

## FAQ rund um Autoload

### 1. Warum Autoload?

Mit Autoload können Sie in allen Einrichtungen des Studierendenwerks Mannheim (Mensa, Cafeteria, Infothek etc.) sowie an den Kaffee- und Waschautomaten bargeldlos bezahlen und aufwerten. Auch viele Hochschulen wickeln mittlerweile sämtliche Bezahlvorgänge ohne Bargeld ab.

Autoload bietet viele Vorteile:

- Bequemes und sicheres Handling
- Immer genügend Geld auf der Karte
- Komfortable Steuerung über das Kartenservice-Portal auf [www.stw-ma.de](http://www.stw-ma.de) oder StudiPlus<sup>2</sup>-App mit folgenden Funktionen:
  - Übersicht über die hinterlegte Bankverbindung
  - Anzeige der mit der Karte getätigten Umsätze
  - Änderungen des Aufladebetrags sowie der Aufladeschwelle
  - Kartensperre und Abmeldung vom Autoloadverfahren jederzeit möglich
  - Rücküberweisung des Kartenguthabens bei Verlust
- Teilnahme an regelmäßigen Bonus- und Rabattaktionen wie z.B. Coffeload<sup>®</sup> (Digitale Stempelkarte)

### 2. Was ist Autoload und wie funktioniert es?

Bei Autoload handelt es sich technisch zunächst um eine Einzugsermächtigung zum Lastschriftverfahren/SEPA-Lastschriftmandat für Ihr privates Konto. Sobald das Guthaben auf Ihrer Chipkarte einen bestimmten von Ihnen festgelegten Betrag unterschreitet, wird die Karte beim Bezahlvorgang an den Kassen des Studierendenwerks aufgewertet. Die Kassiererin fragt Sie zuvor, ob aufgeladen werden soll. Damit verfügt Ihre Karte stets über genug Guthaben. Der Betrag für die Mindestaufwertung liegt bei 5,00 Euro.

### 3. Wo und wie kann ich meine Chipkarte künftig aufladen?

Die bargeldlose Karten-Aufwertung kann an allen Kassen des Studierendenwerks sowie an manchen Hochschulen an speziellen Autoload-Aufwertern vorgenommen werden. Aus Sicherheitsgründen ist eine automatische Aufladung an den Kassen sowie an den Kaffeeautomaten und Waschmaschinen nur einmal täglich möglich. An den Autoload-Aufwertern kann nach vorheriger PIN-Eingabe nach Bedarf aufgewertet werden. Den PIN erhalten Sie bei der Autoload-Registrierung. Über das Autoload-Portal können Sie jederzeit einen neuen PIN für Ihre Karte wählen.

#### **4. Wo kann ich mich registrieren?**

Für die Teilnahme an Autoload ist eine einmalige Registrierung erforderlich, die entweder bei der Kartenausgabe (Erstsemester) oder zu einem späteren Zeitpunkt an bestimmten Kassen in den Cafeterien bzw. in der Infothek (Mensaria am Schloss) vorgenommen werden kann. Bei der Registrierung wird zwischen Ihnen und dem Studierendenwerk Mannheim eine schriftliche „Teilnahme am Lastschriftverfahren/SEPA-Lastschriftmandat“ vereinbart. Hierzu legen Sie Ihre Chipkarte sowie Ihre EC-Karte als Nachweis für die Kontodaten vor. Zusammen mit der Registrierungsbestätigung erhalten Sie ein Initialpasswort für das Autoload-Serviceportal auf der Website des Studierendenwerks. Das Serviceportal hält viele weitere Vorteile bereit: So kann beispielsweise - anders als bisher - eine verlorene Chipkarte umgehend gesperrt werden.

An der DHBW Mannheim können Sie sich auf dem Campus Coblitzallee auch beim Zentralen Studienservice und in den Außenstellen bei der Verwaltung für Autoload registrieren lassen.

#### **5. Können auch internationale Studierende Autoload nutzen?**

Aktuell ist die Teilnahme am Autoload-Verfahren nur für Inhaber/innen von Konten bei einem Kreditinstitut in Deutschland möglich. Wir gehen davon aus, dass im Rahmen des SEPA-Verfahrens auch eine Nutzung für ausländische Konten aus anderen EU-Ländern angeboten werden kann. Internationale Studierende ohne Konto in Deutschland sollten bis dahin die Möglichkeit der Bargeldaufwertung nutzen.

#### **6. Ist eine Bargeldaufwertung auch weiterhin möglich?**

Die Teilnahme an Autoload ist selbstverständlich freiwillig. Wer nicht an Autoload teilnimmt, kann seine Chipkarte an einigen Kassen in den Cafeterien des Studierendenwerks oder in der Infothek (Mensaria am Schloss) mit Bargeld aufladen. Die bisherige Autoload-Teilnahmequote zeigt, dass die große Mehrzahl der Kartenbesitzer/innen aufgrund der Vorteile (siehe 1.), insb. bei Kartenverlust (siehe 8.), auf Autoload nicht verzichten möchte.

#### **7. Was passiert mit meinen Daten?**

Auf der Chipkartenbörse werden vom Studierendenwerk selbstverständlich keine Daten wie Name, Geburtsdatum oder Adresse gespeichert. Rückschlüsse auf Ihre Person oder Ihre finanziellen Verhältnisse sind daher nicht möglich. Verknüpft sind mit der Karte lediglich die hinterlegten Bankdaten aus der Einzugsermächtigung, die für den Aufwertungsvorgang benötigt werden. Es werden vom Studierendenwerk keine weiteren Daten elektronisch erfasst. Das Datenschutzgesetz des Landes Baden-Württemberg findet strenge Beachtung.

