

Información actualizada sobre la tarjeta SocialCard de Hamburgo: Información para beneficiarios de prestaciones de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo (AsylbLG)

Tras el lanzamiento de la SocialCard en Hamburgo en febrero de 2024, la nueva tarjeta de pago de ámbito nacional (la nueva SocialCard) también se presentó en Hamburgo en diciembre de 2024. Esta sustituirá gradualmente a la anterior SocialCard de Hamburgo. Durante el primer trimestre de 2025 también se activarán nuevas funciones de la nueva SocialCard. En este documento le detallamos los cambios que le afectan a usted como persona beneficiaria de prestaciones en virtud de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo y qué puntos se mantendrán:

Información sobre la nueva SocialCard y las nuevas funciones

¿Qué es la nueva tarjeta de pago nacional (nueva SocialCard)?

Al igual que la anterior SocialCard de Hamburgo, la nueva tarjeta de pago nacional es una tarjeta de débito basada en crédito y no requiere una cuenta bancaria.

Al igual que la anterior SocialCard, la nueva SocialCard también permite un acceso rápido y sencillo a sus prestaciones en metálico de conformidad con la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo (AsylbLG). Podrá utilizar el importe en cuanto lo haya recargado en la tarjeta. La nueva tarjeta de pago no tiene límite de crédito. Por el momento, tiene las mismas funciones que la anterior SocialCard.

A partir de mediados de febrero de 2025 podrá establecer transferencias de crédito a beneficiarios autorizados y mandatos de adeudo directo SEPA a partir de finales de marzo de 2025. Encontrará más información en "**¿Qué funciones de pago puedo utilizar con la nueva SocialCard?**"

Encontrará más información general sobre la tarjeta de pago nacional y sobre cómo utilizarla en su smartphone, accediendo a la [página web del proveedor Publk](#).

¿Quién recibe la nueva SocialCard?

Usted recibirá la nueva SocialCard si vive en un centro de acogida inicial **desde el 2 de diciembre de 2024**.

Si ya obtuvo una SocialCard de Hamburgo antes del 2 de diciembre de 2024 y continúa viviendo en el centro de acogida inicial, recibirá la nueva SocialCard cuando se traslade a un alojamiento público (öRU).

¿Cómo puede utilizar la nueva SocialCard?

La nueva SocialCard, la cual se expide en Hamburgo, puede utilizarse **en todo el país**. No está previsto que se puedan efectuar transferencias a **otros países de la UE ni fuera de la UE**, ni tampoco pagos con tarjeta o retiradas de efectivo en otros países de la UE y ni fuera de la UE.

Puede usar la nueva tarjeta de pago nacional en forma de **tarjeta física** o con su smartphone mediante **aplicación**. Para protegerle de usos indebidos, el uso de la función de la aplicación requiere la denominada **verificación en dos pasos**, es decir, una vinculación a su smartphone. Para ello, primero debe indicar su **número de teléfono móvil** en la Oficina de Migración. El pago a través de Google Pay y Apple Pay seguirá siendo posible como hasta ahora (véase [Información para clientes en una sola página](#), PDF).

¿Qué funciones de pago puedo utilizar con la nueva SocialCard?

Además de las funciones anteriores, con la nueva SocialCard también están disponibles las siguientes funciones de pago adicionales.

Si vive en un **Centro de acogida inicial (EAE)**, tiene a su disposición las siguientes funciones de pago:

1. **Transferencias bancarias** a los siguientes proveedores autorizados:

- Ciudad Libre y Hanseática de Hamburgo (FHH)
- Clubes deportivos
- Escuela de música para jóvenes
- Orquestas
- Organizadores de viajes y campamentos juveniles

2. Emisión de **órdenes de domiciliación bancaria** para los siguientes proveedores autorizados que no ofrecen transferencias bancarias:

- Clubes deportivos
- Orquestas
- Bibliotecas

Tenga en cuenta que la emisión de órdenes de domiciliación bancaria y la autorización de nuevos beneficiarios esté disponible probablemente a partir de finales de marzo.

