

FAQ - French

Qu'est-ce que la SocialCard ?

La SocialCard est une carte de débit Visa. Ses fonctionnalités et son apparence sont identiques à celles des autres cartes de débit Visa émises par les établissements de crédit. La SocialCard est disponible sous forme de carte en plastique ou de carte numérique enregistrée sur un smartphone.

Où puis-je commander la SocialCard ? Qui peut délivrer une SocialCard ?

Vous ne pouvez pas commander la SocialCard. Seules les municipalités et autorités publiques utilisant la SocialCard peuvent la délivrer.

Où puis-je payer avec ma SocialCard ?

Vous pouvez payer avec votre SocialCard dans tous les lieux où le logo Visa est affiché, soit dans les points de vente physiques de plus d'un million d'enseignes en Allemagne.

Remarque :

L'émetteur de la carte (p. ex. les services sociaux) peut limiter l'utilisation de votre carte à certaines régions. L'émetteur de la carte vous en informera lorsque la carte sera délivrée.

J'ai une carte en plastique. Comment puis-je payer avec ma SocialCard en magasin ?

Tenez votre carte à quelques centimètres du terminal de paiement. Ayez toujours votre code PIN en tête, car vous devrez peut-être le saisir lors du paiement. Pour les petits montants, il se peut que votre code PIN ne soit pas demandé. L'exécution du paiement est confirmée par un signal sonore ou visuel.

J'ai une carte numérique. Comment puis-je payer avec ma SocialCard en magasin ?

Pour payer avec votre carte numérique, utilisez tout simplement Apple Pay ou Google Pay.

Puis-je également utiliser ma carte en plastique avec Apple Pay ou Google Pay ?

Oui, c'est possible. Ouvrez le portefeuille numérique (Wallet) Apple ou Google et ajoutez simplement votre SocialCard en suivant les instructions sur votre smartphone.

J'ai une carte numérique. Comment puis-je charger la carte sur mon smartphone ?

Commencez par télécharger l'application secupay sur votre smartphone :

[iOS/Apple : App Store](#)

[Android/Google : Play Store](#)

Après le téléchargement, ouvrez l'application secupay. Il vous sera demandé de vous enregistrer sur l'application secupay avec votre numéro de téléphone mobile et de définir un mot de passe à saisir pour ouvrir l'application. Veuillez utiliser le numéro de téléphone mobile que vous avez indiqué à l'émetteur de la carte. Pour finaliser l'enregistrement, vous devrez saisir dans l'application secupay le code à six caractères que vous aurez reçu par SMS.

Une fois l'enregistrement achevé, votre carte numérique sera directement affichée dans l'application secupay. Pour pouvoir utiliser la carte, vous devez encore l'activer. Pour cela, saisissez le code d'autorisation et le code de carte que vous avez reçus séparément de notre part par e-mail. L'e-mail a été envoyé à l'adresse que vous avez indiquée à l'émetteur de la carte.

Votre carte est maintenant activée et peut-être utilisée. Vous pouvez ajouter la carte au portefeuille numérique (Wallet) de votre smartphone et payer en toute simplicité avec Apple Pay ou Google Pay.

J'ai une carte numérique. Je n'ai pas reçu l'e-mail contenant le code d'autorisation et le code de carte.

Veuillez d'abord vérifier si l'e-mail se trouve dans le dossier des courriers indésirables. L'expéditeur de l'e-mail est no-reply@socialcard.de. Si l'e-mail ne s'y trouve pas, [vous pouvez demander à ce qu'il soit renvoyé](#). Gardez à l'esprit que nous envoyons exclusivement les données à l'adresse que vous avez indiquée à l'émetteur de la carte (p. ex. les services sociaux).

J'ai une carte numérique. Où puis-je télécharger l'application secupay ?

[iOS/Apple : App Store](#)

[Android/Google : Play Store](#)

J'ai une carte en plastique. Puis-je également utiliser l'application secupay ?

Vous ne pouvez utiliser l'application secupay que si vous avez communiqué une adresse e-mail et un numéro de téléphone mobile à l'émetteur de la carte (p. ex. les services sociaux) lors de l'enregistrement.

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

Distributeur automatique de billets : vous pouvez retirer de l'argent à tous les distributeurs automatiques de billets. Pour les cartes en plastique, vous aurez besoin de votre code PIN. Pour les cartes numériques, le distributeur automatique de billets doit être compatible avec la technologie de communication en champ proche (*Near-Field Communication, NFC*) et l'exploitant doit accepter votre carte Visa numérique.

