungsnehmer sowie für max. 4 in häuslicher Gemeinschaft lebende eingeladene Personen kostenlos möglich.

Wie lange habe ich Anspruch auf den PortemonnaieSchutz?

Sie haben solange Anspruch auf den PortemonnaieSchutz, solange Sie die im Versicherungsschein genannten Voraussetzungen für die Kombi-Leistungsvorteile innerhalb des PrivatSchutzes erfüllen.

Wann endet der PortemonnaieSchutz und wie erfahre ich dies?

Der PortemonnaieSchutz endet, wenn Sie die im Versicherungsschein genannten Voraussetzungen für die Kombi-Leistungsvorteile nicht mehr erfüllen. Sollte dies der Fall sein, erhalten Sie ein Anschreiben das der PortemonnaieSchutz Ihnen und Ihren eingeladenen Personen ab dem Zeitpunkt xx.xx.xxx nicht mehr zur Verfügung steht. Ihre Daten werden ordnungsgemäß gelöscht.

Gibt es die Möglichkeit, mich ohne Internet zu registrieren?

Selbstverständlich. Sie haben die Möglichkeit sich offline per Papierbogen zu registrieren. Diesen fordern Sie bitte telefonisch unter **+49 89 20801 88 33** oder über E-Mail: PortemonnaieSchutz@allianz-assistance.de bei uns an.

Registrierung und Fragen zum Portal

Ist das Portal sicher?

Ja, das Portal erfüllt die hohen Sicherheitsbestimmungen der Allianz. Die Übermittlung Ihrer Daten erfolgt in verschlüsselter Form. Seien Sie jedoch wachsam - Schützen Sie Ihre Daten mit einem nur Ihnen bekannten Passwort.

Wie lange kann ich nach Eingang meiner Registrierungsmail meinen Zugang aktivieren?

Nach Eingang der Registrierungs-Email können Sie Ihren Zugang innerhalb der folgenden 24 Stunden aktivieren. Sollte die Registrierung erst zu einem späteren Zeitpunkt abgeschlossen werden, ist dieser Bestätigungslink nicht mehr gültig. Bitte fordern Sie in diesem Fall auf <http://www.portemonnaieschutz.de> über die Funktion 'Zugangsdaten vergessen' einen neuen Bestätigungslink für Ihre Benutzerkennung an.

Werden wirklich alle Daten benötigt?

Je umfangreicher die Daten sind, und je ausführlicher wir über die Karten etc. informiert sind, desto einfacher, schneller und unkomplizierter können wir Ihnen im Notfall helfen und die Karten sperren. Je schneller die Karten gesperrt werden, umso geringer ist das Missbrauchs-Risiko.

Wie registriere ich mich?

Als Versicherungsnehmer haben Sie von uns einen Willkommensbrief erhalten. Für die Registrierung halten Sie bitte Ihre PrivatSchutz-Versicherungsscheinnummer bereit.

Als vom Versicherungsnehmer eingeladene Person erhalten Sie vom Versicherungsnehmer einen Einladungscode. Diesen halten Sie für die Registrierung bitte bereit.

Was mache ich wenn ich meine Zugangsdaten/mein Passwort vergessen habe?

Bitte fordern Sie in diesem Fall auf <http://www.portemonnaieschutz.de> über die Funktion 'Zugangsdaten vergessen' die neuen Zugangsdaten an.

Wofür brauche ich als eingeladene Person den Gutscheincode?

Der Gutscheincode wird zur Registrierung im Portal benötigt. Dieser stellt sicher, dass Sie vom PrivatSchutz Versicherungsnehmer, der die Voraussetzungen des Kombivorteils erfüllt, mit dem Sie in häusliche Gemeinschaft lebend, hierzu kostenlos eingeladen hat.

Woher erhalte ich den Gutscheincode?

Den Gutscheincode generiert der berechtigte Privatschutz/Kombivorteilsnutzer im PortemonnaiePortal Portal und leitet ihn an Personen, mit denen er in häuslicher wohnt, weiter.

Kann ich auch meine Freunde mit einem Gutscheincode einladen?

Ja, wenn diese mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft leben.

Kann eine mitversicherte Person, die aus meinem Haushalt auszieht, weiter versichert sein?

Nein, nur Personen, welche im gleichen Haushalt mit Ihnen leben, haben Anspruch auf diese Leistungen.

