



## LA CARTE DE PAIEMENT PRÉPAYÉE QUI VOUS RESSEMBLE

PCS MasterCard®

ACHETER

ACTIVER

RECHARGER &  
PARTAGER

## QUESTIONS FRÉQUENTES

### Questions générales

#### Qu'est-ce que la carte prépayée PCS MasterCard® ?

La carte PCS MasterCard est une carte de paiement prépayée et rechargeable SANS compte bancaire, SANS engagement.

Disponible dans plus de [32 000 points de vente](#) en France et les DOM et activable immédiatement, vous pourrez aussi recevoir une carte PCS MasterCard si vous êtes résident d'un pays d'Europe\*.

Vous pouvez aussi envoyer une carte PCS MasterCard à l'un de vos proches à l'étranger.

\* Liste des Pays de L'Union Européenne : Allemagne, Lettonie, Autriche, Lituanie, Belgique, Luxembourg, Bulgarie, Malte, Chypre, Pays-Bas, Danemark, Pologne, Espagne, Portugal, Estonie, République tchèque, Finlande, Roumanie, France, Royaume-Uni, Grèce, Slovaquie, Hongrie, Slovénie, Irlande, Suède, Croatie, Italie. et les pays de l'Espace Economique Européen : Norvège, Islande, Liechtenstein.

#### Combien coûte la carte prépayée PCS MasterCard® ?

La carte prépayée PCS MasterCard coûte seulement 14,90€ (prix de vente conseillé).  
L'option PREMIUM coûte 5€.

#### Combien de cartes PCS MasterCard puis-je acheter ?

Vous pouvez détenir jusqu'à 4 cartes par compte (un compte correspond à un numéro de mobile).

#### Ma carte PCS MasterCard est-elle nominative ?

Si vous commandez votre carte PCS sur ce site internet, la carte sera nominative. Vous recevrez votre carte dans un délai de 10 jours.

Si vous achetez votre carte PCS en point de vente, elle ne sera pas nominative.

#### Qui peut utiliser la carte PCS MasterCard ?

Toute personne âgée de plus de 18 ans. Pour les mineurs âgés de plus de 13 ans qui veulent utiliser la carte, elle doit appartenir à l'un de leurs parents. Son représentant légal sera déclaré responsable de l'utilisation que le mineur fait de sa carte PCS MasterCard.

Aucune vérification sur votre situation personnelle ne sera demandée. Les seuls documents à fournir sont un justificatif d'identité et de domicile si vous désirez devenir Premium.

#### Où puis-je utiliser la carte PCS MasterCard ?

Les cartes PCS MasterCard sont utilisables chez tous les commerçants dans le monde et sites Internet, affiliés au réseau

MasterCard (soit plus de 32 millions de commerçants à travers le monde).

#### Je suis interdit bancaire, puis-je être titulaire d'une carte PCS MasterCard ?

Oui, la carte PCS MasterCard est une carte de paiement prépayée rechargeable, sans compte bancaire dont le titulaire doit être âgé de 18 ans minimum.

#### Où acheter la carte PCS MasterCard ?

Vous pouvez trouver la carte PCS MasterCard dans l'un de nos [32 000 points de vente](#) (en France, en Corse ainsi que dans les DOM TOM suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint Martin, Saint Barthélemy, Réunion et Mayotte). Retrouvez les points de ventes les plus proches sur notre site. Vous pouvez commander votre carte directement dans la rubrique [COMMANDEZ EN LIGNE](#) sur le site.

### Activation

#### L'activation de ma carte PCS MasterCard est-elle immédiate ?

Oui, dès réception de votre code PIN, votre carte est activée.

#### Comment activer ma carte PCS MasterCard ?

Pour activer la carte PCS MasterCard, il vous suffit d'envoyer par SMS à partir de votre téléphone mobile: PIN (un espace) les 8 derniers chiffres de votre carte PCS (sans espace) au 06.01.78.78.78. Vous recevrez alors un code à 4 chiffres appelé code PIN. **Attention** : le numéro de téléphone avec lequel vous avez activé votre carte sera dès lors associé à votre PCS MasterCard. L'utilisation des SMS pour la gestion de votre carte ne sera possible que depuis ce numéro de téléphone. Si vous changez de numéro de téléphone portable, vous devrez alors modifier vos coordonnées en appelant notre Service Clients au 01.80.961.961\*.

