EXTRA KARTE MASTERCARD®

Kunden Hinweise: Antrag, Nutzung, und Kündigung

1. Zweck, Produkt und CCD2 Bedeutung

Dies ist eine Anleitung, wie Kunden die **Extra Karte Mastercard®** beantragen, aktivieren, Zugang erhalten, nutzen und kündigen, und wie Unterstützung bei Bedarf angefordert werden kann. Extra Karte ist ein Handelsname der **Bank DiMare Limited**, ein maltesisches Kreditinstitut. Das Produkt ist eine **Mastercard Credit Card**, welches ein persönliches Kreditlimit bereitstellt, sowie flexible monatliche Rückzahlungsoptionen und Zugang zur Kreditilgung, mit Gebührenbelastung auf den ausstehenden Kontostand gemäß den AGBs und der Gebührenverordnung.

2. Banking Einrichtungen und Zugänglichkeit

Einrichtung	Möglichkeiten	veröffentlichte Erreichbarkeit	Zugang/Kontakt
Website / online Konto	Karte beantragen; anmelden; Kontostatus einsehen; relevante Karten- und Kontofunktionen verwalten; eine verlorene oder gestohlene Karte sperren.	Die Website und das Self-Service-Portal sind darauf ausgelegt, rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr verfügbar zu sein. Die Verfügbarkeit einzelner Dienstleistungen und Funktionen kann durch geplante Wartungsarbeiten, Annahmeschlusszeiten für die Transaktionsverarbeitung sowie unvorhergesehene Serviceunterbrechungen eingeschränkt sein.	https://www.extrakarte.com/ und https://www.extrakarte.com/account/login
Extra Karte mobile App	Transaktionen und monatliche Kontoauszüge einsehen und herunterladen; Zahlungen mittels 3D Secure (3DS) bestätigen; die Karte sperren und als verloren oder gestohlen melden.	Die mobile App ist darauf ausgelegt, rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr verfügbar zu sein. Die Verfügbarkeit einzelner Dienstleistungen und Funktionen kann durch geplante Wartungsarbeiten sowie Transaktionsverarbeitungszeiten eingeschränkt sein.	Apple App Shop oder Google Play Shop.

Einrichtung	Möglichkeiten	veröffentlichte Erreichbarkeit	Zugang/Kontakt
Telefon-Support	Bearbeitungsstand Ihres Antrags, Fragen zur Karte, Kartenrechnung und Beschwerden.	Antragsstellung: Mo–Fr 09:00–17:30. Fragen zur Karte und Kartenrechnung: Mo–Fr 08:00–18:30; Sa 10:00–16:00; So geschlossen.	Beantragungsstand: +49 69 12006344. Karte: +49 69 66102714. Rechnungsstellung: +49 69 12006492.
Email / Chat / WhatsApp	Allgemeiner Kundendienst, Antragstellung, Fragen zur Karte und Rechnung.	Mo–Fr 08:00–18:30; Sa 10:00–16:00	info@extrakarte.com; support@extrakarte.com; rechnung@extrakarte.com; Webseite Chat/ WhatsApp Optionen.
Notfall-Kartensperrung	Sperrung bei Verlust, Diebstahl oder Missbrauch der Karte durch das Konto; Meldung im live Chat, per Email oder telefonisch zu Öffnungszeiten.	Rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr	https://www.extrakarte.com/account/card-block-without2fa

