

**Qu'est-ce que la SocialCard ?**

La SocialCard est une carte de débit Visa. Elle ne se distingue ni par ses fonctionnalités ni par son design des autres cartes de débit Visa émises par les établissements de crédit. La SocialCard est disponible sous forme de carte plastique ou de carte numérique à utiliser dans un smartphone.

**Où puis-je trouver la convention d'utilisation de la carte pour la SocialCard ?**

Vous trouverez les conditions d'utilisation actuellement en vigueur directement dans l'application My SocialCard ou sur le portail en ligne [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) après vous être connecté.

**Où puis-je trouver la déclaration de protection des données pour la SocialCard ?**

Vous trouverez les déclarations de protection des données actuellement en vigueur directement dans l'application My SocialCard ou sur le portail en ligne [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) après vous être connecté.

**Où puis-je trouver le code PIN de ma SocialCard ?**

Vous recevez le code PIN de votre carte plastique en même temps que votre carte, dans une enveloppe fermée. Le code PIN se trouve sur la lettre d'accompagnement derrière la fenêtre de sécurité en bas à droite. Si vous utilisez uniquement une carte numérique dans votre smartphone, vous n'avez pas besoin de code PIN. Vous validez alors les paiements via Apple Pay ou Google Pay.

**J'ai oublié mon code PIN. Où puis-je obtenir un nouveau NIP ?**

Vous pouvez consulter le code PIN soit dans l'application My SocialCard, soit sur le portail en ligne sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) après vous être connecté.

**J'ai saisi trop souvent un code PIN erroné. Ma carte est bloquée.**

Vous pouvez débloquent vous-même votre carte et afficher le code PIN correct. Pour ce faire, veuillez vous connecter au portail en ligne sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ou à votre application My SocialCard et allez dans le menu "Gestion du PIN".

**Où puis-je trouver le numéro de ma carte ?**

Le numéro de la carte se trouve au recto de la carte en plastique. Le numéro de carte est composé de 19 chiffres. Si vous utilisez uniquement une carte numérique, vous recevrez le numéro de carte par e-mail. L'envoi se fait à l'adresse e-mail que vous avez indiquée auprès de l'organisme émetteur de la carte.

**Où puis-je trouver le code d'autorisation ?**

Vous recevez le code d'autorisation avec votre carte plastique dans une enveloppe scellée. Si vous utilisez uniquement une carte numérique, vous recevrez le code d'autorisation par e-mail. L'envoi se fait à l'adresse e-mail que vous avez indiquée auprès de l'organisme émetteur de la carte.

**Pourquoi ai-je besoin du code d'autorisation ?**

Si vous souhaitez utiliser l'application My SocialCard ou notre portail en ligne sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de), vous avez besoin du code d'autorisation pour le premier enregistrement.

**J'ai perdu mon code d'autorisation. Où puis-je obtenir un nouveau code ?**

Veuillez vous adresser à l'organisme émetteur de la carte. Vous y recevrez un nouveau code d'autorisation.

**Comment puis-je me connecter au portail en ligne de [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ?**

Pour vous connecter pour la première fois, vous avez besoin du code d'autorisation à 8 chiffres et du numéro de carte à 19 chiffres. Veuillez les saisir et vous inscrire ensuite pour utiliser le portail.

**Je ne peux pas me connecter sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de). J'ai oublié mon mot de passe.**

Veuillez vous rendre sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de), vous connecter au portail en ligne, cliquer sur "Mot de passe oublié" et suivre les instructions ci-dessous.

**Je n'arrive pas à me connecter sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de). J'ai oublié mon nom d'utilisateur.**

Veuillez vous rendre sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de), vous connecter au portail en ligne, cliquer sur "Nom d'utilisateur oublié" et suivre les instructions ci-dessous.

**Puis-je changer mon nom d'utilisateur pour [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ?**

Après vous être connecté au portail en ligne sur [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de), vous pouvez directement modifier vos données d'utilisateur en ligne.

