

Ablauf im Prozess der Ersatzkartenbestellung

Hintergrund

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

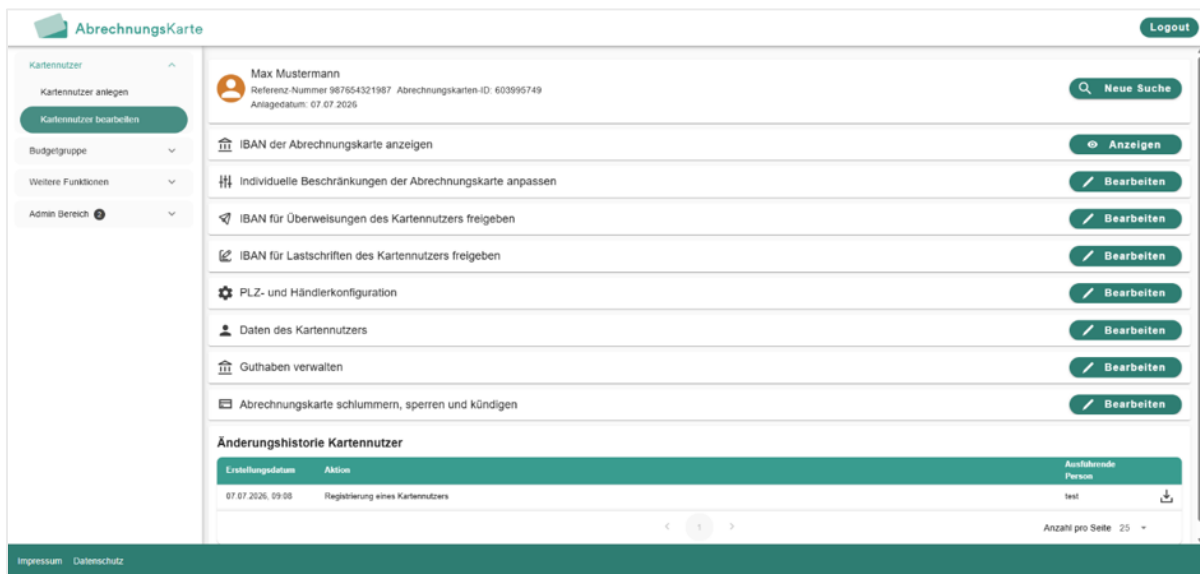
Um den Ersatzkartenprozess so unkompliziert wie möglich zu gestalten, gibt es die Möglichkeit, eine Ersatzkarte direkt unter „Kartennutzer bearbeiten“ zu beantragen.

In diesem Dokument erklären wir Ihnen den Ablauf.

Anleitung zur Ersatzkartenbestellung

1. Auswahl des Kartennutzers

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



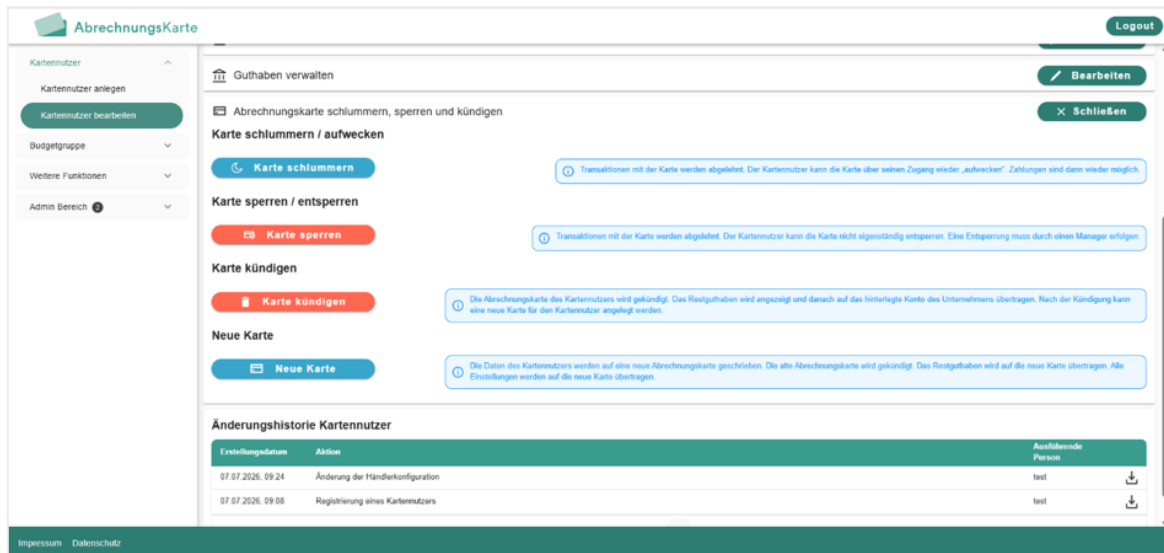
Das Screenshot zeigt das Verwaltungsportal der Abrechnungsbildschirm. Oben rechts befindet sich ein 'Logout'-Button. Links ist eine Navigationsleiste mit den Optionen: 'Kartennutzer', 'Kartennutzer anlegen', 'Kartennutzer bearbeiten' (aktiviert), 'Budgetgruppe', 'Weitere Funktionen' und 'Admin Bereich'. Der Hauptbereich zeigt die Details für den Kartennutzer 'Max Mustermann' mit Referenznummer 987654321987, Abrechnungskarten-ID 603995749 und Anlegedatum 07.07.2026. Darunter sind verschiedene Funktionen aufgelistet, die jeweils mit einem 'Bearbeiten'-Button versehen sind: 'IBAN der Abrechnungskarte anzeigen', 'Individuelle Beschränkungen der Abrechnungskarte anpassen', 'IBAN für Überweisungen des Kartennutzers freigeben', 'IBAN für Lastschriften des Kartennutzers freigeben', 'PLZ- und Händlerkonfiguration', 'Daten des Kartennutzers', 'Guthaben verwalten' und 'Abrechnungskarte schlummern, sperren und kündigen'. Am unteren Rand befindet sich eine Tabelle mit der Überschrift 'Änderungshistorie Kartennutzer', die die Erstlegungsdaten und Aktionen des Kartennutzers darstellt.

