

Fragen zur Beantragung und Nutzung

- [Wenn ich eine Karte bestelle, wie lange dauert das?](#)

In der Regel dauert es 2 – 3 Wochen nach Absenden Ihrer Bestellung, bis Sie Ihre Karte in Händen halten. Sie erhalten mit dem Kartenschreiben eine Aktivierungskarte, die Sie auf jeden Fall zurücksenden müssen, um Ihre Karte nutzen zu können. Bis Ihre Karte vollständig einsetzbar ist, vergehen dann nochmals 3 – 4 Tage.

- [Wie aktiviere ich meine Karte?](#)

Um Ihre Karte nutzen zu können, müssen Sie den beigelegten Aktivierungsschein an die dort angegebene Adresse zurücksenden. Andernfalls ist Ihre Mastercard GOLD nicht aktiv und Sie können diese nicht nutzen.

- [Können Partner oder Kinder ebenfalls eine gebührenfreie TWL Mastercard GOLD bekommen?](#)

- Jeder Kunde von TWL kann die TWL Mastercard GOLD beantragen.
- Auch Familienmitglieder und Mitbewohner (ab 18 Jahre) ohne eigenen Stromvertrag können eine gebührenfreie TWL Mastercard GOLD erhalten.
- Bis zu fünf Personen aus Ihrer Familie oder Ihrer Wohngemeinschaft können gemeinsam ihre Jahresrechnung Strom oder Erdgas reduzieren. Das lohnt sich richtig!
- Um die Jahresrechnung zu reduzieren, muss für diesen Haushalt ein Energievertrag für Strom oder Erdgas mit TWL vorliegen.

- [Wie sichere ich mir den Einkaufsbonus?](#)

- Zahlen Sie Ihre alltäglichen Einkäufe einfach mit der TWL Mastercard GOLD, anstelle von EC-Karte oder Bargeld, reduzieren Sie mit jedem Einkaufsumsatz Ihre TWL-Jahresrechnung Strom oder Erdgas.
- Die Reduzierung beträgt 0,25 Prozent von all Ihren Einkaufsumsätzen. Das ist auf den ersten Blick nicht viel, aber sammeln lohnt sich.
- Die Ersparnis wird Ihnen automatisch auf Ihrer nächsten Jahresverbrauchsabrechnung Strom oder Erdgas gutgeschrieben – Sie müssen nichts weiter tun.
- Zwischen- oder Endabrechnungen werden nicht reduziert.

- [Wieso soll ich beim Kartenantrag meine Handynummer angeben?](#)

- Dadurch haben Sie Zugang zum Mastercard IdentityCheck / 3D Secure. Bei manchen Online-Transaktionen kann es sein, dass Sie um Bestätigung der Transaktion über die Advanzia App oder durch Eingabe eines Einmal-Passwortes (SMS) und Ihres Transaktions-Codes gebeten werden. So sind Ihre Online-Käufe nach den neuesten

Sicherheitsstandards gem. EU-Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 geschützt.

- Können Sie eine Transaktion mit Mastercard IdentityCheck nicht durchführen, prüfen Sie bitte als erstes, ob Ihre Daten (Mobilfunknummer und Transaktions-Code) bei Advanzia korrekt hinterlegt sind. Dies können Sie ganz einfach über das Online-Kundenportal der Advanzia Bank mein.advanzia.com erledigen.
 - Unter mein.advanzia.com/#/faq finden Sie weitere Informationen zu Mastercard IdentityCheck / 3D Secure, PSD2 / EU-Zahlungsdiensterichtlinie, dem Transaktions-Code sowie der Starken Kundenauthentifizierung / 2 -Faktor-Authentifizierung.
- [Ich habe bereits eine TWL Mastercard GOLD und Fragen zum Vertrag. An wen kann ich mich wenden?](#)

Alle Fragen rund um die Nutzung Ihrer gebührenfreien TWL Mastercard GOLD, z.B. Fragen zur Rechnung, Änderung Ihrer Daten, beantwortet Ihnen gerne unsere Partnerbank Advanzia als Ihr Vertragspartner. Diese erreichen Sie rund um die Uhr

- aus dem dt. Festnetz unter der kostenfreien Rufnummer [0800 880–1120](tel:08008801120)
 - von Ihrem Mobiltelefon oder aus dem Ausland unter +49 (0) 345 - 21 97 30 30.
 - oder über Ihren kostenfreien Zugang zum Kundenportal mein.advanzia.com. Hier können Sie sich unter anderem auch Ihre kürzlich getätigten Einkaufsumsätze ansehen.
- [Wo kann ich meine Rechnung und Daten einsehen?](#)

Unsere Partnerbank Advanzia bietet Ihnen ein umfangreiches [Online-Kundenportal](#), in dem Sie Ihre monatlichen Buchung einsehen können und Ihre Vertragsdaten bearbeiten können.

- [Wie begleiche ich die fälligen Beträge?](#)

Mit der TWL Mastercard GOLD haben Sie jederzeit die volle Kostenkontrolle: Anfang des Monats erhalten Sie eine Rechnung über Ihre Ausgaben des vorherigen Monats. Nun haben Sie Zeit bis zum 20. des Monats, Ihre Rechnung per **Überweisung** von Ihrem bestehenden Girokonto zu bezahlen.

Ebenfalls haben Sie die Möglichkeit nur einen Teilbetrag der Rechnung zu bezahlen. Beachten Sie hierbei unbedingt die anfallenden monatlichen Zinsen ab dem Transaktionsdatum. Unsere Partnerbank Advanzia hat alle wichtigen

Informationen und Kosten für Sie zusammengestellt unter advanzia.com/vorteile (Es öffnet sich ein PDF auf der Advanzia-Webseite).

Mit dem [Online-Kundenportal](#) unserer Partnerbank Advanzia bleiben Sie jederzeit auf dem Laufenden über Ihre Buchungen.

- [Wie kann ich meine Onlinetransaktionen bestätigen?](#)

Seit dem 31.12.2020 gelten die neuen Vorgaben der zweiten EU-Zahlungsdienstrichtlinie PSD2 (Payment Services Directive 2). Diese dienen dazu, online getätigte Kreditkarten-Transaktionen noch sicherer zu machen.

Für Nutzer der Advanzia App ändert sich nichts. Für alle anderen gilt es einen Transaktions-Code über den Online-Service zu erstellen. Dieser wird in Kombination mit einem SMS-Code benötigt um Ihre Onlinetransaktionen zu bestätigen