

## FAQ - Croatian

### Što je SocialCard?

SocialCard je Visa debitna kartica. Ne razlikuje se u funkcionalnosti niti dizajnu od ostalih Visa debitnih kartica koje izdaju kreditne institucije. SocialCard je dostupan kao plastična kartica ili kao digitalna kartica za korištenje u pametnom telefonu.

### Gdje mogu naručiti SocialCard? Od koga mogu dobiti SocialCard?

Ne možete naručiti SocialCard. Samo zajednice i službena tijela koje koriste SocialCard mogu izdati karticu.

### Gdje mogu za sve platiti svojom SocialCard karticom?

Svojom SocialCard karticom možete platiti gdje god vidite Visa logotip: u lokalnim trgovinama – kod više od milijun trgovaca u Njemačkoj.

#### Imajte na umu:

Tijelo koje je izdalo karticu (npr. ured za socijalnu skrb) može ograničiti korištenje vaše kartice na određene regije. Ured za izdavanje kartice će vas o tome obavijestiti prilikom izdavanja kartice.

### Imam plastičnu karticu. Kako mogu platiti svojom SocialCard karticom u trgovini?

Karticu držite nekoliko centimetara od terminala za plaćanje. Uvijek imajte pri ruci svoj PIN koji ćete možda morati unijeti na terminalu za plaćanje. Za male iznose možda nećete morati unijeti svoj PIN. Uspješno plaćanje potvrđuje se zvučnim ili vizualnim signalom.

### Imam digitalnu karticu. Kako mogu platiti svojom SocialCard karticom u trgovini?

Za plaćanje digitalnom karticom jednostavno upotrijebite Apple Pay ili Google Pay.

### Mogu li svoju plastičnu karticu koristiti i s Apple Payom ili Google Payom?

Da, to je moguće. Otvorite svoj Apple ili Google novčanik i jednostavno dodajte svoju SocialCard slijedeći upute na svom pametnom telefonu.

## Imam digitalnu karticu. Kako mogu učitati kartu na svoj pametni telefon?

Najprije preuzmite „secupay app“ na svoj pametni telefon:

[iOS/Apple: App Store](#)

[Android/Google: Play Store](#)

Nakon preuzimanja otvorite „secupay app“. Od vas će se jednom tražiti da se registrirate za „secupay app“ sa svojim brojem mobilnog telefona i postavite lozinku za otvaranje „secupay app-a“. Molimo koristite broj mobilnog telefona koji ste dali uredu koji je izdao karticu. Za završetak registracije primit ćete SMS sa šesteroznamenkastim registracijskim kodom. Unesite ovaj kod u „secupay app“.

Nakon uspješne registracije, vaša digitalna kartica bit će prikazana izravno u „secupay app-u“. Da biste mogli koristiti karticu potrebno je još aktivirati karticu. Unesite autorizacijski kod i kod kartice koje ste zasebno primili od nas e-poštom. E-pošta je poslana na adresu e-pošte koju ste dali uredu koji je izdao karticu.

Vaša kartica je sada aktivirana i spremna za korištenje. Karticu možete prebaciti u novčanik svog pametnog telefona samo jednim klikom i praktično putem Apple Paya ili Google Paya.

## Imam digitalnu karticu. Nemam e-mail s aktivacijskim kodom i kodom kartice.

Prvo provjerite možete li pronaći e-poštu u mapi SPAM. E-mail se šalje s adrese „no-reply@socialcard.de“. Ako tamo ne možete pronaći e-poštu, [možete je ponovo poslati ovdje](#). Napominjemo da podatke šaljemo samo na e-mail adresu koju ste dali uredu koji je izdao karticu (npr. ured za socijalnu skrb).

## Imam digitalnu karticu. Gdje mogu preuzeti „secupay app“?

[iOS/Apple: App Store](#)

[Android/Google: Play Store](#)

## Imam plastičnu karticu. Mogu li koristiti i „secupay app“?

„Secupay app“ možete koristiti samo ako ste tijelu koje je izdalo karticu (npr. uredu za socijalnu skrb) prilikom registracije dali e-mail adresu i broj mobitela.

## Gdje mogu podići gotovinu sa svojom SocialCard karticom?

**Bankomat:** gotovinu možete podići na bilo kojem bankomatu. Za plastične kartice trebat će vam PIN. Za digitalne kartice, bankomat mora biti omogućen za NFC i operater mora prihvatiti vašu digitalnu Visa karticu.