Si vive en **alojamiento público posterior (örU)**, tiene a su disposición las siguientes funciones de pago:

1. **Transferencias bancarias** a los siguientes proveedores autorizados:

- Ciudad Libre y Hanseática de Hamburgo (FHH)
- Transporte público local (por ejemplo, HVV)
- Proveedores de telefonía móvil
- Proveedores de conexión por cable y teléfono
- Proveedores de electricidad y energía
- Clubes deportivos
- Escuela de música para jóvenes
- Orquestas
- Organizadores de viajes y campamentos juveniles

2. Emisión de **órdenes de domiciliación bancaria** para los siguientes proveedores autorizados, si no es posible realizar una transferencia bancaria:

- Transporte público local
- Clubes deportivos

- Orquestas
- Proveedores de telefonía móvil
- Proveedores de electricidad y energía
- Bibliotecas

Tenga en cuenta que la emisión de órdenes de domiciliación bancaria y la autorización de nuevos beneficiarios esté disponible probablemente a partir de finales de marzo de 2025.

Tenga en cuenta que **solo determinados proveedores están autorizados a realizar transferencias bancarias o a emitir una orden de domiciliación bancaria**. Puede consultar las empresas, proveedores de servicios, comercios y asociaciones incluidos en el portal web de la SocialCard ([SocialCard - publk](#)) o en la aplicación My SocialCard si se ha registrado en ella. Puede consultar los proveedores autorizados para realizar transferencias en una lista desplegable situada en la opción de menú "Enviar dinero" y en la subopción "Plantillas".

En la opción de menú "Domiciliación bancaria" del portal web SocialCard y en la aplicación My SocialCard puede consultar si el proveedor ya está autorizado para una orden de domiciliación bancaria. Si emite una orden de domiciliación bancaria a alguien que no aparece en la lista, podría suponer comisiones elevadas (hasta 40 euros) que tendrá que pagar usted. El banco del beneficiario (empresa, proveedor de servicios, comerciantes y asociaciones) tiene derecho a cobrarle estas comisiones.

¿Debo abonar tasas y costes?

Puede utilizar la **nueva** SocialCard para retirar dinero de los cajeros automáticos de bancos por una comisión de 0,65 euros por retirada o de forma gratuita al hacer una compra en una tienda. Si paga en la tienda con la nueva SocialCard, no se le cobrará nada, independientemente del número de compras.

En casos excepcionales, pueden generarse costes más elevados por órdenes de pago en litigio: 25,00 euros - véase el [Acuerdo de usuario](#) (PDF) en la página 3, en "Tramitación de órdenes de pago no ejecutadas o ejecutadas incorrectamente". Este es el caso, en particular, si ha emitido una orden de domiciliación SEPA a proveedores no autorizados o si no hay crédito suficiente en su tarjeta.

Tenga en cuenta que solo podrá emitirse una orden de domiciliación SEPA a un nuevo beneficiario que no figure en la lista de la opción de menú "Domiciliación" una vez que dicho beneficiario haya sido autorizado por la autoridad competente. Si emite una orden de domiciliación bancaria a alguien que no aparece en la lista, podría suponer comisiones adicionales (hasta 40 euros) que tendrá que pagar usted. El banco del beneficiario, proveedor o comerciante tiene derecho a cobrarle estas comisiones. Además, el beneficiario puede iniciar procedimientos de cobro de deudas contra usted, lo que podría acarrearle costes adicionales.

Estos costes no están cubiertos por la ciudad de Hamburgo.

Quiero hacer una transferencia bancaria y el proveedor (empresa, proveedor de servicios, comerciante, asociación) no aparece en la lista desplegable. ¿Cómo puedo verificar y autorizar a un nuevo proveedor?