\*appel non surtaxé

#### A quoi me sert le code PIN ?

Le code PIN est votre code confidentiel. Il vous permet de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets, et faire vos achats chez les commerçants.

Il est strictement personnel et confidentiel et ne pourra jamais vous être demandé par une personne du Service Clients.

#### Oubli ou perte du code PIN : que dois-je faire si je perds mon code PIN ?

Vous devez renouveler l'opération effectuée lors de l'activation de votre carte PCS en envoyant au 06.01.78.78.78 un SMS : PIN (un espace) suivi des 8 derniers chiffres de votre carte PCS (sans espace) en utilisant le même numéro de téléphone que lors de votre première utilisation.

Votre code PIN vous sera renvoyé immédiatement par SMS (le code PIN ne change pas).

### Rechargements et virements

#### Comment recharger ma carte PCS MasterCard par coupon ?

Par SMS au 06.01.78.78.78 :

Envoyez RECH (un espace) suivi du code RECHARGE\* (un espace) suivi des 4 DERNIERS CHIFFRES DE VOTRE CARTE PCS. Ce code est composé de 10 caractères (chiffres et lettres) et figure sur votre coupon recharge PCS. Le même numéro de téléphone portable doit être utilisé que lors de l'activation de votre carte PCS MasterCard.

Sur le site internet dans votre espace [MON COMPTE](#) rubrique « Recharger votre carte » en saisissant directement votre

code recharge\*

En contactant le Service client au 01.80.961.961\*\* pendant les heures d'ouverture : du lundi au vendredi (de 9h à 19h) et le samedi (de 10h à 17h).

*\*le code recharge est composé de 10 caractères alphanumériques et figure sur votre coupon recharge PCS.*

*\*\* appel non surtaxé*

#### **Quels sont les frais liés aux recharges ?**

7% pour les coupons recharges de 20 à 199€

5% pour les coupons recharges de 200 à 250€

4% pour les recharges par carte bancaire\*

2% pour les recharges par virement bancaire\*

Pour plus d'informations contactez notre Service Clients au 01.80.961.961\*\*.

\* modes de rechargement réservés aux clients Premium

\*\* appel non surtaxé

#### **Quels sont les montants de recharges disponibles ?**

Les montants de recharge vont de 20 à 250€.

Selon la caisse du point de vente, vous pouvez choisir un montant libre de 20 à 250€ ou un coupon recharge de 20€, 50€, 100€, 150€ ou 250€.

#### **Existe-t-il une limite de rechargement ?**

La limite est de 3 coupons de rechargement par tranche de 24 heures.

Le montant maximum de rechargement par jour est de 500€.

Si vous êtes utilisateur Premium, le montant maximal de rechargement par virement est de 4 500€ par tranche de 24 heures.

#### **Combien de temps est valable ma recharge PCS MasterCard ?**

Un coupon de recharge PCS MasterCard est valable 1 an.

La date de validité est indiquée sur votre coupon.

#### **Pourquoi ma recharge ne fonctionne pas ?**

Assurez-vous d'avoir envoyé correctement le bon SMS. Vérifiez que les 0 (zéro) ne sont pas des O (lettre o).

Vérifiez également que le code recharge comporte bien 10 caractères alphanumériques. Vérifiez ensuite que vous n'avez pas dépassé:

La limite de 3 coupons de rechargement par 24 heures

Le montant maximum est de 500€ de rechargement par jour.

En option PREMIUM, le montant maximal de rechargement par virement est de 4 500€ par 24 heures. Si le problème persiste, contactez notre Service Clients au 01.80.961.961\*.

\* appel non surtaxé

#### **Comment virer de l'argent sur ma carte PCS MasterCard ?**

En appelant le Service Clients, celui-ci vous enverra par email, les coordonnées bancaires du compte sur lequel effectuer votre virement.

Veillez à préciser sur votre ordre de virement les 8 derniers chiffres de votre carte prépayée PCS MasterCard en message, libellé ou référence afin de pouvoir vous identifier. Ce mode de rechargement est réservé aux clients Premiums.

Pour plus d'informations contactez notre Service Clients au 01.80.961.961\*.

\*appel non surtaxé

#### Comment recharger ma carte PCS MasterCard avec ma carte bancaire ?

Vous pouvez recharger votre carte PCS MasterCard dans la rubrique [MON COMPTE](#) après avoir préalablement enregistré votre Carte Bancaire.

