

Informations actuelles sur la SocialCard de Hambourg : Informations pour les bénéficiaires de prestations en vertu de la loi sur les prestations aux demandeurs d'asile (AsylbLG)

Après le lancement de la SocialCard à Hambourg en février 2024, la nouvelle carte de paiement nationale (la nouvelle SocialCard) a également été introduite à Hambourg en décembre 2024. Elle remplace progressivement l'ancienne SocialCard à Hambourg. Au cours du premier trimestre 2025, de nouvelles fonctionnalités de la nouvelle SocialCard seront en outre activées. Vous apprendrez ici ce qui change et ce qui reste inchangé pour vous en tant que bénéficiaire de la loi sur les prestations pour demandeurs d'asile :

Informations sur la nouvelle SocialCard et les nouvelles fonctionnalités

Qu'est-ce que la nouvelle carte de paiement nationale (nouvelle SocialCard) ?

La nouvelle carte de paiement nationale est, comme l'ancienne SocialCard de Hambourg, une carte de débit basée sur le crédit et fonctionne sans compte bancaire déposé.

Comme l'ancienne SocialCard, la nouvelle SocialCard permet également un accès rapide et simple à vos prestations en espèces selon la loi sur les prestations aux demandeurs d'asile (AsylbLG). Vous pouvez utiliser le montant dès qu'il a été chargé sur la carte. La nouvelle carte de paiement n'a pas de limite de crédit. Pour l'instant, elle a les mêmes fonctions que l'ancienne SocialCard.

Vous pourrez mettre en place des virements à destination des bénéficiaires agréés à partir de mi-février 2025 et des mandats de prélèvement SEPA à partir de fin mars 2025. Vous trouverez de plus amples informations sous « **Quelles fonctions de paiement puis-je utiliser avec la nouvelle SocialCard ?** »

Vous trouverez de plus amples informations sur la carte de paiement nationale en général et sur son utilisation sur le smartphone sur le [Site web du fournisseur Publk](#).

Qui reçoit la nouvelle SocialCard ?

Vous recevrez la nouvelle SocialCard si vous résidez dans un centre de premier accueil à **partir** du 2 décembre 2024.

Si vous avez déjà reçu une SocialCard de Hambourg avant le 02/12/2024 et que vous habitez encore dans le centre de premier accueil, vous recevrez la nouvelle SocialCard si vous déménagez dans un logement de droit public (öRU).

Comment utiliser la nouvelle SocialCard ?

La nouvelle SocialCard émise à Hambourg est utilisable **dans toute l'Allemagne**. Les virements vers les **pays de l'UE et hors de l'UE** ainsi que les paiements par carte et les retraits d'espèces dans les pays de l'UE et hors UE ne sont pas autorisés.

Vous pouvez utiliser la nouvelle carte de paiement nationale sous forme de **carte plastique** et avec votre smartphone en tant qu'**application**. Pour vous protéger contre les abus, l'utilisation

de la fonction appli nécessite ce que l'on appelle une **Authentification à deux facteurs**, c'est-à-dire un lien avec votre smartphone. Pour cela, vous devez au préalable indiquer votre **numéro de téléphone portable** auprès de l'Office des migrations. Le paiement par Google Pay et Apple Pay sera toujours possible (cf. [Information à la clientèle en One Pager](#), pDF).

Quelles fonctions de paiement puis-je utiliser avec la nouvelle SocialCard ?

En plus des fonctions actuelles, la nouvelle SocialCard met à votre disposition les fonctions de paiement supplémentaires suivantes.

Si vous êtes dans un **centre de premier accueil (Erstaufnahmeeinrichtung – EAE)** vous disposez des fonctions de paiement suivantes :

1. **Des virements** aux prestataires agréés suivants :
 - Ville libre et hanséatique de Hambourg (FHH)
 - Clubs de sport
 - École de musique pour jeunes
 - Sociétés de musique
 - Organismes de voyages/loisirs pour jeunes

2. L'octroi de **mandat de prélèvement automatique** pour les prestataires agréés suivants, qui ne proposent pas le virement bancaire :
 - Clubs de sport
 - Sociétés de musique
 - Bibliothèques

Veuillez noter que l'établissement de mandats de prélèvement automatique ainsi que la validation de nouveaux bénéficiaires de prestations ne seront probablement possibles qu'à partir de fin mars.