Si el proveedor deseado para una transferencia bancaria no está disponible en la lista desplegable bajo la opción de menú "Enviar dinero" y la subopción "Plantillas", deberá presentar una solicitud en el portal web SocialCard en "Beneficiario" para activar a este proveedor. Para ello, debe introducir el nombre, el IBAN del proveedor (beneficiario) y un motivo, además de seleccionar la categoría adecuada. Al tratarse de una consulta inicial, es necesario cargar un documento como una factura, un contrato u otro documento pertinente del beneficiario para verificar los datos de la cuenta. Tras una verificación satisfactoria de la información por parte de la autoridad competente, este documento se eliminará inmediatamente del portal web SocialCard y de las instalaciones de la autoridad competente. La autoridad competente decidirá, basándose en la información que usted ha facilitado, si se le autoriza a usted y a otros usuarios el IBAN correspondiente. Podrá consultar el resultado en la página de la lista blanca.

Solo podrá realizar una transferencia una vez se haya autorizado el IBAN que ha solicitado.

Encontrará más información en el [Acuerdo de usuario](#) en la página 2, en el apartado "Uso para transferencias".

¿Qué debo tener en cuenta en una orden de domiciliación bancaria?

Solo puede establecer órdenes de domiciliación bancaria **con determinados proveedores autorizados** (empresas de transporte/transporte público local, clubes deportivos, orquestas, proveedores de telefonía móvil y proveedores de electricidad y energía) en los que no es posible el pago por transferencia bancaria. Encontrará cada uno de los proveedores en la [página web del proveedor Publk](#), en una lista bajo la opción de menú "Domiciliación bancaria". **No puede emitir órdenes de domiciliación bancaria a otros proveedores.**

Si el proveedor deseado no está en la lista, debe **ir al portal web SocialCard antes de emitir** una orden de domiciliación bancaria. Para ello, las autoridades solicitarán el nombre y el IBAN del proveedor (beneficiario), así como otra información necesaria. Al tratarse de una consulta inicial, es necesario cargar un documento como una factura, un contrato u otro documento pertinente del beneficiario para verificar los datos de la cuenta. Tras una verificación satisfactoria de la información por parte de la autoridad competente, este documento se eliminará inmediatamente del portal web SocialCard y de las instalaciones de la autoridad competente. La autoridad competente decidirá, basándose en la información que usted ha facilitado, si se autoriza el IBAN en cuestión. Usted solo podrá emitir una orden domiciliación bancaria al IBAN que ha solicitado **tras la aprobación pertinente** del nuevo beneficiario autorizado.

Si emite una orden de domiciliación bancaria a un proveedor no autorizado, el pago será rechazado por el banco. Esto podría acarrearle comisiones elevadas (de hasta 40 euros), que tendrá que asumir usted. El banco del beneficiario, proveedor o comerciante tiene derecho a cobrarle estas comisiones. Además, el beneficiario puede iniciar procedimientos de cobro de deudas contra usted, lo que podría acarrearle costes adicionales. **Estos costes no están cubiertos por la ciudad de Hamburgo.**

¿Qué es un IBAN virtual?

El IBAN virtual (vIBAN) es una combinación de 22 números y letras (DEXX XXXX XXXX XXXX XXXX XX) que está vinculada a su tarjeta de pago. Funciona igual que un IBAN convencional y le permite emitir órdenes de domiciliación SEPA. Si un proveedor autorizado de una orden de domiciliación bancaria le solicita un IBAN durante el proceso de pago, deberá introducir su vIBAN.

Tenga en cuenta que **no se permiten transferencias a su SocialCard y que solo las autoridades pueden transferir dinero a su SocialCard**. Los terceros no pueden transferir dinero a su SocialCard, aunque usted les indique su vIBAN. Solo puede utilizar su vIBAN para domiciliaciones bancarias con beneficiarios autorizados.

¿Cuándo y cómo recibo el IBAN (virtual)?

Para las órdenes de domiciliación bancaria solo necesita el IBAN (virtual) de la SocialCard. Es probable que obtenga más información sobre cómo y cuándo recibirá este número a partir de finales de marzo, en el momento en que reciba su SocialCard, y también las Preguntas frecuentes.