3. Extra Karte beantragen

1. Füllen Sie online die Eingabemaske aus, geben Sie Ihre richtigen persönlichen Personen- und Kontaktdaten an, und senden Sie den Antrag ab.
2. Vervollständigen Sie online die Identitätsprüfung durch einen gültigen Identitätsnachweis mit IDnow, der registrierten Telefonnummer und einem Gerät mit Kamera, Mikrofon und verlässlicher Internetverbindung.
3. Nehmen Sie am Kreditauswahlverfahren teil. Bank DiMare erfragt möglicherweise Kontoauszüge oder Einkommensnachweise oder kann Auskunft der SCHUFA einholen.
4. Sie sollten im Falle einer Genehmigung die Vorverträge und Vertragsinformationen aufmerksam prüfen, einschließlich Verfügbarkeitslimit, Belastungsgebühren, Kartengebühren, Mindestsumme einer Rückzahlung, Ihre Rechte bei Abhebungen und Folgen einer fehlenden Zahlung.
5. Unterschreiben Sie elektronisch.
6. Nach der Genehmigung wird die Konfiguration einer Zwei-Faktor-Authentifizierung und der biometrischen 3DS PIN empfohlen. Die Zustellung der physischen Karte könnte bis zu zehn Arbeitstage in Anspruch nehmen und ist Vorraussetzung zur Aktivierung.

4. Einsatz der Karte, Webseitennutzung und App-Nutzung

1. Verwenden Sie Ihre Karte überall dort, wo Mastercard akzeptiert wird, unter Berücksichtigung Ihres genehmigten Kreditlimits und des Kartenstatus.
2. Überprüfen Sie regelmäßig Ausgaben, monatliche Auszüge, verfügbarer Kredit und Rückzahlungsinformationen.
3. Bestätigen Sie verfügbare Online-Zahlungen mit der App/3D Secure. Geben Sie keine unbekannte Transaktion frei.

4. Zahlen Sie mindestens den auf der monatlichen Abrechnung angegebenen Mindestbetrag bis zum Fälligkeitsdatum. Kunden können nach eigenem Ermessen einen höheren Betrag oder den gesamten ausstehenden Betrag zurückzahlen.
5. Verwenden Sie zur Rückzahlung die auf Ihrer Abrechnung angegebene persönliche IBAN und überweisen Sie den Betrag von einem Konto, das auf Ihren eigenen Namen lautet.
6. Prüfen Sie vor Bargeldabhebungen, bargeldähnlichen Transaktionen oder Zahlungen in Fremdwährungen die geltende Gebührenübersicht. Die entsprechenden Informationen finden Sie in Ihrem Vertrag. Über etwaige Gebührenänderungen werden Sie entsprechend informiert.
7. Verwenden Sie Apple Pay oder Google Pay erst, nachdem Sie die geltenden Anweisungen zur Einrichtung und Gerätesicherheit befolgt haben.

5. Hilfe und Anfragen

Der allgemeine Kundenservice ist nicht rund um die Uhr erreichbar. Wenden Sie sich während der angegebenen Öffnungszeiten an die zuständige Kontaktstelle. Bei Verlust, Diebstahl oder Verdacht auf Missbrauch sperren Sie Ihre Karte bitte umgehend über Ihr Online-Kundenkonto und kontaktieren Sie den Kundenservice während der angegebenen Servicezeiten.

Anfrage	Kontakt	Bekannte Öffnungszeiten
Antragstellung und Stand der Beantragung	info@extrakarte.com | +49 69 12006344 | WhatsApp	Mo–Fr 09:00–17:30
Kartenanfragen / Verdacht auf Mißbrauch	support@extrakarte.com | +49 69 66102714 | live Chat	Mo–Fr 08:00–18:30; Sa 10:00–16:00; So geschlossen
Rechnung / Rückzahlungsfragen	rechnung@extrakarte.com | +49 69 12006492 | WhatsApp	Mo–Fr 08:00–18:30; Sa 10:00–16:00; So geschlossen
Beschwerde	beschwerden@extrakarte.com | +49 69 66102714 | Postanschrift in Malta	

Bitte beachten Sie: Das Callcenter ist am 25. Dezember und am 1. Januar geschlossen.