Si vous êtes hébergé dans un **logement consécutif de droit public (öffentlich-rechtlichen Folgeunterkunft – örU)**, vous disposez des fonctions de paiement suivantes :

1. **Des virements** aux prestataires agréés suivants :
 - Ville libre et hanséatique de Hambourg (FHH)
 - Transports publics locaux/transports en commun (par ex. HVV)
 - Opérateur de téléphonie mobile
 - Fournisseurs de câble et de téléphone
 - Fournisseurs d'électricité et d'énergie
 - Clubs de sport
 - École de musique pour jeunes
 - Sociétés de musique
 - Organismes de voyages/loisirs pour jeunes

2. L'octroi de **mandat de prélèvement automatique** pour les prestataires agréés suivants, lorsque le virement n'est pas possible :
 - Transports publics locaux/transports en commun
 - Clubs de sport

- Sociétés de musique
- Opérateur de téléphonie mobile
- Fournisseurs d'électricité et d'énergie
- Bibliothèques

Veillez noter que l'établissement de mandats de prélèvement automatique ainsi que la validation de nouveaux bénéficiaires ne seront probablement possibles qu'à partir de fin mars 2025.

Veillez noter que **seuls les prestataires sélectionnés sont autorisés à effectuer des virements ou à délivrer un mandat de prélèvement**. Vous pouvez découvrir quelles sont ces entreprises, prestataires de services, commerçants et associations sur le portail Web SocialCard ([SocialCard – publk](#)) ou dans l'application My SocialCard, si vous vous y êtes connecté. Vous pouvez voir les prestataires autorisés pour les virements dans une liste déroulante sous l'option de menu « Envoyer de l'argent » et le sous-menu « Modèles ».

Veillez vérifier sur le portail Web SocialCard sous la rubrique « Prélèvement automatique » dans le menu, ainsi que dans l'application My SocialCard, si le prestataire est déjà autorisé à établir un mandat de prélèvement automatique ! Si vous accordez un mandat de prélèvement à quelqu'un qui ne figure pas sur la liste, cela peut entraîner des frais élevés (jusqu'à 40 euros), que vous devrez payer vous-même. La banque du bénéficiaire du paiement (entreprise, prestataire de services, commerçant et associations) peut vous réclamer ces frais.

Vous réclamer ces frais.

Y a-t-il des frais et des coûts pour moi ?

Vous pouvez utiliser la **nouvelle** SocialCard pour retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques de billets de la banque moyennant une commission de 0,65 euro par retrait ou gratuitement lors d'un achat dans un magasin. Si vous payez dans un magasin avec la nouvelle SocialCard, il n'y a pas de frais, quel que soit le nombre d'achats.

Des frais plus élevés peuvent exceptionnellement être appliqués en cas de contestation d'un ordre de paiement : 25,00 euros – voir dans la [Convention d'utilisation](#) (PDF) à la page 3, sous « Traitement des ordres de paiement non exécutés ou mal exécutés ». C'est notamment le cas si vous avez donné un mandat de prélèvement SEPA à des prestataires non agréés ou s'il n'y avait pas suffisamment de crédit sur votre carte.

Veillez noter qu'un mandat de prélèvement SEPA ne peut être donné à un nouveau bénéficiaire qui ne figure pas dans la liste sous l'option de menu « Prélèvement » qu'après que ce bénéficiaire a été approuvé par l'autorité compétente. Si vous donnez un mandat de prélèvement à quelqu'un qui ne figure pas sur la liste, cela peut entraîner des frais supplémentaires (jusqu'à 40 euros) qui seront à votre charge. La banque du bénéficiaire, du fournisseur ou du commerçant peut vous réclamer ces frais. De plus, le bénéficiaire peut entamer une procédure de recouvrement de créance à votre encontre, ce qui pourrait entraîner des frais supplémentaires.

Ces frais ne sont pas pris en charge par la ville de Hambourg.

Je souhaite effectuer un virement et le prestataire (entreprise, prestataire de services, commerçant, association) ne se trouve pas dans la liste déroulante. Comment puis-je faire vérifier et valider un nouveau prestataire ?