Deseo emitir una orden de domiciliación bancaria y el proveedor no figura en la lista. ¿Cómo puedo verificar y autorizar a un nuevo beneficiario?

Si el beneficiario deseado para la emisión de una orden de domiciliación bancaria no figura en la lista de la opción de menú "Domiciliación bancaria", deberá presentar una solicitud en el portal web de SocialCard para activar a este proveedor. Para ello, debe introducir el nombre y el IBAN del beneficiario, así como otros datos necesarios. Al tratarse de una consulta inicial, es necesario cargar un documento como una factura, un contrato u otro documento pertinente del beneficiario para verificar los datos de la cuenta. Tras una verificación satisfactoria de la información por parte de la autoridad competente, este documento se eliminará inmediatamente del portal web SocialCard y de las instalaciones de la autoridad competente. La autoridad competente decidirá, basándose en la información que usted ha facilitado, si se autoriza el IBAN correspondiente. Podrá consultar el resultado en la página de la lista blanca. **Usted solo podrá emitir una orden domiciliación bancaria al IBAN que ha solicitado tras la aprobación pertinente. Si emite una orden de domiciliación bancaria a alguien que no aparece en la lista, podría suponer comisiones elevadas (hasta 40 euros) que tendrá que pagar usted.** El banco del beneficiario, proveedor o comerciante tiene derecho a cobrarle estas comisiones. Además, el beneficiario puede iniciar procedimientos de cobro de deudas contra usted, lo que podría acarrearle costes adicionales. Estos costes no están cubiertos por la Oficina de Migración.

¿Qué ocurre si no tengo saldo suficiente en mi SocialCard para domiciliar el pago?

Asegúrese de tener suficiente dinero en su tarjeta.

Si el crédito de su tarjeta SocialCard no es suficiente para efectuar una domiciliación, el pago será rechazado por su banco y deberá asumir los gastos ocasionados. Esto puede derivar en comisiones elevadas (de hasta 40 euros), que usted deberá asumir. El banco del beneficiario, proveedor o comerciante tiene derecho a cobrarle estas comisiones.

Los costes no están cubiertos por la ciudad de Hamburgo. Asimismo, el beneficiario también puede iniciar procedimientos de cobro de deudas contra usted.

Encontrará más información en las Preguntas frecuentes "¿Debo abonar tasas y costes?".

¿Puedo pagar las cuotas de un club deportivo o musical con la nueva SocialCard?

Cuotas de afiliación para **mayores de edad**:

En general, los clubes deportivos y musicales de Hamburgo pueden ser autorizados como proveedores (beneficiarios).

Por lo tanto, las **cuotas de afiliación** pueden pagarse **por transferencia bancaria o por domiciliación bancaria**. La forma de pago depende del club deportivo o musical. Puede informarse en la propia asociación acerca de cómo pagar la cuota de socio de un club deportivo o musical. Le facilitarán los datos de la cuenta o le pedirán una orden de domiciliación bancaria. **Por favor, antes de emitir la orden de domiciliación bancaria, compruebe** que la asociación ya figura en la opción de menú "Domiciliación bancaria" del portal web SocialCard. **Si la organización aún no figura en la lista, presente una solicitud.**

La **solicitud de activación** del nuevo beneficiario debe realizarse en el portal web SocialCard. Introduzca el nombre del club deportivo o musical y, si está disponible, el IBAN en los campos de texto correspondientes y seleccione la categoría adecuada. Al tratarse de una consulta inicial, es necesario cargar un documento como una factura, un contrato u otro documento pertinente del beneficiario para verificar los datos de la cuenta. Tras una verificación satisfactoria de la información por parte de la autoridad competente, este documento se eliminará inmediatamente del portal web SocialCard y de las instalaciones de la autoridad competente. Esta **información será verificada por la autoridad competente**. Una vez finalizada la comprobación, el resultado aparecerá en la página de la lista blanca.

Usted solo podrá efectuar una transferencia o emitir una orden domiciliación bancaria al IBAN que ha solicitado tras la aprobación pertinente.

