

# givveCard - Fragen und Antworten



## Was ist die givveCard?

Die givveCard ist eine Prepaid-Kreditkarte, auf die zusätzliche Benefits ausbezahlt werden.

## Welche Funktionen bietet die givve® Card App ?

In der givve® Card App kannst Du:

Dein aktuelles Guthaben abfragen und bereits durchgeführte Transaktionen nachverfolgen.

Deine givveCard verwalten und diese bei Verlust sperren lassen.

Deinen PIN anzeigen lassen.

Dich über Deine aktuell ausgewählte Region informieren.

## Wo kann ich mit der givveCard bezahlen?

Dein Arbeitgeber stellt für Dich den optimalen regionalen Bereich ein.

Du kannst ihn aber auch *vor der ersten Ladung* in der *givve® App* selbst festlegen oder ändern. In diesem sehr großen Gebiet kann bei jeder Mastercard-Akzeptanzstelle bezahlt werden.

Die Region kann auch nachträglich, z.B. bei Umzug geändert werden.



# givveCard - Fragen und Antworten

## Erste Schritte



### Wie registriere ich meine givveCard?

Deine Zugangsdaten erhältst Du mit Deiner Karte. Um Deine Karte zu aktivieren (für die erstmalige Nutzung) und um Dein Guthaben abfragen zu können, ist es notwendig, dass Du Dich im *givve® Card Portal* oder über die *givve® Card App* registrierst. Wie das genau funktioniert, steht im Begleitschreiben zu Deiner Karte.

### Wo finde ich meine PIN?

Melde Dich im *givve® Card Portal* oder in der *givve® App* an.

Gehe zur Übersichtsseite. In der Rubrik „PIN & Status“ kannst Du Dir Deine PIN anzeigen lassen.

Der Pin kann nicht geändert werden!

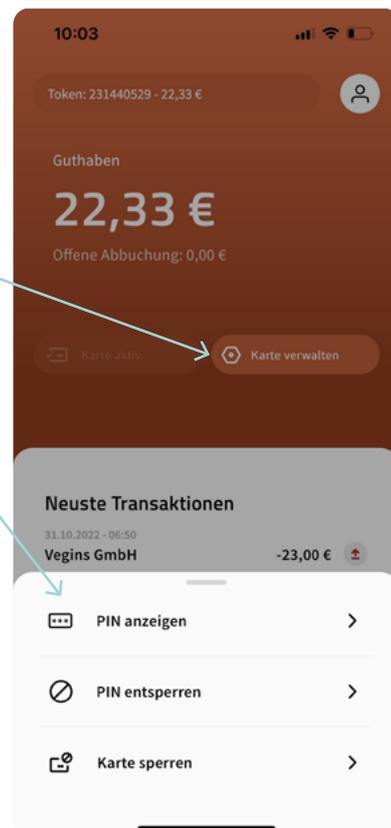
Nach 3 falschen Eingabeversuchen bei Zahlungsvorgängen wird die Karte automatisch gesperrt. Die PIN kann in der *givve® App* wieder entsperrt werden. Diese Funktion findest Du unter Einstellungen.



givve® App

ios + android

Dein PIN



# givveCard - Fragen und Antworten

## Guthaben

**Ich habe meinen Arbeitgeber gewechselt. Was passiert mit meinem Guthaben?**

Das Guthaben der givveCard verfällt nicht und kann noch bis zum Ablauf der Gültigkeit der Karte weiterverwendet werden.

**Wo kann ich mein Guthaben einsehen?**

Dein Guthaben kannst Du jederzeit online im *givve® Card Portal* oder in der *givve® Card App* (kostenlos erhältlich für Android und iOS) abfragen.

**Kann ich Geld von der givveCard abheben oder zusätzlich Geld auf meine givveCard einzahlen?**

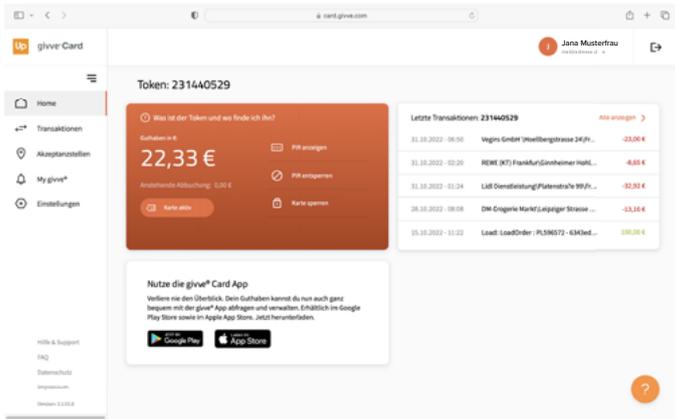
Nein, das ist aus steuerrechtlichen Gründen nicht möglich.