Si le prestataire souhaité pour un virement n'est pas présent dans la liste déroulante sous le point de menu « Envoyer de l'argent » et le sous-point « Modèles », vous devez faire une demande dans le portail Web SocialCard sous « Destinataire de paiement » pour l'activation de ce prestataire. Pour ce faire, vous devez indiquer le nom, l'IBAN du prestataire (bénéficiaire du paiement) et une justification, et sélectionner la catégorie correspondante. Dans le cadre de la première demande, il est nécessaire de télécharger une fois un document tel qu'une facture, un contrat ou tout autre document justificatif correspondant du bénéficiaire afin de vérifier les données du compte. Une fois les informations vérifiées par l'autorité compétente, ce document sera immédiatement supprimé du portail Web SocialCard et de l'autorité compétente. L'autorité compétente décidera, sur la base de vos indications, si l'IBAN correspondant doit être libéré pour vous et d'autres utilisateurs. Le résultat s'affiche sur la page de la liste blanche.

Vous ne pouvez effectuer un virement qu'une fois que l'IBAN que vous avez demandé a été approuvé.

Pour plus d'informations, consultez la [Convention d'utilisation](#) à la page 2, sous « Utilisation pour les virements ».

À quoi dois-je faire attention si j'ai un mandat de prélèvement automatique ?

Vous pouvez mettre en place des mandats de prélèvement **uniquement auprès de certains prestataires agréés** (entreprises de transport/transports publics, clubs de sport, clubs de musique, opérateurs de téléphonie mobile et fournisseurs d'électricité et d'énergie) pour lesquels le paiement par virement n'est pas possible. Vous trouverez les différents prestataires sur le [site Web du prestataire Publi](#) dans une liste sous le point de menu « Prélèvement automatique ». **Vous ne pouvez pas accorder de mandat de prélèvement à d'autres prestataires !**

Si le prestataire souhaité ne figure pas dans la liste, vous devez faire une demande **sur le portail Web SocialCard avant d'émettre** un mandat de prélèvement. Pour ce faire, l'autorité a besoin du nom et de l'IBAN du prestataire (bénéficiaire du paiement) ainsi que d'autres informations nécessaires. Dans le cadre de la première demande, il est nécessaire de télécharger une fois un document tel qu'une facture, un contrat ou tout autre document justificatif correspondant du bénéficiaire afin de vérifier les données du compte. Une fois les informations vérifiées par l'autorité compétente, ce document sera immédiatement supprimé du portail Web SocialCard et de l'autorité compétente. L'autorité compétente décidera, sur la base de vos indications, si l'IBAN correspondant doit être validé. **Ce n'est qu'après la validation** d'un IBAN que vous avez demandé d'approuver que vous pouvez accorder un mandat de prélèvement au bénéficiaire nouvellement autorisé.

Si vous donnez un mandat de prélèvement à un prestataire non agréé, le paiement sera refusé par la banque. Cela peut entraîner des frais élevés (jusqu'à 40 euros) qui seront à votre charge ! La banque du bénéficiaire, du fournisseur ou du commerçant peut vous réclamer ces frais. De plus, le bénéficiaire peut entamer une procédure de recouvrement de créance à votre encontre, ce qui pourrait entraîner des frais supplémentaires. **Ces frais ne sont pas pris en charge par la ville de Hambourg.**

Qu'est-ce qu'un IBAN virtuel ?

L'IBAN virtuel (vIBAN) est une combinaison de 22 chiffres et lettres (DEXX XXXX XXXX XXXX XX) associée à votre carte de paiement. Il fonctionne exactement comme un IBAN traditionnel et vous permet d'effectuer des mandats de prélèvement SEPA. Si un prestataire de mandat de prélèvement agréé vous demande un IBAN lors du processus de paiement, c'est alors votre vIBAN qui doit être indiqué.

Veillez noter qu'il n'est **pas possible d'effectuer des virements sur votre SocialCard, seules les autorités peuvent transférer de l'argent sur votre SocialCard**. Même en transmettant le vIBAN, des tiers ne peuvent pas transférer d'argent sur votre SocialCard. Vous pouvez utiliser votre vIBAN uniquement pour des mandats de prélèvement auprès de bénéficiaires agréés.

Quand et comment puis-je obtenir l'IBAN (virtuel) ?

Vous avez besoin de l'IBAN (virtuel) de la SocialCard uniquement pour les mandats de prélèvement. Vous apprendrez comment et quand vous recevrez ce numéro lorsque vous recevrez votre SocialCard, probablement à partir de fin mars, et dans la FAQ.

Je souhaite accorder un mandat de prélèvement et le prestataire ne se trouve pas dans la liste. Comment puis-je faire vérifier et valider un nouveau bénéficiaire ?