Welche Versicherungsschein-Nummer benötige ich zur Registrierung?

Zur Registrierung für den PortemonnaieSchutz benötigen Sie die Versicherungsscheinnummer aus dem Allianz PrivatSchutz. Auf diese wird im Willkommensbrief, den Sie vorab bekommen, nochmals genannt.

Wie kann ich einer eingeladenen Person die Berechtigung der Nutzung des PortemonnaieSchutz entziehen?

Wenn Sie einer eingeladenen Person, die Berechtigung zur Nutzung des PortemonnaieSchutzes entziehen möchten, so können Sie dies als Versicherungsnehmer genauso wieder entziehen, indem Sie über die Funktion „Einladungen verwalten“ die Einladung widerrufen „Einladung widerrufen“. Die ehemals eingeladene Person erhält hierzu ein entsprechendes E-Mail, das ihr der PortemonnaieSchutz nicht mehr zur Verfügung steht.

Wieso kann ich mich mit den Zugangsdaten des AllianzOnlineService (MeineAllianz) nicht im PortemonnaieSchutz-Portal anmelden?

Bei den beiden Portalen handelt es sich um unterschiedliche Portale. Die Zugangsdaten für den AllianzOnlineService bzw. für MeineAllianz können für den PortemonnaieSchutz nicht verwendet werden.

Was ist der Unterschied zwischen EC-Karte und Bankkarte?

Eine Bankkarte ist eine kleinformatische Karte aus Kunststoff mit integriertem Magnetstreifen und/oder Chip, die von einer Bank ausgegeben wird und ist eine Variante einer Smartcard. Sie wird auch als Servicekarte bezeichnet. Sie ermöglicht es ihrem Besitzer, Geld von seinem Konto abzuheben, und zwar:

- am Geldautomaten der jeweiligen Bank in Verbindung mit einer PIN
- am Schalter der jeweiligen Bank in Verbindung mit PIN, Ausweis oder Unterschrift

Reine Bankkarten sind heute selten, die meisten integrieren mittlerweile zusätzliche Funktionen wie Debit-, Kredit-, Bargeldbezugs- und/oder Geldkarte.

Eine EC-Karte ermöglicht die bargeldlose Bezahlung oder zum Abheben von Bargeld am Geldautomaten weltweit. Bankkarte nur an der jeweiligen Bank. Im Unterschied zu Kreditkarten wird nach dem Kauf das Girokonto des Karteninhabers sofort oder innerhalb weniger Tage belastet (debitiert). Meist ist hier die zusätzliche Funktion electronic cash integriert ist.

Leistungsinhalte des PortemonnaieSchutzes

Welche Leistungen gibt es im PortemonnaieSchutz?

Zahl- und Kreditkarten

Sperrung vorab registrierter Zahl- und Kreditkarten

- ✓ Maestrokarten (EC-Karte), Bankkarten
- ✓ Kreditkarten

inklusive **Neubeantragung** (je nach Kartenemittent) und **Rückmeldung an den Kunden**

Organisatorische Hilfe bei der Sperrung nicht vorab registrierter Karten (registrierter Kunden)

Dokumente

Sperrung von vorab registrierten Ausweisen

- ✓ neuer Personalausweise mit eID-Funktion

Organisatorische Hilfe bei der Wiederbeschaffung von [deutschen] Ausweisdokumenten (Reisepass, Personalausweis) und Führerschein

- ✓ Nennung der zuständigen Behörden (Konsulat, Polizei etc.) und Abwicklungswege
- ✓ Weltweite Unterstützung
- ✓ Vermittlung eines Notfalldolmetschers zur Unterstützung bei Polizei und Behörden

Notfallbargeld

Schnellstmögliche **Wiederherstellung der Liquidität**

- ✓ Organisation über die Hausbank
- ✓ oder direkte Bereitstellung von Notfallbargeld bis 1.500 € (Kundenrückzahlung)

Handy

- ✓ **Sperrung** vorab registrierter Telefonkarten

Informationsvermittlung

- ✓ **Benachrichtigung** einer Kontaktperson / Telefonnummer in Deutschland

Erhalte ich Kosten ersetzt, wenn etwas passiert ist?

Im Rahmen des PortemonnaieSchutzes erhalten Sie jeweils max. 150 Euro für Sperr- und Kartensatzkosten, Dokumentenersatzkosten sowie Sperr- und Ersatzkosten für die Wiederbeschaffung von Telefonkarten. Max. stehen Ihnen 450 Euro zur Verfügung.