**Où puis-je payer avec ma SocialCard ?**

Vous pouvez payer avec votre SocialCard dans tous les commerces en Allemagne qui acceptent les cartes Visa. Si l'organisme émetteur de la carte n'autorise l'utilisation de la carte que dans certaines régions, vous en serez informé dans l'application My SocialCard et sur le portail en ligne de [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) après vous être connecté.

**Puis-je payer à l'étranger avec ma SocialCard ?**

Non, ce n'est pas possible.

**Quel est le montant du plafond de dépenses de ma SocialCard ?**

Vous pouvez consulter votre limite de retrait actuelle dans l'application My SocialCard ou vous connecter au portail en ligne [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de).

**Où puis-je consulter les dépenses effectuées avec ma carte ? Qu'est-ce que j'ai payé avec la SocialCard ?**

Vous pouvez afficher vos transactions par carte dans l'appli My SocialCard ou vous connecter au portail en ligne [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de).

**Combien d'argent liquide puis-je retirer par mois ?**

Vous pouvez consulter dans l'application My SocialCard de combien d'argent liquide vous pouvez disposer chaque mois et de combien d'argent liquide vous avez déjà disposé pendant le mois en cours. Vous pouvez également consulter ces informations sur le portail en ligne [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) après vous être connecté.

**Comment puis-je payer dans un magasin avec ma SocialCard ?**

Tenez votre carte à une distance de quelques centimètres du terminal de paiement. En principe, préparez votre code PIN, que vous devrez éventuellement saisir sur le terminal pour le paiement. Pour les petits montants, il n'est pas nécessaire de saisir le code PIN. Si vous utilisez une carte numérique, vous pouvez payer facilement via Apple Pay ou Google Pay. Le paiement est confirmé par un signal sonore ou visuel.

**Où puis-je retirer de l'argent liquide avec ma SocialCard ?**

Vous pouvez retirer de l'argent à n'importe quel distributeur automatique de billets. Cela peut entraîner des frais qui seront débités de votre carte. Vous pouvez également retirer gratuitement des espèces dans de nombreux magasins dans le cadre de vos achats. Veuillez noter qu'un petit montant minimum est souvent requis pour bénéficier du service d'espèces dans le cadre de vos achats. Pour savoir dans quels magasins cela est possible, consultez en ligne le site [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de).

**Combien cela coûte-t-il de retirer de l'argent au distributeur automatique de billets ?**

Si vous retirez de l'argent liquide à un distributeur automatique avec votre SocialCard, un forfait de 0,65 EUR par retrait vous sera facturé. Vous serez informé(e) lors de la remise de la carte si les frais sont pris en charge par l'organisme émetteur de votre carte.

**Puis-je payer sur Internet avec ma SocialCard ?**

L'organisme émetteur de la carte décide si les paiements sur Internet sont possibles avec votre SocialCard. Vous pouvez vérifier dans l'app ou sur le portail en ligne [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de), après vous être connecté, si votre carte est activée pour le paiement sur Internet.

**Comment puis-je payer sur Internet avec la SocialCard ?**

Dans la boutique en ligne, veuillez sélectionner le paiement par Visa. Il vous sera ensuite demandé de saisir votre numéro de carte, la validité de la carte et le code CVV. Pour des raisons de sécurité, vous devez confirmer les paiements en ligne en saisissant ce que l'on appelle un TAN. Pour cela, vous avez besoin de l'application My SocialCard.

**Qu'est-ce que le code CVV et à quoi sert-il ?**

Vous avez besoin du code CVV lorsque vous faites des achats sur Internet avec votre carte. Le code CVV est composé de trois chiffres et se trouve au dos de la carte.

**Où puis-je trouver le code CVV ?**

Le code CVV se trouve au dos de la carte. Le code est composé de trois chiffres.

**Puis-je transférer de l'argent sur ma SocialCard ?**

Non, ce n'est pas possible. Seul l'organisme émetteur de la carte peut transférer du crédit sur votre carte.

