

MITTEILUNGSVORLAGE

			Vorlage-Nr.: M 26/0129
501 - Fachbereich Sozialhilfe			Datum: 19.03.2026
Bearb.:	Farshi Taghavi, Shabnam	Tel.: - 466	öffentlich
Az.:			

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeit
Sozialausschuss	19.03.2026	Anhörung
Hauptausschuss	23.03.2026	Anhörung

Einführung der Bezahlkarte für Geflüchtete;
hier Umsetzung in Norderstedt

Sachverhalt:

Nach Änderung des Asylbewerberleistungsgesetzes im April 2024 hat sich bei der gemeinsamen europaweiten Ausschreibung von 14 Bundesländern das Gemeinschaftsprojekt SocialCard durchgesetzt. An diesem Gemeinschaftsprojekt sind neben der secupay AG und der Publ°k GmbH auch die Unternehmen Visa, SAP, Nortal und Giesecke+Devrient beteiligt. Im September 2024 erhielt die Firma secupay AG den Zuschlag für die Rahmenvereinbarung für das Bezahlssystem für Geflüchtete.

Mit Ausführungserlass vom 21.11.2025 regelte das Ministerium für Soziales, Jugend, Familie, Senioren, Integration und Gleichstellung die Einführung der Bezahlkarte in Schleswig-Holstein. Die Umsetzung sollte zum 31.12.2025 erfolgen. Auf Antrag des Kreises Segeberg wurde die Frist für die Einführung der Bezahlkarte im Kreisgebiet bis zum 31.03.2026 verlängert.

Leider stellte sich in Norderstedt heraus, dass der geplante Datenexport aus unserem Sozialhilfeprogramm nebst Übertragung in das Abrechnungssystem der Bezahlkarte nicht möglich war. Auch die Schnittstelle zwischen der bei uns eingesetzten Sozialhilfe-Software und dem System für die Bezahlkarte funktioniert noch nicht fehlerfrei, es wird derzeit ein Update mit Fehlerbereinigungen programmiert. So mussten im Ergebnis die Daten für unsere Kunden manuell im Portal für die Bezahlkarte erfasst werden.

Zum Stand 16.03.2026 wurden bereits 241 Personen im System für eine Bezahlkarte angelegt. Insgesamt werden 254 Karten zur Einführung ausgegeben.

Ende Februar haben die betroffenen Kunden ein Anschreiben sowie ein Anhörungsschreiben erhalten, in denen sie über die Einführung der Bezahlkarte informiert wurden. Zusätzlich wurden FAQs in den jeweiligen Muttersprachen ausgehändigt, um die Kunden über die Funktion der Bezahlkarte aufzuklären. Diese FAQs wurden von Socialcard online zur Verfügung gestellt.

Sachbearbeitung	Fachbereichs-leitung	Amtsleitung	mitzeichnendes Amt (bei Beschlüssen mit finanziellen Auswirkungen: Amt 20)	Stadtrat/Stadträtin	Oberbürgermeisterin
-----------------	----------------------	-------------	--	---------------------	---------------------

In den Rückläufen der Anhörung wurden teilweise besondere Zahlungsverpflichtungen unserer Kunden vermerkt. Diese Gläubiger wurden geprüft und einige von ihnen in eine generelle Whitelist aufgenommen, sowie als Lastschriftgläubiger freigegeben (zum Beispiel die Hochbahn AG für das HVV-Ticket).

Anschließend wurden die Bezahlkarten für die einzelnen Kunden im System verknüpft. Die Kundeninformationen wurden vorgedruckt und die Karten für die Abholung bereitgestellt. Nach dem Anlegen jeder Karte wurde ein Termin für die Abholung der Karte erstellt und versendet.

Die Kartenausgabe erfolgt bereits seit dem 16.03.2024 und soll bis Ende März abgeschlossen sein. Die Leistungen ab dem Monat April werden über die Bezahlkarte (Socialcard) ausbezahlt, die Karten sind ab dem 01.04.2026 einsatzbereit.