Kann ich auch Bankkarten aus dem Ausland eintragen?

Es können ausschließlich deutsche Bankkarten eingetragen werden. Sollten Sie aber im Notfall Unterstützung beim Sperren von ausländischen Bankkarten benötigen, so helfen wir Ihnen selbstverständlich im Rahmen unserer Möglichkeiten gerne dabei weiter.

Werden auch Karten gesperrt, welche ich vorher nicht angegeben habe?

Ja, wir helfen Ihnen nach Verlust auch beim Sperren Nicht-registrierter Karten. Erfahrungsgemäß gestaltet sich dies aber als komplizierter als das Sperren von registrierten Karten.

Wie lange dauert es, bis meine Karten gesperrt werden?

Je ausführlicher die Informationen sind, die wir über die zu Sperrenden Karten haben, desto schneller kann die Sperrung erfolgen. Erfahrungsgemäß sind die Karten innerhalb weniger Minuten gesperrt.

Kann ich auch die Karten meines Partners eintragen?

Alle Karten, welche auf Sie als Karteninhaber lauten, können im PortemonnaieSchutz Portal eingetragen werden.

Im Rahmen des PortemonnaieSchutzes können Sie nur Ihre Bank-, EC und Kreditkarten hinterlegen. Diese Karten laufen auf Ihren Namen (Feld ist vorbelegt mit Ihrem Namen).

Jedoch können Sie im Rahmen des PortemonnaieSchutzes bis zu 4 weitere Personen, die mit Ihnen in Häuslicher Gemeinschaft leben, kostenlos einladen (so z. B. Ihren Ehepartner). Für die Einladung benötigen Sie einen Gutscheincode. Diesen können Sie im Portal erzeugen. Der Code stellt sicher, dass Sie die Voraussetzungen des Kombivorteils erfüllen und mit dem Sie in häuslicher Gemeinschaft leben einladen. Bitte leiten Sie diesen an die entsprechende Person, die mit ihm in häuslicher Gemeinschaft wohnt weiter. Alle weiteren Dateneingaben erfolgen analog Ihrer Eingabemöglichkeiten.

Wie viele Karten darf ich hinterlegen?

Sie können alle Karten, bei denen Sie der Karteninhaber sind, angeben. Es gibt keine Begrenzung.

Von wem erhalte ich das Notfallbargeld?

Notfallbargeld organisieren wir über Ihre Hausbank. Sollte dies nicht innerhalb von 24 Stunden möglich sein, stellt Ihnen die Allianz Global Assistance ein entsprechendes zinsloses Darlehen (bis max. 1.500 Euro) zur Verfügung. Der Leihbetrag ist innerhalb eines Monats durch die begünstigte Person zurückzuerstatten

Bekomme ich ein „Notfallkärtchen“ auf dem die Notfallhotline aufgedruckt ist?

Nein, solche Notfallkärtchen werden nicht versendet. Die Telefonnummer für den Schadenfall finden Sie im Portal und auf Ihren Versicherungsunterlagen. Die Notfallnummer lautet **+49 89 20801 88 33**.

Schadenfall

Welche Telefonnummer kann ich anrufen, wenn etwas passiert ist?

Die weltweit 24 Stunden täglich erreichbare Notrufnummer für den PortemonnaieSchutz lautet:

+ 49 89 20 801 88 33 (kostenpflichtig zu den jeweiligen Ortsnetzgebühren).

Kostet ein Anruf aus dem Ausland etwas?

Die Gebühren entsprechen den jeweiligen Ortsnetzgebühren.

Wann erreiche ich jemanden im Notfall?

Sie erreichen uns 24 Stunden täglich, weltweit.

Was reiche ich ein, um meine Kosten erstattet zu bekommen?

Im Portal ist ein Schadenformular hinterlegt. Das Formular können Sie auch telefonisch bei uns anfordern. Bitte reichen Sie uns das ausgefüllte Formular zusammen mit den darauf angeforderten Original-Belegen/Informationen ein.

Wohin werden meine Kosten im Schadenfall erstattet?

Wir erstatten die Kosten im Rahmen des Versicherungsschutzes auf das Beitragskonto des Versicherungsnehmers vorausgesetzt Sie haben uns kein anderes Konto für die Erstattung genannt.