Cuotas de afiliación para **menores de edad**:

Si desea pagar la afiliación de su hijo menor de edad a un club deportivo, una escuela de música o una organización similar (deporte, cultura y ocio), puede presentar la correspondiente solicitud de prestaciones BuT (Paquete de educación y participación) en la Oficina de Distrito de Eimsbüttel, en el Departamento de Prestaciones Básicas y Asuntos Sociales, Educación y Participación - Oficina de Contabilidad. Encontrará más información en el [Paquete de educación](#).

La participación en actividades comunitarias y extraescolares está subvencionada con una cantidad fija de 15 euros al mes. Los 15 euros pueden utilizarse para actividades de asociaciones (club deportivo, escuela de música, talleres de teatro, etc.).

Es posible que la oficina de prestaciones básicas transfiera la cuota de afiliación **directamente** al proveedor. Encontrará más información al respecto en [Cultura, música, deporte, ocio y equipos: servicios del paquete de educación de Hamburgo](#).

También puede pagar las cuotas de la asociación por transferencia bancaria o domiciliación bancaria, tal como se ha descrito anteriormente.

¿Puedo pagar los gastos de electricidad/Internet/teléfono móvil con la nueva SocialCard?

Los proveedores de electricidad, Internet y comunicaciones móviles son beneficiarios de pago autorizados. Todos los proveedores (beneficiarios) autorizados para transferencias y órdenes de domiciliación pueden consultarse en las Preguntas Frecuentes "**¿Qué funciones de pago permite la nueva SocialCard?**"

Encontrará una lista completa de los proveedores de transferencias en la lista desplegable de la opción de menú "Enviar dinero" y la subopción "Plantillas" del **portal web de SocialCard**. Para autorizar proveedores adicionales de electricidad, Internet y telefonía móvil, deberá presentar una solicitud de activación del nuevo proveedor en el apartado "Beneficiario" del portal web de la tarjeta SocialCard. Introduzca el nombre del proveedor de Internet, electricidad o telefonía móvil y el IBAN en los campos de texto correspondientes y seleccione la categoría adecuada. Al tratarse de una consulta inicial, es necesario cargar un documento como una factura, un contrato u otro documento pertinente del beneficiario para verificar los datos de la cuenta. Tras una verificación satisfactoria de la información por parte de la autoridad competente, este documento se eliminará inmediatamente del portal web SocialCard y de las instalaciones de la autoridad competente. Esta información será verificada por la autoridad competente. Una vez finalizada la comprobación, el resultado aparecerá en la página de la lista blanca.

Usted solo podrá efectuar una transferencia o emitir una orden domiciliación bancaria al IBAN que ha solicitado **tras la aprobación** pertinente.

Encontrará más información sobre la transferencia en el [Acuerdo de usuario](#) en la página 2, en el apartado "Uso para transferencias".

¿Puedo abonarme al Deutschlandticket (incl. descuento social) con la nueva SocialCard?

El hvv (Hamburger Verkehrsverbund) es uno de los proveedores autorizados a los que puede emitir órdenes de domiciliación bancaria con su nueva SocialCard.

Puede abonarse al **Deutschlandticket** con el descuento social de la hvv a través de un **orden de domiciliación bancaria**. Para beneficiarse del descuento social, debe presentar el **formulario de solicitud** del descuento social de HVV cumplimentado e impreso y un **documento de identidad oficial** en un centro de servicio de HVV. Aquí encontrará los centros de servicio de hvv: [Centros de servicio / venta de hvv](#). Lleve también consigo al centro de servicios hvv la notificación de aprobación de prestaciones en virtud de la AsylbLG como justificante del derecho al descuento social. Para más información sobre el descuento social y el proceso, consulte [esta página](#).

Para que la transición sea lo más fluida posible, su tarjeta de movilidad es válida durante al menos un mes después de mudarse a un alojamiento público (öRU). Esto le permite seguir utilizando el transporte público en Hamburgo.

¿Puedo pagar las tarifas de las bibliotecas públicas de Hamburgo con la nueva SocialCard?