Mit den in Norderstedt ausgegeben Bezahlkarten kann an allen Akzeptanzstellen in den Bundesländern Schleswig-Holstein und Hamburg bezahlt werden. Jede volljährige Person im Leistungsbezug erhält eine eigene Bezahlkarte und kann mit dieser Karte in der Regel monatlich max. 50 € in bar abheben. Dieser Betrag erhöht sich für jedes minderjährige Kind um weitere 50 €. Grundsätzlich sind zwei Abhebungen bei der Bank kostenlos, jede weitere Abhebung wird mit einer Gebühr von 0,65 € berechnet. Das Abheben von Bargeld in Supermärkten ist kostenlos.

Für Lastschriften gibt es sowohl eine generelle Freigabeliste (Whitelist) als auch die Möglichkeit, über die Socialcard-App eine individuelle Freigabe beim Sozialamt zu beantragen.

Anlage:

FAQ Deutsch

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 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 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 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 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 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 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 nicht einloggen. Ich habe mein Passwort vergessen.

Bitte gehen Sie auf 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 nicht einloggen. Ich habe meinen Benutzernamen vergessen.

Bitte gehen Sie auf 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 ändern?

Nach dem Login im Online-Portal auf 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 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 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 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 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 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 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.

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 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.

Kann ich von meiner Karte Geld überweisen?

Ja, das ist möglich. Loggen Sie sich im Online-Portal unter www.socialcard.de ein und klicken auf „Geld senden“. Hier können Sie auswählen, an welchen Zahlungsempfänger Geld gesendet werden soll, und erfassen den Betrag sowie den Verwendungszweck.

Die Auswahl an Zahlungsempfängern gibt Ihre kartenausgebende Stelle vor. Wenn Sie einen neuen Zahlungsempfänger hinzufügen möchten, können Sie dazu eine Anfrage an Ihre kartenausgebende Stelle senden.

Wie kann ich einen neuen Zahlungsempfänger hinzufügen?

Loggen Sie sich im Online-Portal unter www.socialcard.de ein und klicken auf „Zahlungsempfänger“. Hier können Sie online eine Anfrage an Ihre kartenausgebende Stelle

übermitteln. Füllen Sie das Formular vollständig aus. Die Entscheidung, ob der Zahlungsempfänger freigeschaltet wird, obliegt allein der kartenausgebenden Stelle.

Wie lange dauert es, bis der neue Zahlungsempfänger freigeschaltet wird?

Die kartenausgebende Stelle prüft Ihre Anfrage innerhalb von 10 Werktagen. Wir haben keinen Einfluss auf die Bearbeitungszeit und die Entscheidung. Sobald Ihre Anfrage genehmigt oder abgelehnt wurde, werden Sie beim nächsten Login im Online-Portal informiert.

Meine Anfrage bezüglich eines neuen Zahlungsempfängers wurde abgelehnt. An wen wende ich mich?

Bitte wenden Sie sich ausschließlich an Ihre kartenausgebende Stelle. Wir können Ihnen hierzu keine Auskunft erteilen.

Was ist das Lastschriftverfahren?

Beim Lastschriftverfahren erlauben Sie einem Zahlungsempfänger – z. B. einem Händler oder Verein – Geld direkt von Ihrer SocialCard abzubuchen. Dafür müssen Sie dem Zahlungsempfänger ein SEPA-Mandat erteilen und ihm Ihre IBAN mitteilen. Das Abbuchen des Rechnungsbetrags passiert dann automatisch – Sie müssen nichts überweisen.

Wichtiger Hinweis: Die Abbuchung funktioniert nur, wenn genügend Geld auf Ihrer Karte ist und der Zahlungsempfänger von Ihrer Leistungsbehörde freigeschaltet wurde. Ansonsten scheitert die Abbuchung und wir belasten Ihre Karte einen pauschalierten Schadensersatz.

Kann ich am Lastschriftverfahren teilnehmen?

Dies ist nur möglich, wenn Ihre Leistungsbehörde das Lastschriftverfahren für Inhaber einer SocialCard grundsätzlich freigeschaltet hat. Ob das bei Ihnen der Fall ist, sehen Sie im Online-Portal unter www.socialcard.de nach dem Login: Wenn der Menüpunkt „Lastschrift“ vorhanden ist, können Sie das Verfahren nutzen. Fehlt der Menüpunkt, ist die Teilnahme für Sie nicht möglich.