Erstlegungsdatum	Aktion	Ausführendes Person
07.07.2026, 09:08	Registrierung eines Kartennutzers	test

Am unteren Rand des Screenshot steht 'Anzahl pro Seite: 25'.

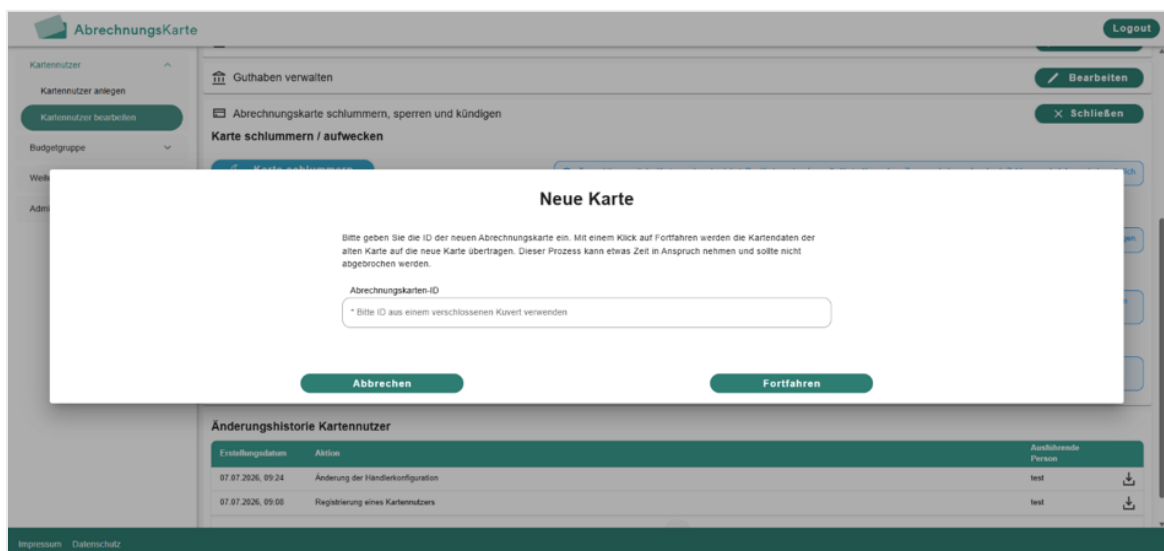
2. Aufruf des Reiters „Abrechnungskarte schlummern, sperren und kündigen“

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



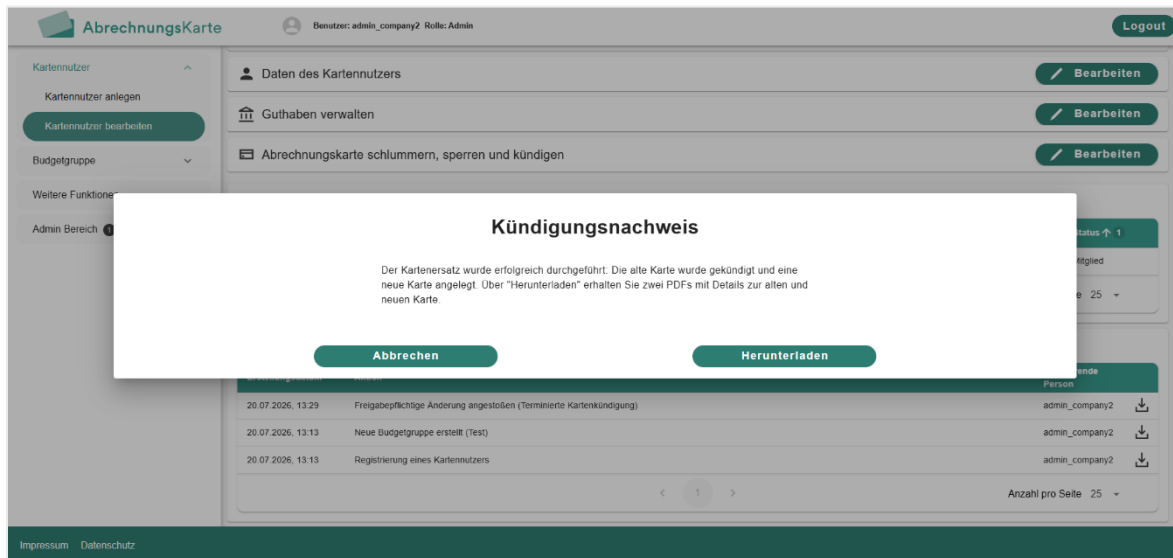
3. Eingabe einer neuen Abrechnungskarten-ID

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



4. Optionales Herunterladen des Kündigungsnachweises und des Anlagenachweises

Da Sie mit Bestätigung der neuen Karte die alte Karte kündigen, erhalten Sie für die alte Abrechnungskarte 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.



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

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