Sí, puede pagar la tarifa reducida directamente in situ en las bibliotecas, con su SocialCard o en efectivo. Las bibliotecas advierten de que no es posible establecer un procedimiento de domiciliación bancaria para el pago de la tasa de servicio **reducida**, ya que cada año debe presentarse el original del justificante correspondiente (en este caso, el justificante de la

AsylbLG). Encontrará más información en las [Preguntas frecuentes](#) | [Bibliotecas de Hamburgo](#).

Si, por determinadas razones, es necesario pagar la tasa no reducida, tiene la posibilidad de emitir una orden de domiciliación bancaria en el portal web SocialCard.

¿Puedo utilizar la tarjeta de pago para comprar una tarjeta prepago con datos de navegación?

Sí, puede comprar una tarjeta prepago para datos con la tarjeta de pago y utilizarla en el alojamiento público (örU) para acceder a Internet.

Los bonos WiFi, disponibles en algunos alojamientos públicos en el portal de reservas 1&1 versatel, podrán adquirirse a partir del segundo trimestre de 2025.

Tan pronto como sea posible pagar los bonos WiFi directamente con la tarjeta de pago, se ofrecerá como opción.

Información general sobre la anterior SocialCard y la nueva SocialCard

¿Cómo se recarga la SocialCard con dinero?

Si ha recibido una SocialCard, el dinero se cargará automática y digitalmente en la SocialCard por la Oficina de Migración.

Ya **no** tiene que acudir a una autoridad pública o a una caja para recargar su SocialCard cada mes, ni a la Oficina de Migración ni a la oficina de distrito. Ya no se pagará en efectivo, ni siquiera en la caja de la autoridad del distrito de Wandsbek.

¿Puedo recibir también el dinero de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo en una cuenta o en efectivo en vez de en la SocialCard?

No. El dinero de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo **solo** se cargará en la SocialCard si ha recibido dinero de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo en Hamburgo por primera vez desde el 15 de febrero de 2024 y vivía en un centro de acogida inicial en ese momento. Entonces, la autoridad ya no transfiere el dinero a una cuenta ni lo paga en efectivo.

Puede abrir su propia cuenta en un banco independientemente de la SocialCard, por ejemplo, si trabaja y percibe prestaciones complementarias en virtud de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo. Sin embargo, solo seguirá recibiendo el dinero de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo en su SocialCard.

¿Cuántas SocialCards recibe una familia?

Cada persona mayor de 18 años recibe su propia SocialCard, incluidos los hijos **mayores** de 18 años de una familia.

El dinero de los **menores** de 18 años se carga en la SocialCard de la madre o del padre. Usted decide.

¿Dónde puedo pagar con la SocialCard?

Puede pagar con la SocialCard en cualquier lugar donde se acepten tarjetas VISA. Busque el logotipo de VISA en la tienda o pregunte. Puede utilizar la tarjeta SocialCard para pagar en comercios fijos de Alemania (por ejemplo, en supermercados y otras tiendas o en proveedores de servicios como peluquerías, Deutsche Bahn, etc.).

No puede utilizar la SocialCard en el extranjero ni en Internet. Tampoco funciona para las transferencias de dinero y los servicios de caja, para la compra de vales o los juegos de azar.

Es posible realizar compras en línea con tarjetas de prepago o vales regalo para comerciantes en línea (por ejemplo, Amazon, Otto, etc.), que puede adquirir en supermercados con su SocialCard, por ejemplo.

También dispone de nuevas opciones de pago con la nueva SocialCard. Puede obtener más información en "[¿Qué funciones de pago puedo utilizar con la nueva SocialCard?](#)"

¿Puedo retirar dinero en efectivo con la SocialCard?

Cada adulto (a partir de 18 años) puede retirar 50 euros al mes en efectivo.

A partir del 19 de febrero de 2025, se podrán retirar 50 euros más al mes por cada menor de edad (hasta los 18 años).