Si le bénéficiaire souhaité pour la création d'un mandat de prélèvement ne figure pas dans la liste sous la rubrique « Prélèvement » dans le menu, vous devez faire une demande d'activation de ce prestataire sur le portail Web SocialCard. Pour ce faire, vous devez indiquer le nom et l'IBAN du bénéficiaire ainsi que d'autres informations nécessaires. Dans le cadre de la première demande, il est nécessaire de télécharger une fois un document tel qu'une facture, un contrat ou tout autre document justificatif correspondant du bénéficiaire afin de vérifier les données du compte. Une fois les informations vérifiées par l'autorité compétente, ce document sera immédiatement supprimé du portail Web SocialCard et de l'autorité compétente. L'autorité compétente décidera, sur la base de vos informations, si l'IBAN correspondant doit être validé. Le résultat s'affiche sur la page de la liste blanche. **Vous ne pouvez accorder un mandat de prélèvement qu'après la validation d'un IBAN que vous avez demandé de faire approuver ! Si vous accordez un mandat de prélèvement à quelqu'un qui ne figure pas sur la liste, cela peut entraîner des frais élevés (jusqu'à 40 euros), que vous devrez payer vous-même.** La banque du bénéficiaire, du fournisseur ou du commerçant peut vous réclamer ces frais. De plus, le bénéficiaire peut entamer une procédure de recouvrement de créance à votre encontre, ce qui pourrait entraîner des frais supplémentaires. Ces frais ne sont pas pris en charge par l'Office des migrations.

Que se passe-t-il s'il n'y a pas assez de crédit sur ma SocialCard lors d'un prélèvement automatique ?

Veillez à ce qu'il y ait suffisamment d'argent sur votre carte.

Si le solde de votre SocialCard est insuffisant lors d'un prélèvement automatique, le paiement sera refusé par votre banque et les frais vous seront facturés en conséquence. Cela peut

entraîner des frais élevés (jusqu'à 40 euros) que vous devrez payer vous-même. La banque du bénéficiaire, du fournisseur ou du commerçant peut vous réclamer ces frais.

Les frais ne sont pas pris en charge par la ville de Hambourg. En outre, le bénéficiaire peut entamer une procédure de recouvrement à votre encontre.

Vous trouverez de plus amples informations dans la FAQ « Y a-t-il des frais et des coûts pour moi ? »

Puis-je payer les cotisations d'adhésion à un club de sport/musique avec la nouvelle SocialCard ?

Cotisations pour les **personnes majeures** :

Les associations sportives et musicales hambourgeoises peuvent en principe être agréées en tant que prestataires (bénéficiaires des paiements).

Par conséquent, **les cotisations** peuvent être payées **soit par virement, soit par mandat de prélèvement automatique**. Le mode de paiement dépend du club de sport ou de musique. Pour savoir comment payer la cotisation d'un club de sport ou de musique, contactez le club. Celui-ci vous communiquera les coordonnées du compte ou vous demandera un mandat de prélèvement. **Veillez impérativement vérifier avant d'accorder le mandat de prélèvement** si le club figure déjà sur le portail Web SocialCard dans la liste sous la rubrique « Prélèvement automatique » dans le menu. **Si le club ne figure pas encore dans la liste, veuillez faire une demande.**

La **demande d'activation** du nouveau bénéficiaire doit être effectuée sur le portail Web SocialCard. Saisissez le nom du club de sport ou de musique et, si disponible, l'IBAN dans les champs de texte correspondants et choisissez la catégorie appropriée. Dans le cadre de la première demande, il est nécessaire de télécharger une fois un document tel qu'une facture, un contrat ou tout autre document justificatif correspondant du bénéficiaire afin de vérifier les données du compte. Une fois les informations vérifiées par l'autorité compétente, ce document sera immédiatement supprimé du portail Web SocialCard et de l'autorité compétente. Ces **informations sont vérifiées par l'autorité compétente**. Une fois la vérification effectuée, le résultat s'affiche sur la page de la liste blanche.

Vous ne pouvez effectuer un virement ni accorder un mandat de prélèvement qu'après la validation d'un IBAN que vous avez demandé de faire approuver !

