HypoVereinsbank Member of UniCredit

LEISTUNGSBESCHREIBUNG NOTFALL-SERVICE

HVB Mastercard, HVB Mastercard für Firmenkunden, HVB Corporate Card

Stand: September 2026

1. Kreditkarte HVB Mastercard, HVB Mastercard für Firmenkunden, HVB Corporate Card

Alle Servicenummern auf einen Blick

Kreditkarte HVB Mastercard, HVB Mastercard für Firmenkunden, HVB Corporate Card sperren, Fragen zur Abrechnung? Reklamationen? Notfall im Ausland?

HypoVereinsbank-Kartenservice
- Telefon: +49 89 435 494 90 (In- und Ausland)
- E-Mail: kartenservice@unicreditgroup.de
- Post: HypoVereinsbank Kartenservice, Postfach, 80311 München

2. NOTFALL-SERVICE

VERTRAGSPARTNER der UniCredit Bank GmbH

ALLYSCA Assistance GmbH,
Sitz der Gesellschaft:
Thomas-Dehler-Str. 2, 81737 München
Telefon: +49 89 418 64-0
Telefax: +49 89 418 64-499
E-Mail: info@allysca.de
https://www.allysca.de
Geschäftsführer: Julia Funke, Georg Schranner
Handelsregister: Amtsgericht München, HRB 92 244
Umsatzsteueridentifikations-Nummer: DE 811 256 858

BERECHTIGTE PERSONEN

Berechtigt sind der Haupt- und der Partnerkarteninhaber einer gültigen Kreditkarte HVB Mastercard, HVB Mastercard für Firmenkunden, HVB Corporate Card (nachfolgend Karteninhaber genannt).
Die Leistungen gelten alle unabhängig vom Karteneinsatz.

LEISTUNGEN

- **Spezialistenvermittlung:**
  Benennung von deutsch oder englisch sprechenden Vertrauensrechtsanwälten und deutsch oder englisch sprechenden Vertrauensärzten der Botschaften und Konsulate im Ausland.

- **Dolmetscherservice:**
  Benötigt der Karteninhaber im Notfall eine fremdsprachliche Unterstützung im Ausland, erhält er diese fernmündlich von den mehrsprachigen Mitarbeitern der Notrufzentrale in den Kernsprachen (Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch). Die rund um die Uhr verfügbare Standardsprache ist Englisch. Sollte eine Sprache nicht vorhanden sein oder professionelle Dolmetscherleistungen gefragt werden, wird ein Vertrauensdolmetscher der Botschaften/Konsulate vor Ort empfohlen.

- **Medical Helpline:**
  Der Karteninhaber erhält rund um die Uhr medizinische Ratschläge vor und während einer Auslandsreise ggf. durch den ärztlichen Dienst (verschiedene Fachrichtungen in mehreren Sprachen) der Assistance. Die Beratung umfasst:
  - Impfberatung, Impfauskünfte
  - Tropenmedizinische Beratung
  - Beratung zur Art und Ausbreitung von Krankheiten am Reiseort
  - Vorschläge zur Zusammenstellung der Reiseapotheke für bestimmte Reiseziele
  - Aufklärung über allgemeine medizinische Vorsichtsmaßnahmen und Verhaltensregeln auf Reisen
  - Empfehlung identischer oder vergleichbarer Medikamente

- **Betreuung erkrankter Personen:**
  Bei Erkrankung oder Unfall im Ausland unterstützt ALLYSCA Assistance GmbH den Karteninhaber wie folgt:
  - Informationen über die medizinische Infrastruktur; Auskünfte über die Möglichkeiten ärztlicher Versorgung vor Ort sowie Benennung von deutsch oder englisch sprechenden Ärzten vor Ort.
  - Benennung von Krankenhäusern, Spezialkliniken und Verlegungsmöglichkeiten
  - Ggf. Kontaktaufnahme zum Hausarzt, Informationsübermittlung zwischen den Ärzten
  - Organisation von Anreise und Unterkunft von Familienangehörigen bei längerer Erkrankung des Karteninhabers
  - Erstbetreuung/Beratung des Karteninhabers ggf. durch den Ärztlichen Dienst
  - Information von Angehörigen auf Wunsch des Karteninhabers (wenn die technischen Voraussetzungen hierfür vorliegen)

- **Notfallleistungen**
  - Bargeldauszahlung durch Vorschuss nach Abhandenkommen sämtlicher Zahlungsmittel des Karteninhabers durch Herstellung des Kontakts zur Hausbank oder Transferierung von Bargeld. Voraussetzung für diese Bargeldauszahlung ist, dass sich der Karteninhaber schriftlich zur Rückzahlung des Vorschusses verpflichtet und die eigenhändig unterzeichnete Verpflichtungserklärung per Fax, E-Mail o. ä. an ALLYSCA Assistance zurücksendet. Die Rückzahlung muss spätestens einen Monat nach Erhalt des Vorschusses erfolgen.

  Im Notfall werden innerhalb von 24 Stunden bei Verlust- und Diebstahlmeldungen folgende Dienstleistungen organisiert:
  - Hilfe bei der Beschaffung von Ersatzkarten
  - Hilfe bei Verlust von Gepäck z.B. durch Benennung örtlicher Polizeibehörden (Adressbenennung).
  - Hilfe bei Verlust von Dokumenten durch Verweis auf das deutsche Konsulat vor Ort.
  - Hilfe bei der Sperrung von Debit- und Kreditkarten durch Benennung der Rufnummer, unter der die Karte gesperrt werden kann. Die Sperrung erfolgt durch den Karteninhaber selbst. Ggf. wird direkt an die Sperrstelle weiterverbunden.
  - Organisation von Such- und Bergungsaktivitäten