

## FAQ - Ukrainian

### Що таке SocialCard (соціальна картка)?

SocialCard — це дебетова картка Visa. За своєю функціональністю та дизайном вона не відрізняється від інших дебетових карток Visa, які видаються кредитними установами. SocialCard доступна у вигляді пластикової картки або в цифровій формі для використання в смартфонах.

### Де я можу замовити SocialCard? Хто може видати мені SocialCard?

Ви не можете замовити SocialCard. Видавати таку картку можуть лише муніципалітети та державні органи, які призначають SocialCard.

### Де я можу розраховуватися своєю SocialCard?

Ви можете розраховуватися своєю SocialCard усюди, де є логотип Visa: це місцеві магазини та понад мільйон точок продажу на всій території Німеччини.

#### Зверніть увагу:

установа, що видала картку (наприклад, відділ соціального забезпечення), може обмежити її використання певним регіоном. Про це вас повідомлять, коли видаватимуть картку.

### У мене пластикова картка. Як я можу розраховуватися такою SocialCard у магазинах?

Утримуйте картку на відстані кількох сантиметрів від платіжного терміналу. Будьте готові за потреби ввести свій PIN-код на терміналі, щоб здійснити оплату. Для невеликих сум PIN-код зазвичай не потрібно вводити. Про успішну оплату свідчитиме звуковий сигнал або відповідний напис на екрані терміналу.

### У мене цифрова картка. Як я можу розраховуватися такою SocialCard у магазинах?

Щоб розрахуватися цифровою карткою, просто використовуйте додаток Apple Pay або Google Pay.

### Чи можу я також здійснювати оплату через додатки Apple Pay або Google Pay, якщо в мене пластикова картка?

Так, це можливо. Відкрийте додаток «Гаманець» від Apple або Google на своєму смартфоні та додайте SocialCard, дотримуючись інструкцій на екрані.

## У мене цифрова картка. Як прив'язати картку до смартфона?

Спочатку завантажте на смартфон додаток securaу за відповідним посиланням нижче.

[iOS/Apple: App Store](#)

[Android/Google: Play Store](#)

Після завантаження відкрийте додаток securaу. Для роботи з додатком securaу необхідно один раз зареєструватися за номером мобільного телефону, а також установити пароль, яким ви відкриватимете додаток. На цьому етапі використовуйте той номер мобільного телефону, який ви подали до установи, що видала вам картку. Щоб завершити реєстрацію, ви отримаєте СМС-повідомлення із шестизначним кодом. Введіть цей код у додатку securaу.

Після успішної реєстрації ваша цифрова картка відобразиться безпосередньо в додатку securaу. Щоб користуватися картою, її необхідно активувати. Для цього введіть код авторизації та код картки, які ми надіслали вам окремим листом на електронну пошту. Лист було надіслано на ту електронну адресу, яку ви подали до установи, що видала вам картку.

Тепер ваша картка активована та готова до використання. Ви можете додати картку до гаманця у своєму смартфоні одним натисканням, а потім легко та зручно здійснювати оплату за допомогою Apple Pay або Google Pay.

## У мене цифрова картка. Мені не надіслали листа з кодом активації та кодом картки.

Спочатку перевірте, чи не потрапив цей лист до папки «СПАМ». Лист надсилається з адреси [no-reply@socialcard.de](mailto:no-reply@socialcard.de). Якщо ви не знайшли лист, можете надіслати нам повторний запит [тут](#). Зверніть увагу, що ми надсилаємо дані саме на ту електронну адресу, яку ви подали до установи, що видала вам картку (наприклад, до відділу соціального забезпечення).

## У мене цифрова картка. Де я можу завантажити додаток securaу?

[iOS/Apple: App Store](#)

[Android/Google: Play Store](#)

## У мене пластикова картка. Чи можу я користуватися додатком secuрау?

Ви можете користуватися додатком secuрау, лише якщо під час реєстрації ви подали до установи, що видала вам картку (наприклад, до відділу соціального забезпечення), адресу електронної пошти та номер мобільного телефону.

## Де я можу зняти готівку із SocialCard?

У банкоматі. Ви можете зняти готівку в будь-якому банкоматі. Щоб зняти готівку з пластикової картки, вам потрібно ввести PIN-код. Щоб зняти готівку із цифрової картки, потрібно знайти банкомат із функцією NFC, який приймає цифрові картки Visa.