Cotisations pour chaque **personne mineure** :

Si vous souhaitez payer pour votre enfant mineur une adhésion à un club de sport, une école de musique ou une institution similaire (sport, culture et loisirs), vous pouvez déposer la demande correspondante de prestations BuT – Bildungs- und Teilhabepaket (Forfait Éducation et Participation) auprès du bureau du district d'Eimsbüttel, au Fachamt Grundsicherung und Soziales, Bildung und Teilhabe (au département de la sécurité de base et des affaires sociales, éducation et participation) – Abrechnungsstelle (bureau de comptabilité). Pour plus d'informations, voir [Forfait Éducation](#).

La participation à des activités extrascolaires collectives est encouragée à hauteur d'un montant forfaitaire de 15 euros par mois. Les 15 euros peuvent être utilisés pour des activités associatives de ce type (club de sport, école de musique, ateliers de théâtre, etc.

Il est possible que l'office de protection de base verse la cotisation **directement** au prestataire. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur [Kultur, Musik, Sport, Freizeiten und](#)

[Ausrüstung : Leistungen im Rahmen des Hamburger Bildungspaketes \(Culture, musique, sports, loisirs et équipement : prestations dans le cadre du forfait Éducation de Hambourg\).](#)

Les frais du club peuvent aussi être payés par vous par virement ou mandat de prélèvement, comme décrit ci-dessus.

Puis-je payer les frais d'électricité/d'internet/de téléphonie mobile avec la nouvelle SocialCard ?

Les fournisseurs d'électricité, d'accès à Internet et de téléphonie mobile sont des bénéficiaires agréés. Vous trouverez tous les prestataires (bénéficiaires de paiements) autorisés vers qui effectuer des virements et des mandats de prélèvement dans la FAQ « **Quelles sont les fonctions de paiement possibles avec la nouvelle SocialCard ?** »

Vous trouverez une liste complète des prestataires pour les virements sur le **portail Web SocialCard** dans la liste déroulante sous la rubrique « Envoyer de l'argent » et la sous-rubrique « Modèles » dans le menu. Pour valider d'autres fournisseurs d'électricité, d'Internet et de téléphonie mobile, vous devez faire une demande de validation du nouveau fournisseur sur le portail Web SocialCard sous « Bénéficiaires de paiement ». Saisissez le nom du fournisseur d'accès à Internet, d'électricité ou de téléphonie mobile et l'IBAN dans les champs de texte correspondants et choisissez la catégorie appropriée. Dans le cadre de la première demande, il est nécessaire de télécharger une fois un document tel qu'une facture, un contrat ou tout autre document justificatif correspondant du bénéficiaire afin de vérifier les données du compte. Une fois les informations vérifiées par l'autorité compétente, ce document sera immédiatement supprimé du portail Web SocialCard et de l'autorité compétente. Ces informations sont vérifiées par l'autorité compétente. Une fois le contrôle effectué, le résultat s'affiche sur la page de la liste blanche.

Vous ne pouvez effectuer un virement ni accorder un mandat de prélèvement **qu'après la validation** d'un IBAN que vous avez demandé de faire approuver.

Pour plus d'informations sur le transfert, veuillez consulter la [Convention d'utilisation](#) à la page 2, sous « Utilisation pour les virements ».

Puis-je m'abonner au Deutschlandticket (y compris la réduction sociale) avec la nouvelle SocialCard ?

L'hvv (Hamburger Verkehrsverbund) fait partie des prestataires agréés auxquels vous pouvez accorder des mandats de prélèvement avec votre nouvelle SocialCard.

Vous pouvez vous abonner au **Deutschlandticket** avec la remise sociale auprès de l'hvv via un **mandat de prélèvement automatique**. Pour bénéficier de la remise sociale, vous devez présenter le formulaire de **commande** de la remise sociale HVV dûment rempli et imprimé ainsi qu'une **pièce d'identité officielle** à un point de service HVV. Vous trouverez ici les points de service hvv : [hvv – Points de service/de vente](#). Veuillez également apporter au point de service de l'hvv la décision d'octroi de prestations en vertu de la loi sur le droit aux prestations sociales pour les demandeurs d'asile (AsylbLG) comme preuve de votre droit à la remise sociale. Pour plus d'informations sur la remise sociale et le processus, voir [ici](#).

Pour que la transition se passe le mieux possible, votre carte de mobilité est encore valable au moins un mois si vous déménagez dans un logement de droit public (öffentlich-rechtliche Unterkunft – örU). Cela vous permet de continuer à utiliser les transports publics à Hambourg.

Puis-je payer les cotisations pour les bibliothèques publiques de Hambourg avec la nouvelle SocialCard ?