Commerces de détail : dans de nombreux magasins, vous pouvez retirer de l'argent en payant vos achats. Ce retrait est gratuit pour vous. Veuillez noter qu'un montant minimal d'achats (peu élevé) est souvent requis pour pouvoir profiter de la prestation de retrait d'espèces dans le cadre de l'achat effectué. [Vous trouverez ici](#) une liste des magasins offrant cette prestation.

Quel montant maximal puis-je retirer avec ma SocialCard ?

La limite de retrait d'espèces est définie par l'émetteur de la carte (p. ex. les services sociaux). L'émetteur de la carte vous informera des éventuelles restrictions en matière de retrait lors de l'émission de la carte.

Quels sont les frais prélevés lors d'un retrait à un distributeur automatique de billets ?

Lorsque vous retirez des espèces à un distributeur automatique de billets avec votre SocialCard, un montant forfaitaire de 2,00 EUR est débité de votre solde, et ce peu importe le montant retiré. Par exemple, si vous retirez 50,00 EUR, 52,00 EUR seront débités.

Puis-je payer en ligne avec ma SocialCard ?

L'émetteur de la carte (p. ex. les services sociaux) vous indiquera si les paiements sur Internet sont possible avec votre SocialCard lors de l'émission de la carte.

Comment puis-je payer en ligne avec ma SocialCard ?

Sur la page de paiement de la boutique en ligne, sélectionnez le paiement par Visa. Vous devrez alors indiquer le numéro de votre carte et sa date d'expiration. Pour des raisons de sécurité, les paiements en ligne doivent être confirmés par un code TAN. Celui-ci est soit envoyé par SMS, soit affiché dans l'application secupay.

Remarque : vous ne pouvez utiliser votre SocialCard pour payer sur Internet que si vous avez communiqué une adresse e-mail et un numéro de téléphone mobile lors de l'enregistrement. Un enregistrement ultérieur de ces données est impossible.

Où puis-je consulter le solde de ma SocialCard ?

Vous pouvez consulter votre solde en ligne [en cliquant ici](#). Si vous utilisez l'application secupay, le solde actuel y est indiqué.

Où puis-je voir les achats effectués avec ma SocialCard ?

Vous pouvez consulter en ligne les achats effectués. [Cliquez ici](#) pour accéder à ce service ici.

Si vous utilisez l'application secupay, vous pouvez aussi y voir les achats effectués.

J'ai égaré le smartphone sur lequel ma carte numérique était enregistrée. À qui dois-je m'adresser pour obtenir de l'aide ?

Veillez faire bloquer votre smartphone via Apple ou Google.

[Apple \(iOS\)](#)

[Google \(Android\)](#)

Si vous avez un nouveau smartphone, vous pouvez y activer la carte numérique. Téléchargez l'application secupay et suivez les instructions. [Cliquez ici](#) pour recevoir les données nécessaires (code d'autorisation et code de carte).

J'ai égaré ma carte en plastique. À qui dois-je m'adresser ?

Vous pouvez bloquer votre carte directement en ligne [en cliquant ici](#) ou bien contacter l'émetteur de la carte (p. ex. les services sociaux). Vous pourrez également demander une carte de remplacement.

J'ai oublié le code PIN de ma carte en plastique. À qui dois-je m'adresser pour obtenir de l'aide ?

Vous pouvez consulter votre code PIN directement en ligne [en cliquant ici](#).

J'ai saisi le mauvais code plusieurs fois. Ma carte est bloquée. À qui dois-je m'adresser pour obtenir de l'aide ?

Vous pouvez soit contacter l'émetteur de la carte (p. ex. les services sociaux), soit utiliser notre formulaire de contact. Veuillez y préciser que vous avez besoin d'un nouveau code PIN. Nous débloquerons votre carte et vous indiquerons par SMS ou e-mail comment recevoir un nouveau code PIN.

Qui peut m'aider en cas de problème avec ma SocialCard ?

Veillez utiliser [le formulaire de contact](#) pour nous envoyer vos questions.

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

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

Puis-je effectuer des virements depuis ma SocialCard ?

Non, ce n'est pas possible.

Où puis-je consulter l'accord d'utilisation de la carte en vigueur ?

Les conditions générales d'utilisation en vigueur peuvent être téléchargées directement dans l'application secupay ou [en cliquant ici](#).