Après avoir envoyé la copie couleur recto verso de votre carte bancaire à votre nom, celle-ci sera alors enregistrée comme unique CB de rechargement pour votre carte PCS. Vous pouvez masquer le cryptogramme ( les 3 chiffres au verso) lors de l'envoi de la copie.

Copie à envoyer à l'adresse :

CREACARD  
Service Clients PCS MasterCard  
17 rue d'Orléans  
92200 NEUILLY SUR SEINE.

Ou par mail à [contact@creacard.net](mailto:contact@creacard.net).

Suivez les instructions indiquées sur le site pour recharger votre carte PCS instantanément à partir de votre CB. La limite de rechargement est d'un rechargement de 250€ par tranche de 24 heures.

#### Comment faire virer mon salaire sur ma carte PCS MasterCard ?

En communiquant les coordonnées bancaires à votre employeur et en précisant les 8 derniers chiffres de votre carte en référence, message ou libellé sur l'ordre de virement.

#### Quand puis-je disposer de mes fonds après avoir rechargé ma carte ?

Rechargement par coupon-recharge ou direct en point de vente :  
immédiatement après avoir rechargé par SMS ou sur le site internet via la rubrique [MON COMPTE](#).

Par virement bancaire :  
les délais de crédits sont de 2 à 4 jours ouvrés (le samedi n'est pas considéré comme un jour ouvré bancaire)

#### Pourquoi un plafond de 1000 euros ?

Afin de lutter contre le blanchiment d'argent, le terrorisme et pour sécuriser l'ensemble du programme Prévention et Interventions frauduleuses, PCS s'impose volontairement une limitation plus rigoureuse que ne l'impose la législation française.

#### Que faire lorsque mon plafond de rechargement de 1000€ est atteint ?

La carte PCS MasterCard a un plafond de rechargement maximal de 1000€ cumulés.

Si vous avez atteint ce plafond, vous pourrez :

Devenir Premium : cette option vous permet d'avoir une limite de solde de 6 500€ sans limite de cumul de rechargement.

Pour obtenir l'activation de l'option PREMIUM sur votre carte, il vous suffit d'envoyer 2 documents suivants: un de chaque liste (photocopie ou photo en couleur, pas de facture électronique)

##### Un document A (au choix)

Passeport  
carte d'identité  
Permis de conduire

##### Un document B (au choix)

Permis de conduire si non utilisé en première  
pièce justificative  
Avis d'imposition (<12 mois)  
Facture EDF (<3 mois)  
Relevé bancaire (<3 mois)  
Loyer ou titre de propriété non manuscrit  
Facture quelconque (<3 mois)  
Exemple: gaz, électricité, internet... (sauf

téléphone portable)

- soit via la rubrique **MON COMPTE**
- soit par courrier à l'adresse suivante :

CREACARD  
Service Clients PCS MasterCard  
17 rue d'Orléans  
92200 NEUILLY SUR SEINE.

Acheter une nouvelle carte PCS MasterCard, qui sera également plafonnée à 1 000€ de rechargement cumulé.  
(possibilité d'avoir jusqu'à 4 cartes par numéro de téléphone : rechargement maximum : 2 500€ par carte pour l'ensemble des 4 cartes)

## Utilisation

### Y a-t-il des frais lorsque je paie chez un commerçant ou sur internet ?

Aucun frais n'est imputé en cas de paiement de vos achats en magasin comme en ligne et si la devise de transaction est l'Euro.

Des frais de change s'appliquent hors zone Euro.

### Quel est le montant maximum d'achats ?

1 000€ par 24 heures pour les membres non Premium.\*  
5 000€ par 24 heures pour les membres Premium\*.

*\* sous réserve du solde disponible au moment de la transaction*

### Puis-je effectuer un paiement en plusieurs fois avec ma carte PCS MasterCard ?

Cela est possible, mais les commerçants sont en droit de refuser le mode de paiement par carte prépayée : le commerçant ne possédant aucune garantie que les fonds seront disponibles lors des prochaines échéances de paiement.

### Puis-je retirer de l'argent dans tous les distributeurs automatiques ?

Oui, dans tous les distributeurs affiliés au réseau MasterCard dans le monde entier.

### Quel est le montant maximum de retrait aux distributeurs de billets automatique?

500€ par 24 heures.

510€ par an maximum pour les membres non Premium.

**ATTENTION** : Certaines banques limitent les plafonds de retrait à 200€ ou 300€ (par retrait).

### Y a-t-il des frais sur les retraits dans les distributeurs automatiques ?

Les frais de retrait au distributeur automatique de billets sont de 1€ pour n'importe quel distributeur affilié MasterCard et ce quel que soit le montant retiré et le pays du retrait.