Oui, vous pouvez payer la cotisation réduite directement sur place dans les bibliothèques, soit avec votre SocialCard, soit en espèces. Les bibliothèques attirent l'attention sur le fait qu'il n'est pas possible de mettre en place un système de prélèvement automatique pour le paiement des frais de service **réduits**, car la décision pertinente (ici la décision AsylbLG) doit être présentée en original chaque année. Pour plus d'informations, veuillez consulter [Foire aux questions | Bibliothèques Hambourg](#).

Si, pour certaines raisons, il est nécessaire de payer la cotisation non réduite, vous avez la possibilité d'établir un mandat de prélèvement automatique sur le portail Web de la SocialCard.

Puis-je acheter une carte prépayée avec un volume de données avec la carte de paiement ?

Oui, vous pouvez utiliser la carte de paiement pour obtenir une carte prépayée avec un volume de données et celle utilisée dans le logement de droit public (örU) pour l'accès à Internet.

Les vouchers W-LAN, disponibles dans certains hébergements de droit public sur le portail de réservation de 1&1 versatel, pourront être achetés à partir du deuxième trimestre 2025.

Dès qu'il sera possible de régler les bons Wi-Fi directement avec la carte de paiement, cette option sera disponible.

Informations générales sur l'ancienne SocialCard et la nouvelle SocialCard

Comment la SocialCard est-elle chargée en argent ?

Si vous avez reçu une SocialCard, l'argent sera automatiquement et numériquement chargé sur la SocialCard par l'Office des migrations.

Pour le chargement mensuel de la SocialCard, vous ne devez **plus aller** dans une administration ou une caisse – ni à l'Office des migrations, ni à la mairie d'arrondissement. Les paiements en espèces ne seront plus effectués, même à l'office d'encaissement du Bureau de district de Wandsbek.

Conformément à la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile, puis-je recevoir l'argent sur un compte ou en espèces plutôt que sur la SocialCard ?

Non. L'argent prévu par la loi sur les prestations aux demandeurs d'asile sera **uniquement** chargé sur la SocialCard si vous recevez de l'argent en vertu de la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile pour la première fois à Hambourg depuis le 15 février 2024 et si vous résidiez dans un centre de premier accueil à cette date. L'agence ne transfère alors plus l'argent sur un compte et ne le verse plus en espèces.

Vous pouvez ouvrir votre propre compte auprès d'une banque indépendamment de la SocialCard, par exemple si vous travaillez et recevez des prestations complémentaires en vertu de la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile. Cependant, vous ne

recevrez toujours l'argent que conformément à la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile sur votre SocialCard.

Combien de SocialCards une famille reçoit-elle ?

Chaque personne de plus de 18 ans reçoit sa propre SocialCard – même les enfants d'une famille qui ont **plus de 18 ans**.

L'argent pour les enfants **de moins de 18 ans** est chargé sur la SocialCard de la mère ou du père. C'est vous qui décidez concernant ce dernier point.

Où puis-je payer avec la SocialCard ?

Vous pouvez payer avec la SocialCard partout où les cartes VISA sont acceptées. Repérez le logo VISA dans le magasin, ou renseignez-vous. Vous pouvez payer avec la SocialCard en Allemagne dans le commerce stationnaire (par exemple dans les supermarchés et autres magasins ou chez les prestataires de services comme les coiffeurs, la Deutsche Bahn, etc.)

Vous ne pouvez pas utiliser la SocialCard à l'étranger ni sur Internet. Elle ne fonctionne pas non plus pour les transferts d'argent et les services en espèces, l'achat de bons ou les jeux de hasard.

L'achat sur Internet est possible avec des cartes de crédit ou des chèques-cadeaux pour les commerçants en ligne (par ex., Amazon, Otto, etc.), que vous pouvez par exemple acheter au supermarché avec votre SocialCard.

De plus, la nouvelle SocialCard vous offre de nouvelles possibilités de paiement. Pour plus d'informations, voir « Quelles fonctions de paiement puis-je utiliser avec la nouvelle SocialCard ? »

Puis-je retirer de l'argent avec la SocialCard ?

Chaque personne majeure (à partir de 18 ans) peut retirer 50 euros par mois en espèces.

À partir du 19 février 2025, 50 euros supplémentaires pourront être retirés chaque mois par personne mineure (jusqu'à 18 ans).