Estos importes mensuales de retirada de efectivo no pueden acumularse para el mes siguiente. No obstante, el crédito de la tarjeta sí se acumula para el mes siguiente y puede seguir utilizándose para pagar con tarjeta en comercios, etc.

Se puede sacar dinero de los cajeros automáticos de los bancos (con gastos) y en las tiendas (gratis).

Las retiradas en cajeros automáticos con la tarjeta SocialCard **actual** cuestan 2 euros **por** retirada.

Puede utilizar la **nueva** SocialCard para retirar dinero de los cajeros automáticos de bancos por una comisión de 0,65 euros por retirada o de forma gratuita al hacer una compra en una tienda.

Aquí encontrará un [Resumen de los comercios en los que puede retirar efectivo gratuitamente](#). Este servicio suele requerir una compra de entre 5 y 10 euros. Encontrará información al respecto en la [página web del proveedor Publk GmbH](#).

¿Puede la Oficina de Migración inspeccionar mi cuenta y ver en qué me he gastado el dinero?

No, no es posible que las autoridades examinen el saldo y los movimientos de la cuenta. Solo usted puede consultar su saldo.

¿Qué ocurre con la SocialCard si dejo de percibir prestaciones conforme a la AsylbLG?

Si ya no recibe dinero en virtud de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo, puede conservar la tarjeta, pero no se cargará más dinero en ella.

¡Consuma el crédito que le queda lo antes posible!

De lo contrario, para la tarjeta SocialCard **actual**, los gastos pueden ascender a 1,50 euros al mes.

La **nueva** SocialCard es gratuita.

No es necesario que devuelva su SocialCard; puede tirarla usted mismo a la basura.

Por ejemplo, dejará de recibir dinero en virtud de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo si se le ha concedido el estatuto de protección en el procedimiento de asilo, gana suficiente dinero por sí mismo o recibe un subsidio ciudadano de la oficina de empleo.

¿Qué es la aplicación My SocialCard?

La app My SocialCard es una aplicación que complementa al portal web SocialCard y le permite, por ejemplo, comprobar su límite de efectivo y sus transacciones. Ahí también puede bloquear su tarjeta si la extravía. Para utilizar la aplicación My SocialCard, necesita el código de autorización de 8 dígitos y el número de tarjeta de 19 dígitos. Recibirá el código de autorización de 8 dígitos junto con su tarjeta física en un sobre cerrado.

Debe descargar gratuitamente la aplicación My SocialCard de la tienda en línea correspondiente (iOs/Apple o Android/Google). Tras descargar la aplicación, se le requerirá que introduzca el código de autorización de 8 dígitos y que se registre. Posteriormente, su tarjeta aparecerá en la aplicación My SocialCard.

Encontrará más información en el [Acuerdo de usuario](#) en la página 1 de "Mi SocialCard App".

¿Dónde puedo saber cuánto dinero tengo aún en mi tarjeta (nivel de saldo)?

Puede consultar la situación de su saldo en cualquier momento a través de la aplicación Secupay ([más información aquí](#)).

¿Qué hago si pierdo mi SocialCard?

Si ha perdido su SocialCard o se la han robado, debe bloquearla inmediatamente. Si su tarjeta se utiliza sin autorización entre la pérdida y el bloqueo, usted será responsable de la pérdida.

Puede bloquear la tarjeta por su cuenta en la [página web del proveedor Publk GmbH](#). A continuación, póngase en contacto con la Oficina de Migración donde la entregaron la SocialCard. Envíe un correo electrónico a asylblg@amtfuermigration.hamburg.de.

Allí le expedirán una nueva tarjeta. El crédito que había en la tarjeta en el momento en que se bloqueó se transferirá a la nueva tarjeta.

¿Qué hago si he olvidado el PIN?

Si se le ha olvidado el PIN, puede solicitarlo por su cuenta en la [página web del proveedor Publk GmbH](#), véase [SocialCard: solicitar PIN](#).

La SocialCard ya no funciona o está bloqueada, pero aún la tiene en su poder o la ha vuelto a encontrar. ¿Qué puedo hacer?