## 8. Was tun bei Kennwort/PIN-Verlust?

Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen oder verloren haben, können Sie sich an den Kassen in den Cafeterien des Studierendenwerks, in der Infothek (Mensaria am Schloss) oder bei der Kartenservice-Stelle Ihrer Hochschule eine neue gültige PIN ausstellen lassen. Bitte bringen Sie hierzu Ihre Chipkarte, Ihren Personalausweis und Ihre EC-Karte mit. Damit kann sichergestellt werden, dass Sie der berechnigte Kontoinhaber zu der Autoload-Registrierung sind. Dieses Verfahren ist notwendig, da in unserem Bezahlssystem zu den Bankdaten kein Name gespeichert wird. Mit der neuen PIN können Sie im Autoload-Serviceportal wieder auf Ihre Einstellungen zugreifen. Eine Versendung der PIN per Mail, Post oder auch telefonisch ist uns leider aus den o.g. Sicherheitsgründen nicht möglich, wofür wir um Verständnis bitten.

## 9. Was tun bei Kartenverlust?

Bei Verlust Ihrer Chipkarte können Sie diese bequem und jederzeit über das Karten-Serviceportal sperren. Bitte rufen Sie hierzu zunächst [www.stw-ma.de/kartenservice](http://www.stw-ma.de/kartenservice) oder die StudiPlus<sup>2</sup>-App auf und melden sich mit Ihrer Kartenummer und Ihrem Kennwort/PIN, das Sie bei der Autoload-Anmeldung erhalten haben, im Portal an. Sollte Ihnen das Kennwort nicht mehr vorliegen, beachten Sie bitte Punkt 8. Alternativ zum Autoload-Portal können Sie auch in der Infothek, an den Kassen in den Cafeterien des Studierendenwerks oder bei der Kartenservice-Stelle Ihrer Hochschule unter Vorlage Ihrer EC-Karte eine Kartensperrung vornehmen lassen. Für die Rückerstattung Ihres Kartenguthabens verwenden Sie bitte das Formular unter [www.stw-ma.de/Guthabenerstattung](http://www.stw-ma.de/Guthabenerstattung).

Bitte beachten Sie, dass nach der Guthabenerstattung die verlorene Karte auch im Falle des Wiederauffindens nicht mehr genutzt werden kann.

**Wichtiger Hinweis:** Das Studierendenwerk Mannheim kann nur die Geldbörse auf Ihrer Chipkarte sperren. Bitte wenden Sie sich bei Kartenverlust zusätzlich direkt an Ihre Hochschule, um weitere auf der Chipkarte enthaltene Funktionen wie z.B. Zugangsberechtigungen etc. ebenfalls sperren zu lassen.

## 10. Was tun, wenn meine Karte gesperrt ist wegen eines Zahlungsrückstands?

Durch Bezahlen des Zahlungsrückstandes kann die Karte wieder entsperrt werden. Dies ist an allen Barkassen der Mensen und Cafeterien des Studierendenwerks Mannheim möglich, allerdings nur mit Bargeld. Bitte überweisen Sie den Betrag nicht erneut. Ein Zahlungsrückstand entsteht wie folgt:

Wenn Ihre Karte über Autoload aufgeladen wird, wird der Betrag nach ca. 3-5 Werktagen von Ihrem Konto per Lastschrift eingezogen. Es kann vorkommen, dass Ihre Bank den Einzug aus verschiedenen Gründen ablehnt. Dafür erheben Ihre Bank und die Bank des Studierendenwerks Rücklastschriftgebühren zwischen 1,00 EUR und 6,50 EUR. Der Zahlungsrückstand setzt sich aus dem Betrag der Aufladung und den Gebühren zusammen.

### **11. Wie kann ich mich von Autoload wieder abmelden?**

Sie selbst entscheiden, ob und wie lange Sie das Autoload-Verfahren nutzen möchten. Im Kartenservice-Portal, an einigen Kassen in den Cafeterien oder in der Infothek können Sie die Teilnahme jederzeit widerrufen. Bitte beachten Sie, dass die Rückerstattung des Kartenguthabens bei Abmeldung nicht automatisch, sondern erst nach Vorlage der Karte erfolgt.

### **12. Warum wird überhaupt bargeldlos beim Studierendenwerk bezahlt?**

Beim bargeldlosen Bezahlen ist der Kassendurchlauf viel schneller als beim Zahlen mit Bargeld. Warteschlangen entstehen seltener und wenn doch, so werden sie schneller „abgearbeitet“. Das Essen erkaltet also nicht durch lange Wartezeiten an der Kasse – ein wichtiges Qualitätsmerkmal. Entsprechend haben fast alle Kantinen in Deutschland heute auf Kartenzahlssysteme umgestellt.

Weiterhin ermöglicht die Karte eine einfache Zuordnung, ob als Student/in, Mitarbeiter/in oder Gast gezahlt wird. Das ist aus steuerrechtlichen Gründen erforderlich. Hinzu kommt, dass Kassendifferenzen deutlich seltener als früher sind. Im hektischen Stoßgeschäft der Essenausgabe kommen naturgemäß Fehler vor; das schnelle Bezahlen per Chipkarte verschafft den Kassiererinnen Sicherheit und minimiert Fehler.

### **13. Wer beantwortet meine Fragen zu Autoload?**

Bei weiteren Fragen zum Thema Autoload und bargeldloses Bezahlen senden Sie bitte eine kurze Nachricht an [autoload@stw-ma.de](mailto:autoload@stw-ma.de)

Stand: Frühjahrs-/Sommersemester 2016