У місцях роздрібної торгівлі. Ви можете зняти готівку в багатьох магазинах як частину оплати за покупку. Для вас це безкоштовно. Зверніть увагу: щоб скористатися послугою зняття готівки в межах покупки, часто потрібно дотримуватися невеликої мінімальної суми. Інформація про магазини, у яких є така можливість, доступна тут.

## Яку суму готівки я можу зняти із SocialCard?

Ліміт на зняття готівки встановлюється установою, яка видала картку (наприклад, відділом соціального забезпечення). Про можливі обмеження щодо зняття готівки вас повідомлять, коли видаватимуть картку.

## Яка комісія стягується за зняття готівки в банкоматі?

За зняття готівки із SocialCard у банкоматі незалежно від суми передбачена фіксована комісія в розмірі 2,00 євро, які будуть списані з вашого балансу. Наприклад, якщо ви хочете зняти 50,00 євро, то з вашого балансу буде списано 52,00 євро.

## Чи можу я розраховуватися за допомогою SocialCard в Інтернеті?

Про можливість здійснення інтернет-платежів за допомогою вашої SocialCard вас повідомлять, коли видаватимуть картку, у відповідній установі (наприклад, у відділі соціального забезпечення).

## Як я можу розраховуватися за допомогою SocialCard в Інтернеті?

Під час оформлення замовлення в інтернет-магазині виберіть оплату за допомогою картки Visa. Далі вкажіть номер картки та її термін дії. З міркувань безпеки для підтвердження онлайн-платежів необхідно ввести спеціальний TAN-код. Такий TAN-код буде надіслано вам за допомогою СМС-повідомлення або через додаток secuрау.

Зверніть увагу: ви можете розраховуватися SocialCard в Інтернеті, лише якщо під час реєстрації вказали адресу електронної пошти та номер мобільного телефону. Зареєструвати ці дані пізніше неможливо.

## **Де я можу перевірити залишок коштів на рахунку SocialCard?**

Перевірити залишок коштів онлайн можна тут. Якщо ви користуєтеся додатком secурау, актуальний залишок коштів можна подивитися в ньому.

## **Де я можу подивитись історію транзакцій із SocialCard?**

Здійснені операції можна переглянути онлайн. Подайте відповідний запит тут.

Якщо ви користуєтеся додатком secурау, переглянути здійснені операції можна також у ньому.

## **Загубився смартфон, до якого була прив'язана моя цифрова картка. Куди я можу звернутися по допомогу?**

Просимо вас самостійно заблокувати смартфон за допомогою служб Google або Apple.

[Apple \(iOS\)](#)

[Google \(Android\)](#)

Якщо ви використовуєте новий смартфон, активуйте на ньому свою цифрову картку. Завантажте додаток secурау і дотримуйтесь інструкцій. Необхідні дані (код авторизації та код карти) ви можете отримати онлайн тут.

## **Моя пластикова картка загубилася. Куди я можу звернутися?**

Ви можете заблокувати картку онлайн безпосередньо тут або звернутися до установи, яка її видала (наприклад, до відділу соціального забезпечення). Там вам також видадуть нову картку.

## **Я не пам'ятаю PIN-код до пластикової картки. Куди я можу звернутися по допомогу?**

Ви можете надіслати запит на PIN-код онлайн безпосередньо тут.

## **Моя картка заблокована через багаторазове введення неправильного PIN-коду. Куди я можу звернутися по допомогу?**

Ви можете звернутися до установи, яка видала картку (наприклад, до відділу соціального забезпечення), або скористатися нашою контактною формою, указавши в ній, що вам потрібен новий PIN-код. Ми розблокуємо вашу картку та надішлемо електронного листа або СМС-повідомлення з інформацією про отримання нового PIN-коду.

## **Куди я можу звернутися, якщо виникнуть проблеми з картою SocialCard?**

[Щоб звернутися до нас із питаннями, використовуйте контактну форму.](#)

## **Чи можу я переказувати кошти на рахунок SocialCard?**

Ні, не можете. Тільки установа, яка видала картку, може перераховувати вам кошти.

## **Чи можу я здійснювати переказ коштів із SocialCard?**

Ні, не можете.

## **Де я можу ознайомитись із чинною Угодою з користувачем картки?**

[Чинні умови використання ви можете знайти безпосередньо в додатку securau або завантажити тут.](#)