Si tiene problemas técnicos con la SocialCard, póngase en contacto en primer lugar con el proveedor de servicios Publk; en su página encontrará un [Formulario de contacto](#).

Si usted ha anulado previamente la tarjeta porque la había perdido o se la habían robado, o si ha introducido el PIN incorrectamente varias veces, póngase en contacto con la Oficina de Migración donde obtuvo la SocialCard. Envíe un correo electrónico a asylblg@amtfuermigration.hamburg.de. Le desbloquearán la tarjeta y el antiguo PIN seguirá siendo válido.

Nota: en los cajeros en los que se puede utilizar la SocialCard sin introducir el PIN, la tarjeta puede bloquearse si se utiliza más de 5 veces seguidas.

¿Puedo utilizar Google Pay y Apple Pay?

Para los pagos móviles a través del smartphone, puede utilizar Apple Pay o Google Pay y añadir su tarjeta a Apple Wallet o Google Wallet. A continuación, puede utilizar la SocialCard actual y la nueva como tarjeta de pago digital en su smartphone en la caja o en un lector de tarjetas para efectuar un pago.

¿Dónde puedo obtener ayuda?

Tiene a su disposición un chatbot disponible en 24 idiomas que puede utilizarse en línea en el SocialCard Navigator.

También puede hacer uso de un servicio telefónico automatizado en 24 idiomas. Puede utilizarlo a través de las opciones de contacto de la [página web del proveedor Publk GmbH](#) y en la aplicación.

Información sobre la SocialCard actual

¿Qué es la SocialCard actual?

La SocialCard actual es una **tarjeta de crédito Visa** y funciona sin cuenta vinculada. Permite un acceso rápido y sin complicaciones a sus prestaciones económicas en virtud de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo. Podrá utilizar el importe en cuanto lo haya recargado en la tarjeta.

La SocialCard actual no tiene límite de crédito. **No puede realizar transferencias de la SocialCard actual a una cuenta ni establecer órdenes de adeudo directo SEPA.**

Puede utilizar la SocialCard como **tarjeta física** y con su **smartphone**. Para obtener la SocialCard en su smartphone, debe haber facilitado previamente su número de teléfono móvil a la Oficina de Migración.

Encontrará más información general sobre la SocialCard y sobre cómo utilizarla en su smartphone en la [página web del proveedor Publk GmbH](#).

¿Quién recibía la SocialCard actual?

Usted habrá recibido la SocialCard actual si **desde** el 15 de febrero de 2024 percibía por primera vez prestaciones económicas en virtud de la Ley de Prestaciones para Solicitantes de Asilo y vivía en un **centro de acogida inicial**. La SocialCard actual dejará de emitirse.

Si ha recibido una SocialCard actual y se traslada fuera del centro de acogida inicial, recibirá una nueva SocialCard cuando se traslade a un alojamiento público (örU). Las personas que no hayan recibido anteriormente una tarjeta de pago también recibirán una SocialCard nueva con las nuevas funcionalidades correspondientes cuando se trasladen a un alojamiento público (örU).

¿En qué gastos puedo incurrir al utilizar la tarjeta SocialCard?

El proveedor de la tarjeta puede cobrar las siguientes comisiones:

Cuando retire dinero en efectivo:

- Gratis con una compra en la tienda. La compra mínima para ello es de 5 a 10 euros. Aquí encontrará un [Resumen de los comercios en los que puede retirar efectivo gratuitamente](#).
- 2,00 euros **por** retirada de un cajero automático.

Cuando pague en la tienda:

- Gratis **hasta** 20 pagos al mes.
- 0,08 euros **por** pago **a partir** del 21.º pago.

Excepcionalmente, podrán aplicarse tasas más elevadas por:

- órdenes de pago en litigio: 20,00 euros - véase el [Acuerdo de usuario](#) (PDF) en la página 3, en "Tramitación de órdenes de pago no ejecutadas o ejecutadas incorrectamente".
- devoluciones de cargo rechazadas: 25,00 euros.