Ces montants mensuels pour le retrait d'espèces ne peuvent pas être reportés au mois suivant. Le crédit de la carte est toutefois reporté sur le mois suivant et peut continuer à être utilisé au moyen de paiements par carte dans les magasins, etc.

Les espèces peuvent être retirées aux distributeurs automatiques des banques (avec frais) et dans les magasins (gratuitement).

Le retrait aux distributeurs automatiques de billets avec l'**ancienne** SocialCard coûte 2 euros **par** retrait.

Vous pouvez utiliser la **nouvelle** SocialCard pour retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets de la banque moyennant une commission de 0,65 euro par retrait ou pour effectuer gratuitement des achats dans un magasin.

Vous trouverez ici un [aperçu des magasins dans lesquels vous pouvez retirer de l'argent gratuitement](#). Cela suppose en général un achat de 5 à 10 euros. Vous trouverez des informations à ce sujet sur le **site Internet du fournisseur Publk GmbH**.

L'Office des migrations peut-il consulter mon compte et voir à quoi j'ai dépensé mon argent ?

Non, il n'est pas possible pour l'autorité de consulter le solde et les mouvements du compte. Vous êtes le seul à pouvoir vérifier votre solde.

Que se passe-t-il avec la SocialCard si je ne bénéficie plus des prestations AsylbLG ?

Si vous ne recevez plus d'argent au titre de la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile, vous pouvez toujours conserver la carte. Aucun argent ne sera plus chargé sur cette carte.

Veuillez utiliser votre crédit restant dès que possible !

Dans le cas contraire, des frais de 1,50 euro par mois peuvent s'appliquer sur l'**ancienne** SocialCard.

Il n'y a pas de frais pour la **nouvelle** SocialCard.

Vous n'avez pas besoin de restituer votre SocialCard ; vous pouvez la jeter vous-même à la poubelle.

Par exemple, vous ne recevrez plus d'argent au titre de la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile si vous avez obtenu un statut de protection dans le cadre de la procédure d'asile, si vous gagnez vous-même suffisamment d'argent ou si vous recevez des allocations citoyennes de l'Agence pour l'emploi.

Qu'est-ce que l'application My SocialCard ?

L'application My SocialCard est une application complémentaire au portail Web de la SocialCard, qui vous permet par exemple de consulter votre limite d'argent liquide et les transactions que vous avez effectuées. Vous pouvez également y bloquer votre carte en cas de perte. Pour pouvoir utiliser l'application My SocialCard, vous avez besoin du code d'autorisation à 8 chiffres et du numéro de carte à 19 chiffres. Vous recevrez le code d'autorisation à 8 chiffres avec votre carte plastique dans une enveloppe scellée.

Vous devez télécharger gratuitement l'application My SocialCard dans le store correspondant (iOs/Apple ou Android/Google). Après avoir téléchargé l'application, vous serez invité à saisir le code d'autorisation à 8 chiffres et à vous inscrire. Ensuite, votre carte s'affiche dans l'application My SocialCard.

Pour plus d'informations, consultez la [Convention d'utilisation](#) à la page 1, sous « My SocialCard App ».

Où puis-je savoir combien d'argent il me reste sur la carte (solde) ?

Vous pouvez consulter votre solde à tout moment avec l'application Secupay ([en savoir plus ici](#)).

Que faire si j'ai perdu ma SocialCard ?

Si vous avez perdu votre SocialCard ou si votre carte a été volée, vous devez immédiatement la faire bloquer. Si votre carte est utilisée sans autorisation entre la perte et le blocage, le dommage est à votre charge.

Vous pouvez acheter la carte de manière autonome sur le [site Internet du fournisseur Publk GmbH](#) pour faire bloquer la carte. Adressez-vous ensuite à l'Office des migrations où vous avez obtenu la SocialCard. Pour cela, envoyez un e-mail à asylblg@amtfuermigration.hamburg.de.

Une nouvelle carte vous sera alors délivrée. Le crédit qui se trouvait sur la carte au moment du blocage y est transféré.

Que faire si j'ai oublié mon code PIN ?

Si vous avez oublié votre code PIN, vous pouvez le récupérer de manière autonome sur le [site Internet du fournisseur Publk GmbH](#), voir [SocialCard – Demander le code PIN](#).

La SocialCard ne fonctionne plus / est bloquée, mais vous la possédez encore ou l'avez retrouvée. Que puis-je faire ?