Il faut rajouter 3% de commissions pour les retraits hors zone Euro.

### Puis-je être à découvert ?

La carte PCS MasterCard est une carte prépayée, et n'autorise donc aucun découvert. Si vous tentez d'effectuer un paiement supérieur à votre solde, votre paiement sera refusé.

#### Existe-t-il d'autres frais à l'utilisation de ma carte PCS MasterCard ?

Les frais concernant les rechargements : voir la rubrique concernée.  
Les frais de gestion de la carte d'un montant de 1,50€ prélevés mensuellement

#### Comment accéder à mon espace client sur le site Internet ?

Rendez-vous sur la rubrique **MON COMPTE**, saisissez le numéro de votre carte et votre code PIN.  
Votre compte est créé, vous pourrez désormais consulter et imprimer vos transactions, votre solde et faire vos rechargements sur le site.

A chaque connexion, il vous sera demandé une nouvelle fois les chiffres de votre carte et votre PIN.

#### Comment consulter mon solde par SMS ?

Envoyez au 06.01.78.78.78 : SOLDE (un espace) suivi des 4 DERNIERS CHIFFRES DE VOTRE PCS MasterCard. (0,20€ par SMS)

Le même numéro de téléphone portable doit être utilisé que lors de l'activation de votre carte PCS MasterCard.

Vous recevrez en retour un message vous avertissant de votre solde actuel.

#### Pourquoi ma carte est-elle refusée dans un distributeur automatique de carburant ou un péage ?

Sur certains distributeurs automatiques de carburant un montant minimum est nécessaire.

**Station-service** : Par exemple, en cas de paiement sur un automate de station-service, une pré-autorisation pour un montant maximum (entre 70€ et 120€ en général) est demandée par l'automate avant que vous ne vous serviez.

L'automate vérifie que vous avez un crédit suffisant sur votre carte pour effectuer l'opération.

Après que vous vous soyez servi, le commerçant ne réajuste pas systématiquement le montant d'autorisation initial accordé : la provision enregistrée sur votre compte par la banque reste donc à ce montant maximum, jusqu'à ce que le commerçant envoie le montant réel à la banque en fin de journée.

Si vous consultez votre compte dans cet intervalle de temps, vous voyez alors apparaître dans les opérations la provision qui ne correspond pas forcément à l'achat effectué et qui vous sera remboursée.

**Vélib** : Les automates vélib peuvent également être amenés à bloquer une provision sur votre carte qui sera re-créditée sur votre carte PCS sous un délai maximal de 16 jours.

**Péages** : Les péages ne permettent pas de vérifier le solde du compte en temps réel donc la carte peut être refusée.

### *Remboursement / Urgence / Réclamation*

#### Vol ou perte de carte, que faire en cas de perte ou de vol ?

Vous pouvez bloquer directement votre carte PCS MasterCard en envoyant au 06.01.78.78.78 : VERR (un espace) suivi des 4 DERNIERS CHIFFRES DE VOTRE CARTE PCS MasterCard.

Vous pouvez appeler le numéro du service opposition 01.80.96.16.08, ouvert 24/24 et 7/7. Vous pouvez également contacter le Service Clients au 01.80.961.961\*, nous bloquerons votre carte immédiatement, et nous transférerons gratuitement les fonds de votre carte perdue ou volée sur votre nouvelle carte PCS MasterCard.

\* appel non surtaxé

#### Comment se faire valider un remboursement sur un achat effectué ?

Pour vous faire valider un remboursement sur un achat sur votre carte PCS, vous devez renvoyer une copie de votre

preuve d'achat (ticket de caisse, facture), de la preuve de remboursement et une photocopie recto/verso de votre pièce d'identité en couleur.

Soit par email : [contact@creacard.net](mailto:contact@creacard.net)

Soit par courrier :

CREACARD

Service clients

17 rue d'Orléans

92200 NEUILLY SUR SEINE

Après vérification, votre argent sera crédité sur votre carte PCS MasterCard.

#### **Paiement refusé mais débité sur ma carte PCS MasterCard, comment récupérer la somme ?**

Quand vous faites un règlement chez un commerçant, ou un retrait dans un distributeur automatique de billets, une demande d'autorisation est envoyée auprès de celui-ci.