**Kann ich bei Online Käufen mit der givveCard bezahlen?**

Nein, das ist aus steuerrechtlichen Gründen *im Moment* nicht möglich.

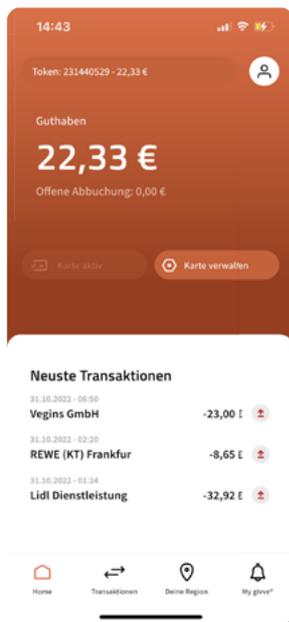
**Kann mein Arbeitgeber Guthaben und Umsätze auf meiner givveCard sehen?**

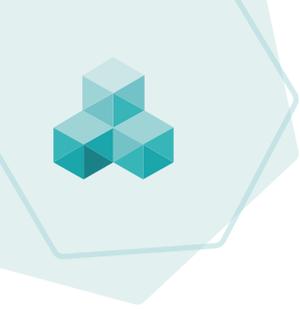
Nein, diese Informationen sind nur Dir zugänglich.



Web Portal

App





## givveCard - Fragen und Antworten

### Support & Service

#### Was ist zu tun, wenn meine givveCard verloren oder gestohlen wurde?

Bei Verlust Deiner givveCard informiere bitte umgehend per E-Mail: [support@lohnkonzepte.de](mailto:support@lohnkonzepte.de) oder sperre sie selbstständig im *givve® Card Portal/App* in den Einstellungen.

Nach der Sperrung einer Karte wird **NICHT** automatisch eine Ersatzkarte bestellt.

Wenn dies gewünscht ist, wende Dich per E-Mail an: [support@lohnkonzepte.de](mailto:support@lohnkonzepte.de).

#### Jemand hat unberechtigt Geld von meiner Karte abgebucht. Was ist zu tun?

Keine Sorge, Dein Guthaben ist gegen solche Fälle versichert. Bitte melde dich unverzüglich bei [support@lohnkonzepte.de](mailto:support@lohnkonzepte.de).

#### Ich kann mit meiner givveCard nicht bezahlen. Warum?

Deine Karte wurde noch nicht aktiviert.

Deine Karte wurde gesperrt.

Du befindest dich außerhalb des regionalen Bereichs.

Weitere Ursachen findest Du in der *givve® App* wo Dir unter „neueste Transaktion“ der Grund der Ablehnung angezeigt wird.

#### Ich habe meine Zugangsdaten zum givve® Card Portal vergessen. Was ist zu tun?

Auf der Anmeldeseite *givve® Card Portal/App* kannst Du mit der Funktion „Passwort vergessen“ einen Passwortlink an Deine E-Mail Adresse schicken lassen.

Hast Du vergessen, welche E-Mail Adresse Du hinterlegt hast, sende eine formlose Anfrage an [support@lohnkonzepte.de](mailto:support@lohnkonzepte.de)

#### Fragt mich bei einem Supportfall mein Arbeitgeber, givve oder Lohnkonzepte nach meiner Kartennummer?

Nein, eine solche Nachfrage ist vermutlich eine sog. Phishing-Mail. Ignoriere und lösche solche Anfragen.

#### Was soll ich tun, wenn meine givveCard beschädigt ist?

Bitte wende Dich an [support@lohnkonzepte.de](mailto:support@lohnkonzepte.de), um eine Ersatzkarte zu erhalten.



## LOHNKONZEPTE

Für alle Servicefälle steht Dir unter [www.Lohnkonzepte.de](http://www.Lohnkonzepte.de) rund um die Uhr ein Support Chat zur Verfügung.

Lohnkonzepte GmbH  
Butjadinger Straße 79  
26180 Rastede

AG Oldenburg HRB 217128  
Geschäftsführung: Karin Päper

Dein Ansprechpartner:

Friedemann Reichert  
Betriebswirt, COO

[support@lohnkonzepte.de](mailto:support@lohnkonzepte.de)