Wo finde ich meine IBAN für das Lastschriftverfahren?

Sie können Ihre IBAN im Online-Portal unter www.socialcard.de einsehen. Melden Sie sich dort an, wählen Sie den Menüpunkt „Lastschrift“, und Ihre IBAN wird Ihnen angezeigt. Bei erstmaliger Nutzung müssen Sie zustimmen, dass Sie das Lastschriftverfahren nutzen möchten, um die IBAN angezeigt zu bekommen.

Wo sehe ich, ob ein Zahlungsempfänger für das Lastschriftverfahren freigeschaltet ist?

Im Online-Portal unter www.socialcard.de. Loggen Sie sich ein und wählen Sie den Bereich „Lastschrift“. Klicken Sie auf den Button „Whitelist der Zahlungsempfänger“. Dort finden Sie eine Liste mit Zahlungsempfängern, die von Ihrer Leistungsbehörde für das Lastschriftverfahren freigeschaltet sind.

Wie kann ich einen Zahlungsempfänger für das Lastschriftverfahren freischalten lassen?

Loggen Sie sich im Online-Portal unter www.socialcard.de ein und klicken auf „Zahlungsempfänger“. Hier können Sie online eine Anfrage an Ihre kartenausgebende Stelle übermitteln. Füllen Sie das Formular vollständig aus. Die Entscheidung, ob der Zahlungsempfänger freigeschaltet wird, obliegt allein der kartenausgebenden Stelle.

Wo finde ich die Gläubiger-ID für die Anfrage zur Freischaltung eines neuen Zahlungsempfängers?

Die Gläubiger-ID des Zahlungsempfängers können Sie dem SEPA-Mandat entnehmen. Sollten Sie die Gläubiger-ID dort nicht finden, wenden Sie sich bitte an den Zahlungsempfänger.

Eine Lastschrift wurde nicht von meiner Karte abgebucht. An wen kann ich mich wenden?

Grundsätzlich ist der Zahlungsempfänger Ihr Ansprechpartner. Bitte wenden Sie sich an ihn und klären Sie, wie Sie den offenen Betrag an ihn bezahlen können.

Das Geld einer Lastschrift ist mir wieder gutgeschrieben worden. Warum?

Eine Lastschrift kann nur ausgeführt werden, wenn genügend Geld auf Ihrer Karte ist und der Zahlungsempfänger von Ihrer Leistungsbehörde freigeschaltet wurde. Wenn eine dieser Bedingungen nicht erfüllt ist, wird die Lastschrift nicht eingelöst.

Mir wurden Kosten für eine nicht eingelöste Lastschrift berechnet. Warum?

Eine Lastschrift kann nur ausgeführt werden, wenn genügend Geld auf Ihrer Karte ist und der Zahlungsempfänger von Ihrer Leistungsbehörde freigeschaltet wurde. Wenn eine dieser Bedingungen nicht erfüllt ist, wird die Lastschrift nicht eingelöst. In diesem Fall verhalten Sie sich nicht gemäß der „Besonderen Kartennutzervereinbarungen für Lastschrift“ der SocialCard und wir belasten Ihr Kartenlimit mit einem pauschalierten Schadensersatz von EUR 25,00. Im Falle von drei oder mehr unberechtigten Lastschrifteinreichungen durch Sie können wir das Lastschriftverfahren für Ihre Karte sperren.

Ein Zahlungsempfänger hat unberechtigt Geld eingezogen. Wie bekomme ich mein Geld zurück?

Sollte ein Zahlungsempfänger von Ihrer Karte unberechtigt Geld eingezogen haben, können Sie die Abbuchung innerhalb der Rückgabefrist gemäß der „Besonderen Kartennutzervereinbarung für Lastschrift“ im Online-Portal www.socialcard.de zurückgeben. Der Betrag wird Ihrer Karte dann wieder gutgeschrieben.

Ich habe eine Mahnung von einem Zahlungsempfänger erhalten. Was kann ich tun?

Bitte setzen Sie sich direkt mit dem Zahlungsempfänger in Verbindung und klären Sie, wie Sie den offenen Betrag an ihn bezahlen können.