6. Verlust, Betrug und nicht-autorisierte Transaktion

1. Wenn Sie einen Kartenverlust bemerken, den Verdacht auf Betrug hegen oder Transaktionen, die sie nicht frei gegeben haben, sehen, frieren Sie die Kartennutzung ein oder sperren Sie die Karte unverzüglich im Konto / in der App.
2. Informieren Sie Extra Karte sofort im live Chat, per Email oder Telefon.
3. Übermitteln Sie niemals die vollständige 16-stellige Kartennummer, CVV, Passwort, PIN or 3DS Anmeldedaten per Email oder Chat.
4. Überprüfen Sie Ihre letzten Transaktionen und Kontoabrechnungen auf Buchungen, die Sie nicht zuordnen können.
5. Nutzen Sie bei Bedarf das Verfahren zur Beanstandung von Transaktionen und übermitteln Sie die angeforderten Informationen über einen zugelassenen, sicheren Kommunikationskanal.

6. Ändern Sie gefährdete Anmeldedaten, sichern Sie das betroffene Endgerät und sammeln Sie verdächtige Nachrichten und Nachweise der Transaktion.
7. Bringen Sie Diebstahl, Identitätsverbrechen oder Cyberkriminalität bei den entsprechenden Behörden zur Anzeige.

7. Sicherheitsmaßnahmen und Gewährung des Tagesgeschäfts

Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehören ein authentifizierter Online-Zugang sowie die getrennte Bereitstellung der Kartendaten über die Website und die registrierte Mobiltelefonnummer.

Wir setzen angemessene technische, organisatorische und sicherheitsbezogene Maßnahmen ein, um Kundengelder, personenbezogene Daten und Zahlungstransaktionen vor unbefugtem Zugriff, Betrug, Cyberbedrohungen und Betriebsunterbrechungen zu schützen.

Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehören, soweit anwendbar::

- Starke Kunden Authentifizierung (SCA) für den Kontozugriff und elektronische Zahlungstransaktionen.
- Verschlüsselung von Kundendaten während der Übertragung und Speicherung.
- Kontinuierliche Überwachung von Transaktionen und Systemen zur Erkennung von Betrug, verdächtigen Aktivitäten und Cybersicherheitsbedrohungen.
- Sichere Benutzerauthentifizierung, einschließlich Multi-Faktor-Authentifizierung, sofern erforderlich.
- Zugriffskontrollen und Funktionstrennung zum Schutz sensibler Systeme und Daten.
- Regelmäßige Sicherheitstests, Schwachstellenanalysen und Penetrationstests.
- Verfahren zum Vorfallmanagement zur Erkennung, Eindämmung, Untersuchung und Behebung von Betriebs- und Sicherheitsvorfällen.
- Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs und zur Notfallwiederherstellung, die darauf ausgelegt sind, die Verfügbarkeit und Wiederherstellung kritischer Dienste bei Betriebsunterbrechungen sicherzustellen.
- Risikomanagement für Drittanbieter sowie Überwachung von Dienstleistern, die das Kartenprogramm und die Online-Plattform unterstützen

Obwohl die Bank Maßnahmen ergreift, um ein hohes Maß an Sicherheit und Widerstandsfähigkeit zu gewährleisten, sollten auch Kunden angemessene Vorkehrungen zum Schutz ihrer Zugangsdaten treffen und die Bank unverzüglich über jeden Verdacht auf unbefugte Nutzung, Betrug oder Sicherheitsvorfälle informieren.

Die Bank verfügt über ein Rahmenwerk für das IKT-Risikomanagement und die operationelle Resilienz, das darauf ausgelegt ist, die geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen zu erfüllen, einschließlich PSD2, DORA, der Datenschutzgesetzgebung sowie der einschlägigen regulatorischen Leitlinien.

8. Persönliche Daten und DPA Schutzkontakt

Persönliche Daten sind nach Richtlinien der EU 2016/679 (GDPR), anwendbarem maltesischen Datenschutzgesetz und aktuellen Extra Karte Schutzverordnungen zu behandeln. Die Datenschutzerklärung finden Sie hier.

