

**Was ist die SocialCard?**

Die SocialCard ist eine Visa Debitkarte. Sie unterscheidet sich weder im Funktionsumfang noch vom Design von anderen Visa Debitkarten, die von Kreditinstituten ausgegeben werden. Die SocialCard ist als Plastikkarte oder als digitale Karte für die Nutzung in einem Smartphone verfügbar.

**Wo finde ich die Kartennutzervereinbarung für die SocialCard?**

Die aktuell gültigen Nutzungsbedingungen finden Sie direkt in der My SocialCard App oder im Online-Portal [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nach dem Login.

**Wo finde ich die Datenschutzerklärung für die SocialCard?**

Die aktuell gültigen Datenschutzerklärungen finden Sie direkt in der My SocialCard App oder im Online-Portal [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nach dem Login.

**Wo finde ich die PIN zu meiner SocialCard?**

Die PIN zu Ihrer Plastikkarte erhalten Sie zusammen mit Ihrer Karte in einem verschlossenen Umschlag. Die PIN befindet sich auf dem Anschreiben hinter dem Sicherheitsfenster unten rechts. Wenn Sie ausschließlich eine digitale Karte im Smartphone nutzen, benötigen Sie keine PIN. Sie geben die Zahlungen dann per Apple Pay oder Google Pay frei.

**Ich habe meine PIN vergessen. Woher bekomme ich eine neue PIN?**

Sie können die PIN entweder in der My SocialCard App einsehen oder im Online-Portal auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nach dem Login.

**Ich habe zu oft die falsche PIN eingegeben. Meine Karte ist gesperrt.**

Sie können Ihre Karte selbst entsperren und sich die korrekte PIN anzeigen lassen. Bitte loggen Sie sich dazu im Online-Portal auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ein oder in Ihre My SocialCard App und gehen in das Menü „PIN Verwaltung“.

**Wo finde ich die Kartenummer?**

Die Kartenummer befindet sich auf der Vorderseite der Plastikkarte. Die Kartenummer ist 19-stellig. Wenn Sie ausschließlich eine digitale Karte nutzen, erhalten Sie die Kartenummer per E-Mail. Der Versand erfolgt an die E-Mailadresse, die Sie bei der kartenausgebenden Stelle angegeben haben.

**Wo finde ich den Autorisierungscode?**

Den Autorisierungscode erhalten Sie zusammen mit Ihrer Plastikkarte in einem verschlossenen Umschlag. Wenn Sie ausschließlich eine digitale Karte nutzen, erhalten Sie den Autorisierungscode per E-Mail. Der Versand erfolgt an die E-Mailadresse, die Sie bei der kartenausgebenden Stelle angegeben haben.

**Wofür benötige ich den Autorisierungscode?**

Wenn Sie die My SocialCard App bzw. unser Online-Portal auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nutzen wollen, benötigen Sie den Autorisierungscode für die erstmalige Registrierung.

**Ich habe den Autorisierungscode verloren. Woher bekomme ich einen neuen Code?**

Bitte wenden Sie sich an die kartenausgebende Stelle. Dort erhalten Sie einen neuen Autorisierungscode.

**Wie kann ich mich im Online-Portal von [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) einloggen?**

Für das erstmalige Login benötigen Sie den 8-stelligen Autorisierungscode und die 19-stellige Kartenummer. Bitte geben Sie diese ein und registrieren sich anschließend für die Nutzung des Portals.

**Ich kann mich auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nicht einloggen. Ich habe mein Passwort vergessen.**

Bitte gehen Sie auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de), loggen sich in das Online-Portal ein und klicken auf „Passwort vergessen“ und folgen den nachfolgenden Anweisungen.

**Ich kann mich auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nicht einloggen. Ich habe meinen Benutzernamen vergessen.**

Bitte gehen Sie auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de), loggen sich in das Online-Portal ein und klicken auf „Benutzernamen vergessen“ und folgen den nachfolgenden Anweisungen.

**Kann ich meinen Benutzernamen für [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ändern?**

Nach dem Login im Online-Portal auf [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) können Sie Ihre Benutzerdaten online direkt ändern.

**Wo kann ich überall mit meiner SocialCard bezahlen?**

Sie können in allen Geschäften in Deutschland mit Ihrer SocialCard bezahlen, die Visa Karten akzeptieren. Wenn die kartenausgebende Stelle den Karteneinsatz nur in bestimmten Regionen erlaubt, wird Ihnen dies in der My SocialCard App und im Online-Portal von [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nach dem Login angezeigt.

**Kann ich mit meiner SocialCard im Ausland bezahlen?**

Nein, das ist nicht möglich.

**Wie hoch ist der Verfügungsrahmen meiner SocialCard?**

Sie können in der My SocialCard App Ihren aktuellen Verfügungsrahmen abfragen oder Sie loggen sich im Online-Portal [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ein.

**Wo kann ich mir die Kartenumsätze anzeigen lassen? Was habe ich alles mit der SocialCard bezahlt?**

Sie können sich in der My SocialCard App Ihre Kartenumsätze anzeigen lassen oder Sie loggen sich im Online-Portal [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ein.

**Wie viel Bargeld kann ich pro Monat abheben?**

Sie können in der My SocialCard App abfragen, über wie viel Bargeld Sie jeden Monat verfügen können und über wie viel Bargeld Sie schon im laufenden Monat verfügt haben. Alternativ werden Ihnen diese Informationen auch im Online-Portal [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nach dem Login angezeigt.