En cas de problèmes techniques avec la SocialCard, veuillez d'abord vous adresser au prestataire de services Publk, qui dispose d'un [Formulaire de contact](#).

Si vous avez auparavant fait vous-même bloquer votre carte, parce qu'elle a été perdue ou volée, ou si vous avez saisi plusieurs fois un code PIN erroné, adressez-vous à l'Office des migrations où vous avez obtenu votre SocialCard. Pour cela, envoyez un e-mail à asylblg@amtfuermigration.hamburg.de. Votre carte est alors à nouveau débloquée, l'ancien code PIN reste valable.

Remarque : Aux distributeurs automatiques où il est possible d'utiliser la SocialCard sans saisir le code PIN, la carte peut être bloquée si elle est utilisée plus de 5 fois de suite.

Puis-je utiliser Google Pay et Apple Pay ?

Pour le paiement mobile par smartphone, vous pouvez utiliser Apple Pay ou Google Pay et ajouter votre carte dans l'Apple Wallet ou le Google Wallet. Vous pouvez alors utiliser l'ancienne et la nouvelle SocialCard comme carte de paiement numérique dans votre smartphone à la caisse ou sur un lecteur de cartes pour effectuer un paiement.

Où puis-je trouver de l'aide ?

Un chatbot est disponible en 24 langues et peut être utilisé en ligne dans le SocialCard Navigator.

De plus, un robot téléphonique est à votre disposition en 24 langues. Vous pouvez le contacter via les possibilités de contact sur le [site Web du fournisseur Publk GmbH](#) et dans l'application.

Informations sur l'ancienne SocialCard

Qu'est-ce que l'ancienne SocialCard ?

L'ancienne SocialCard est une **carte de crédit Visa** et fonctionne sans compte déposé. Elle permet un accès rapide et simple à vos prestations en espèces conformément à la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile. Vous pouvez utiliser le montant dès qu'il a été chargé sur la carte.

L'ancienne SocialCard n'a pas de limite de crédit. Vous **ne pouvez pas effectuer de virement de votre ancienne SocialCard sur un compte ni accorder de mandat de prélèvement SEPA.**

Vous pouvez obtenir la SocialCard sous forme de **carte plastique** et l'utiliser avec votre **smartphone**. Pour utiliser la SocialCard sur votre smartphone, vous devez avoir préalablement fourni votre numéro de téléphone portable à l'Office des migrations.

Vous trouverez de plus amples informations sur la SocialCard en général et sur son utilisation sur le smartphone sur le [site Web du fournisseur Publk GmbH](#).

Qui a reçu l'ancienne SocialCard ?

Vous avez reçu la SocialCard précédente si vous avez reçu de l'argent au titre de la loi sur les prestations sociales pour les demandeurs d'asile pour la première fois **depuis** le 15 février 2024 et que vous résidiez dans un **centre de premier accueil** de Hambourg. L'ancienne SocialCard ne sera plus émise.

Si vous avez reçu une SocialCard jusqu'à présent et que vous avez quitté le centre de premier accueil, vous recevrez une nouvelle SocialCard lorsque vous emménagerez dans un logement de droit public (örU). Les personnes qui n'ont pas reçu de carte de paiement jusqu'à présent recevront également une nouvelle SocialCard avec les nouvelles fonctionnalités correspondantes lors de leur déménagement dans un logement de droit public (örU).

Quels frais puis-je encourir en utilisant la SocialCard ?

Les frais suivants peuvent être facturés par le fournisseur de la carte :

Quand vous retirez de l'argent liquide :

- gratuit à condition d'acheter en magasin. Le montant minimum à dépenser pour cela est de 5 à 10 euros. Vous trouverez ici un [aperçu des magasins dans lesquels vous pouvez retirer de l'argent gratuitement](#).
- 2,00 euros **par** retrait à un distributeur automatique de billets.

Quand vous payez en magasin :

- gratuit **jusqu'à** 20 paiements par mois.
- 0,08 euro **par** paiement **à partir de** du 21e paiements dans le mois.

Dans des cas exceptionnels, des frais plus élevés peuvent s'appliquer dans les cas suivants :

- Les ordres de paiement contestés : 20,00 euros – voir dans la [convention d'utilisation](#) (PDF) à la page 3, sous la rubrique « Traitement des ordres de paiement non exécutés ou mal exécutés ».
- Les rétrofacturations rejetées : 25,00 euros.