Die Bank verarbeitet personenbezogene Daten zum Zweck der Bereitstellung und Verwaltung ihrer **Kreditkartendienstleistungen**, zur Erfüllung gesetzlicher und regulatorischer Verpflichtungen, zur Betrugsprävention, zum Risikomanagement sowie zur Verbesserung ihrer Dienstleistungen.

Weitere Informationen zu den Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten, den geltenden Rechtsgrundlagen, den Empfängern und der Übermittlung personenbezogener Daten, den Aufbewahrungsfristen, den Sicherheitsmaßnahmen, Ihren Rechten gemäß den Datenschutzgesetzen, Ihrem Recht auf Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde sowie den Kontaktdaten, über die Sie Ihre Rechte ausüben oder datenschutzbezogene Anfragen stellen können, finden Sie in der Datenschutzerklärung auf unserer Website.

DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER UND MELDUNG VON DATENSCHUTZVERLETZUNGEN

Der Datenschutzbeauftragte der Bank DiMare ist Vincent Valletta. Sie können ihn direkt unter data.officer@extrakarte.com kontaktieren. Melden Sie jeden Verdacht auf eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich. Stellen Sie ausreichend Informationen zur Verfügung, damit die Bank den Vorfall identifizieren und eindämmen kann. Übermitteln Sie dabei jedoch keine unnötigen sensiblen Daten.

9. Kündigung der Karte und Schließung des Kreditrahmens

Falls Sie die Karte kündigen oder die Krediteinrichtung nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist schließen wollen:

1. Stellen Sie die Nutzung Ihrer Kreditkarte ein und kündigen Sie bestehende Vereinbarungen über wiederkehrende Zahlungen bei Händlern sowie die Verknüpfungen mit digitalen Wallets.
2. Überprüfen Sie ausstehende Transaktionen, Kontoabrechnungen, aufgelaufene Zinsen, Gebühren und den noch offenen Kreditbetrag.
3. Begleichen Sie alle ausstehenden Beträge. Die Kündigung entbindet Sie nicht von bestehenden Zahlungsverpflichtungen, einschließlich ausstehender Transaktionen, Zinsen und Gebühren.
4. Laden Sie alle Kontoabrechnungen und Unterlagen herunter, die Sie für Ihre persönlichen Zwecke benötigen.
5. Reichen Sie Ihren Kündigungsantrag über den in Ihrem aktuellen Vertrag festgelegten Weg ein und lassen Sie sich die Kündigung schriftlich bestätigen.
6. Vernichten Sie Ihre physische Kreditkarte auf sichere Weise und entfernen Sie diese aus Apple Pay oder Google Pay, sobald Sie dazu aufgefordert werden oder die Kündigung bestätigt wurde.
7. Bewahren Sie die Kündigungsbestätigung auf und überprüfen Sie, ob nachträglich noch Transaktionen gebucht wurden oder ein Restbetrag offen ist.

Sie haben außerdem das Recht, innerhalb von 14 Kalendertagen ohne Angabe von Gründen von Ihrem Extra Karte Kreditkartenvertrag zurückzutreten. Die Widerrufsfrist beginnt mit dem späteren der folgenden Zeitpunkte:

(a) dem Datum, an dem der Kreditkartenvertrag abgeschlossen wurde, oder

(b) dem Datum, an dem Sie die Vertragsbedingungen sowie alle gesetzlich vorgeschriebenen vorvertraglichen Informationen erhalten haben.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie Extra Karte vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist über Ihre Entscheidung informieren. Der Widerruf muss durch eine klare und eindeutige Erklärung erfolgen und kann über folgende Wege eingereicht werden:

- Per E-Mail: support@extrakarte.com
- Per Post: The Emporium, C De Brocktorff Street, Msida, MSD 1421, Malta
- Über einen sicheren Kundenkommunikationskanal: über die Website
- Über einen anderen dauerhaften Datenträger, der von Extra Karte akzeptiert wird.