### **Wie kann ich mit meiner SocialCard im Geschäft bezahlen?**

Halten Sie Ihre Karte im Abstand von wenigen Zentimetern an das Bezahlterminal. Grundsätzlich halten Sie bitte Ihre PIN bereit, die Sie ggf. am Terminal für die Bezahlung eingeben müssen. Bei Kleinbeträgen kann die Eingabe der PIN ggf. entfallen. Wenn Sie eine digitale Karte nutzen, bezahlen Sie bequem per Apple Pay oder Google Pay. Die erfolgreiche Zahlung wird Ihnen jeweils durch ein akustisches oder optisches Signal bestätigt.

### **Wo kann ich mit meiner SocialCard Bargeld abheben?**

Sie können an jedem Geldautomaten Bargeld abheben. Hierfür können Kosten entstehen, die Ihrer Karte belastet werden. Alternativ können Sie in vielen Geschäften im Rahmen Ihres Einkaufs kostenlos Bargeld abheben. Bitte beachten Sie, dass oftmals ein geringer Mindestumsatz erforderlich ist, um den Bargeldservice im Rahmen des Einkaufs in Anspruch zu nehmen. In welchen Geschäften dies möglich ist, können Sie online unter [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) abfragen.

### **Was kostet es, wenn ich am Geldautomaten Bargeld abhebe?**

Wenn Sie mit Ihrer SocialCard am Geldautomaten Bargeld abheben, werden Ihnen dafür pro Abhebung pauschal 0,65 EUR belastet. Ob die Kosten von Ihrer kartenausgebende Stelle übernommen werden, wird Ihnen bei der Kartenausgabe mitgeteilt.

### **Kann ich mit meiner SocialCard im Internet bezahlen?**

Die kartenausgebende Stelle entscheidet, ob Internetzahlungen mit Ihrer SocialCard möglich sind. Sie können in der App oder im Online-Portal [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nach dem Login abfragen, ob Ihre Karte für das Bezahlen im Internet freigeschaltet ist.

### **Wie kann ich mit der SocialCard im Internet bezahlen?**

Wählen Sie bitte im Online-Shop die Bezahlung per Visa aus. Anschließend werden Sie aufgefordert, Ihre Kartenummer, die Gültigkeit der Karte und den CVV Code einzugeben. Aus Sicherheitsgründen müssen Sie Online-Zahlungen mit der Eingabe einer sog. TAN bestätigen. Dafür benötigen Sie die My SocialCard App.

### **Was ist der CVV Code und wofür wird dieser benötigt?**

Sie benötigen den CVV Code, wenn Sie mit Ihrer Karte im Internet einkaufen. Der CVV Code ist dreistellig und befindet sich auf der Rückseite der Karte.

### **Wo finde ich den CVV Code?**

Der CVV Code befindet sich auf der Rückseite der Karte. Der Code ist dreistellig.

### **Kann ich Geld auf meine SocialCard überweisen?**

Nein, das ist nicht möglich. Ausschließlich die kartenausgebende Stelle kann Guthaben auf Ihre Karte überweisen.

### **Wie lautet meine IBAN?**

Leider können wir Ihnen die IBAN zu Ihrer SocialCard nicht mitteilen. Bitte beachten Sie, dass Sie kein Geld auf Ihre Karte überweisen können. Sie können auch kein Geld von der Karte überweisen.

### **Kann ich von meiner SocialCard Überweisungen tätigen?**

Nein, das ist nicht möglich.

**Kann ich auch mit Apple Pay oder Google Pay bezahlen, wenn ich eine SocialCard aus Plastik habe?**

Ja, das ist möglich. Entweder installieren Sie die My SocialCard App und folgen den Anweisungen oder Sie öffnen die Apple Wallet bzw. Google Wallet und fügen Ihre SocialCard manuell hinzu.

**Wie kann ich die My SocialCard App nutzen?**

Um die My SocialCard App nutzen zu können, benötigen Sie den 8-stelligen Autorisierungscode und die 19-stellige Kartenummer. Nach dem Download der App werden Sie aufgefordert, den Code einzugeben und sich zu registrieren. Anschließend wird Ihnen Ihre Karte in der App angezeigt. Um mit Apple Pay oder Google Pay bezahlen zu können, fügen Sie die Karte bitte dem Apple Wallet oder Google Wallet hinzu.

**Wo kann ich die My SocialCard App downloaden?**

Sie können die App im jeweiligen Store kostenlos downloaden:

[iOS/Apple](#)

[Android/Google](#)

**Ich habe mein Smartphone, auf dem die digitale Karte hinterlegt ist, verloren.**

Wir bitten Sie, Google Pay bzw. Apple Pay sowie die My SocialCard App auf Ihrem Smartphone sofort selbst zu sperren. Wie das funktioniert, erfahren Sie auf den folgenden Seiten von Apple und Google:

[Apple \(iOS\)](#)

[Google \(Android\)](#)

Wenn Sie ein neues Smartphone haben, können Sie die digitale Karte hierauf aktivieren. Laden Sie die My SocialCard App herunter und loggen sich mit Ihren Zugangsdaten für die App wieder ein. Anschließend können Sie die Karte wieder entsperren und nutzen.

**Ich habe meine Plastikkarte verloren.**

Bitte sperren Sie Ihre Karte sofort in der My SocialCard App oder im Online-Portal [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) nach dem Login. Alternativ können Sie die Sperrnotrufnummer 116 116 anrufen. Anschließend wenden Sie sich bitte an die kartenausgebende Stelle. Dort halten Sie eine Ersatzkarte.

**Woher bekomme ich eine Ersatzkarte?**

Wenn Sie eine neue Karte benötigen, weil Sie z. B. Ihre Karte verloren haben, wenden Sie sich an die kartenausgebende Stelle. Nur dort erhalten Sie eine Ersatzkarte.