**Puis-je également payer avec Apple Pay ou Google Pay si j'ai une SocialCard en plastique ?**

Oui, c'est possible. Soit vous installez l'application My SocialCard et suivez les instructions, soit vous ouvrez l'Apple Wallet ou le Google Wallet et ajoutez votre SocialCard manuellement.

**Comment puis-je utiliser l'application My SocialCard ?**

Pour pouvoir utiliser l'application My SocialCard, vous avez besoin du code d'autorisation à 8 chiffres et du numéro de carte à 19 chiffres. Après avoir téléchargé l'application, vous serez invité à saisir le code et à vous enregistrer. Ensuite, votre carte s'affiche dans l'appli. Pour pouvoir payer avec Apple Pay ou Google Pay, veuillez ajouter la carte à l'Apple Wallet ou au Google Wallet.

**Où puis-je télécharger l'application My SocialCard ?**

Vous pouvez télécharger l'application gratuitement dans le store correspondant :

[iOS/Apple](#)

[Android/Google](#)

**J'ai perdu mon smartphone sur lequel la carte numérique est déposée.**

Nous vous prions de bloquer vous-même immédiatement Google Pay ou Apple Pay ainsi que l'application My SocialCard sur votre smartphone. Pour savoir comment procéder, veuillez consulter les pages suivantes d'Apple et de Google :

[Apple \(iOS\)](#)

[Google \(Android\)](#)

Si vous avez un nouveau smartphone, vous pouvez activer la carte numérique sur celui-ci. Téléchargez l'application My SocialCard et connectez-vous à nouveau avec vos données d'accès à l'application. Vous pouvez ensuite débloquer la carte et l'utiliser à nouveau.

**J'ai perdu ma carte en plastique.**

Veuillez bloquer votre carte immédiatement dans l'application My SocialCard ou sur le portail en ligne [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) après vous être connecté. Vous pouvez également appeler le numéro d'urgence de blocage 116 116. Ensuite, veuillez vous adresser à l'organisme émetteur de la carte. Vous y garderez une carte de remplacement.

**Où puis-je obtenir une carte de remplacement ?**

Si vous avez besoin d'une nouvelle carte, par exemple parce que vous avez perdu la vôtre, adressez-vous à l'organisme émetteur de la carte. C'est le seul endroit où vous pouvez obtenir une carte de remplacement.

**Puis-je transférer de l'argent depuis ma carte ?**

Oui, c'est possible. Connectez-vous au portail en ligne sous [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) et cliquez sur « Envoyer de l'argent ». Vous pouvez alors choisir à quel bénéficiaire l'argent doit être envoyé et saisir le montant ainsi que le motif du paiement.

C'est votre organisme émetteur de cartes qui détermine le choix des destinataires de paiement. Si vous souhaitez ajouter un nouveau bénéficiaire, vous pouvez envoyer une demande à votre organisme émetteur de cartes.

**Comment puis-je ajouter un nouveau bénéficiaire ?**

Connectez-vous au portail en ligne à l'adresse [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) et cliquez sur « Destinataire du paiement ». Ici, vous pouvez transmettre en ligne une demande à votre organisme émetteur de cartes. Remplissez entièrement le formulaire. La décision d'activer ou non le bénéficiaire du paiement incombe uniquement à l'organisme émetteur de la carte.

**Combien de temps faut-il pour que le nouveau bénéficiaire soit activé ?**

L'organisme émetteur de la carte examine votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables. Nous n'avons aucune influence sur le délai de traitement et la décision. Dès que votre demande est approuvée ou refusée, vous en serez informé lors de votre prochaine connexion au portail en ligne.

**Ma demande concernant un nouveau bénéficiaire a été refusée. À qui dois-je m'adresser ?**

Veuillez vous adresser exclusivement à votre organisme émetteur de cartes. Nous ne pouvons pas vous donner d'informations à ce sujet.