**Maloprodaja:** možete podići gotovinu kao dio svoje kupnje u mnogim trgovinama. To je za vas besplatno. Imajte na umu da je za korištenje gotovinske usluge često potrebna mala minimalna potrošnja prilikom kupnje. [Ovdje možete saznati gdje je to moguće online.](#)

## Koliko gotovine mogu podići s SocialCard karticom?

Limit za podizanje gotovine određuje tijelo koje je izdalo karticu (npr. služba za socijalnu skrb). Ured za izdavanje kartice obavijestit će vas o mogućim gotovinskim ograničenjima prilikom izdavanja kartice.

## Koliko je trošak podizanja gotovine na bankomatu?

Ako podignete gotovinu na bankomatu sa svojom SocialCard karticom, bit će vam naplaćen paušalni iznos od 2,00 EUR izravno s vašeg stanja, bez obzira na iznos koji podignete. Na primjer, ako podignete 50,00 EUR, bit će vam naplaćeno 52,00 EUR.

## Mogu li plaćati putem interneta svojom SocialCard karticom?

Tijelo koje je izdalo karticu (npr. ured za socijalnu skrb) obavijestit će vas prilikom izdavanja kartice da li je internetsko plaćanje moguće s vašom SocialCard karticom.

## Kako mogu platiti putem interneta SocialCard karticom?

Odaberite plaćanje Visa karticom na blagajni online trgovine. Zatim će se od vas tražiti da unesete broj svoje kartice i valjanost kartice. Iz sigurnosnih razloga morate potvrditi online plaćanja unosom tzv. TAN-a. Ovaj TAN će vam biti poslan SMS-om ili prikazan u „secupay app-u“.

**Imajte na umu:** svoju SocialCard karticu možete koristiti za online plaćanje samo ako ste prilikom registracije unijeli svoju adresu e-pošte i broj mobilnog telefona. Naknadna registracija ovih podataka nije moguća.

## Gdje mogu saznati koliko kredita imam na svojoj SocialCard?

[Svoje stanje možete provjeriti online ovdje.](#) Ako koristite „secupay app“, tamo će biti prikazan trenutno stanje.

## Gdje mogu provjeriti što je plaćeno SocialCard karticom?

Možete vidjeti prodaju koju ste ostvarili online. [Ovdje možete pronaći upit o prodaji.](#) Ako koristite „secupay app“, također možete tražiti transakcije koje su tamo izvršene.

## Nestao mi je pametni telefon na kojem je pohranjena digitalna kartica. Tko mi može pomoći?

Molimo vas da zaključate svoj pametni telefon putem Apple-a ili Google-a.

[Apple \(iOS\)](#)

[Google \(Android\)](#)

Ako imate novi pametni telefon, možete aktivirati digitalnu karticu na njemu. Preuzmite „secupay app“ i slijedite upute aplikacije. Relevantne podatke (autorizacijski kod i kod kartice) [možete dobiti online ovdje](#).

## Moja plastična kartica je izgubljena. Kome se mogu obratiti?

[Ovdje možete online blokirati](#) svoju karticu ili se obratiti uredu koji vam je karticu izdao (npr. ured za socijalnu skrb). Tamo ćete držati i rezervnu karticu.

## Ne znam više PIN za svoju plastičnu karticu. Tko mi može pomoći?

PIN možete [zatražiti izravno online ovdje](#).

## Previše je puta unesen krivi PIN. Kartica mi je blokirana. Tko mi može pomoći?

Možete kontaktirati s uredom koji je izdao karticu (npr. ured za socijalnu skrb) ili koristiti naš obrazac za kontakt. Navedite tamo da vam je potreban novi PIN. Deblokirat ćemo vašu karticu i poslati vam SMS ili e-mail s informacijama kako doći do novog PIN-a.

## Tko mi može pomoći ako imam problem sa svojom SocialCard karticom?

Molimo Vas da koristite [obrazac za kontakt](#) kako biste nam uputili svoja pitanja.

## Mogu li prenijeti kredit na SocialCard?

Ne, to nije moguće. Samo agencija koja je izdala karticu može prenijeti sredstva na vašu karticu.

## Mogu li vršiti prijenose sa svoje SocialCard kartice?

Ne, to nije moguće.

## Gdje mogu pronaći trenutno važeći korisnički ugovor kartice?

Trenutno važeće uvjete korištenja možete pronaći izravno u „secupay app-u“ ili ih [možete preuzeti ovdje](#).