

Bienvenue

Vous trouverez ici toutes les informations importantes concernant vos prestations en nature via Mastercard.



Quels changements pour moi?

- Vous recevrez une **carte Mastercard gratuite** pour la **couverture de vos besoins de base**
- Vos allocations seront versées directement sur cette carte

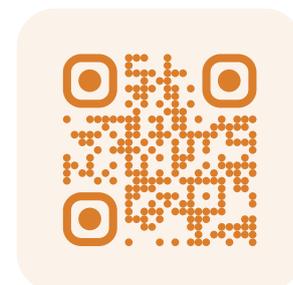


Où puis-je payer?

- Dans presque tous les magasins
- Faites attention au signe Mastercard orange / rouge
- La carte ne fonctionne que dans votre zone régionale définie (par ex. dans le Land ou à l'échelle nationale)

Combien d'argent ai-je sur la carte?

- Accédez à votre espace personnel via le site **sachleistung.at**, en cliquant sur le bouton „**Login**“ en haut à droite
- Entrez ensuite votre **ID de carte** et le **code PIN** (ces informations figurent sur la lettre jointe à votre carte)
- Vous verrez alors votre solde et vos transactions



Qu'est-ce qu'un code PIN?

- Le code PIN est un numéro à 4 chiffres qui protège votre carte
- Vous trouverez votre code PIN sur la lettre accompagnant votre carte, imprimé sous la Mastercard:

PIN: 1234



Quand est-ce que le code PIN est nécessaire?

- Le code PIN est requis lorsque...
 - ... vous souhaitez retirer de l'argent ou
 - ... le montant de l'achat dépasse 50 € ou
 - ... vous avez déjà payé 5 fois sans PIN uniquement en posant la carte ou
 - ... vous avez déjà payé plus de 150 € uniquement en posant la carte
- Dans votre espace personnel (sachleistung.at > bouton „Login“), vous verrez, dans l'historique des transactions, pour les paiements échoués, la raison suivante : « Votre paiement a été refusé car la saisie du code PIN est nécessaire. Vous devez insérer la carte dans le terminal après chaque 5e paiement ou après avoir atteint un montant total de 150 € »
- Effectuez à nouveau le paiement en insérant la carte et en saisissant votre code PIN. Ensuite, vous pourrez de nouveau effectuer 5 paiements ou un total de 150 € sans insérer la carte ni saisir le PIN, à condition que le montant d'achat soit inférieur à 50 € de 150 € sans insérer la carte et sans code PIN, tant que le montant de l'achat est inférieur à 50 €



Comment puis-je payer?

- Insérez ou approchez la carte / maintenez-la contre le terminal
- Si nécessaire: saisissez le code PIN (le PIN se trouve sur la lettre avec la carte – 4 chiffres)
- Après trois saisies incorrectes du code PIN sur le terminal, votre carte sera bloquée
- Le déblocage peut être initié via sachleistung.at



Qu'est-ce qui n'est pas possible?

- Paiements en dehors de votre zone régionale définie
- Retrait de l'intégralité du solde en espèces
- Achats en ligne
- Virements vers des bénéficiaires non autorisés

Comment puis-je obtenir de l'argent liquide?

- Dans votre espace personnel (sachleistung.at > bouton „Login“), vous pouvez consulter votre limite de retrait en espèces
- Vous pouvez retirer de l'argent dans de nombreux magasins à la caisse et aux distributeurs automatiques



Que dois-je prendre en compte?

- **Vous êtes responsable de votre carte**
- Conservez soigneusement votre carte
- Gardez votre code confidentiel (PIN) secret
- **En cas de perte / vol ou situation similaire**, bloquez immédiatement votre carte en ligne (**dans l'espace de connexion / via l'application**) ou via la **hotline téléphonique payante de blocage +43 (0) 800 201988** disponible en allemand et en anglais
- En cas d'intention ou de négligence grave, vous êtes tenu responsable



Comment puis-je gérer ma carte dans l'espace de connexion et dans l'application ?

- Vérifiez votre solde
- Consultez l'historique complet de vos transactions
- Obtenez un aperçu de vos plafonds et restrictions
- Lisez les informations sur vos paiements et refus
- Bloquez et débloquez votre carte vous-même
- Effectuez des virements vers des bénéficiaires autorisés
- **Important:** après trois tentatives incorrectes de saisie du code PIN, votre accès sera bloqué. Les accès bloqués sont automatiquement contrôlés plusieurs fois par jour pour vérifier toute utilisation abusive et peuvent être réactivés

Informations Utiles



Où puis-je télécharger l'application?

Vous pouvez également gérer votre carte Mastercard via l'App:

- Scannez le code QR ou
- Téléchargez l'App depuis l'Apple App Store ou le Google Play Store: sachleistung.at/app



Où puis-je obtenir de l'aide?

- Un chatbot est disponible dans votre langue
- Blocage de la carte: **hotline de blocage +43 (0) 800 201988**, disponible en allemand et en anglais
- **Téléphone Chatbot** disponible au **+49 (0) 8161-9654-300**
- Ouvrez le chatbot dans votre **espace de connexion / votre App** sous l'onglet „Support Chat“