Le commerçant peut :

- Débiter l'autorisation
- Annuler l'autorisation
- Ne rien faire

Si le commerçant annule ou ne prend pas en compte l'autorisation et que le débit a bien eu lieu, MasterCard, au terme d'un délai de 16 jours vous re-crédite automatiquement la somme sur votre carte PCS.

#### **Que faire si je constate une opération frauduleuse ?**

Contactez le Service Clients au 01.80.961.961\*, nous bloquerons votre carte immédiatement.

Vous pouvez bloquer directement votre carte PCS MasterCard en envoyant au 06.01.78.78.78 VERR (un espace) suivi des 4 DERNIERS CHIFFRES DE VOTRE CARTE PCS MasterCard.

Vous pouvez appeler le numéro du service opposition 01.80.96.16.08, ouvert 24/24 et 7/7.

\* appel non surtaxé

#### **Comment contester une opération ?**

Si vous constatez une anomalie sur une opération, contactez le Service Clients. Nous vous ferons parvenir un formulaire de contestation à remplir et à nous renvoyer :

Soit par email à [contact@creacard.net](mailto:contact@creacard.net).

Soit par courrier à l'adresse suivante :

CREACARD

Service Clients PCS MasterCard

17 rue d'Orléans

92200 NEUILLY SUR SEINE

afin que nous puissions effectuer des recherches et assurer un remboursement si la contestation s'avère justifiée.

### **Statut Premium**

#### **Comment devenir membre Premium ?**

Pour obtenir l'activation de l'option PREMIUM sur votre carte, il vous suffit d'envoyer 2 documents suivants: un de chaque liste (photocopie ou photo en couleur, pas de facture électronique)

##### **Un document A (au choix)**

Passeport  
Carte d'identité  
Permis de conduire

##### **Un document B (au choix)**

Avis d'imposition (<12 mois)  
Facture EDF (<3 mois)  
Relevé bancaire (<3 mois)  
Loyer ou titre de propriété non manuscrit  
Facture quelconque (<3 mois)  
Exemple: gaz, électricité, internet... (sauf

téléphone portable)

Soit via la rubrique [MON COMPTE](#)  
Soit par courrier à l'adresse suivante :

CREACARD  
Service Clients PCS MasterCard  
17 rue d'Orléans  
92200 NEUILLY SUR SEINE.

#### Quels sont les avantages à passer Premium ?

Le statut membre Premium vous permet :

- De pouvoir dépenser jusqu'à 5 000€ par jour
- De pouvoir charger un solde de 6 500€ maximum sur votre carte et de recharger votre carte autant de fois que vous le voulez
- De recharger votre carte à moindre frais sans bouger de chez vous (soit par virement ou par carte bancaire)
- D'envoyer de l'argent à vos proches par SMS

Les avantages à passer Premium :

	Formule classique	Formule Premium
Solde disponible maximum	1 000€	6 500€
Plafond de rechargement maximum annuel	1 000€	illimité
Dépenses maximum par jour	1 000€	5 000€
Rechargement par coupons recharge		
Rechargement par virement bancaire		
Rechargement par carte de crédit		
Recharge carte à carte		
Retraits maximum	510€/an	500€/jour
Coût du passage en PREMIUM	-	5€

### PCS Club

#### Qu'est-ce que le PCS Club ?

Un service **exclusif** aux clients PCS.

Un accès 100% **sécurisé**.

Des **remises exceptionnelles** dans plus de **700 enseignes du e-commerce**.

Fnac - La Redoute - Europcar - Cdiscount - Pixmania - Priceminister - Rue du commerce - Amazon - Auchan- Carrefour  
- Voyages Sncf - Go Voyage - Sephora - Sarenza

Jusqu'à **20% de remboursement** sur vos achats.

Remboursement d'une partie des achats directement sur la carte PCS.

Envoi par e-mail de codes **promos, réductions négociées et offres spéciales.**

#### Comment ça marche ?

- 1- Connectez-vous sur le site [www.pcs-club.com](http://www.pcs-club.com).
- 2- Inscrivez-vous gratuitement grâce à votre numéro de carte PCS. Choisissez un pseudo et un mot de passe.
- 3- Trouvez votre enseigne préférée parmi nos 700 enseignes partenaires et faites votre shopping directement sur leur site.
- 4- Profitez des promos, des tarifs négociés et des offres spéciales sur les sites partenaires.
- 5- Recevez jusqu'à 20% de remboursement après vos achats directement sur votre carte PCS.

**PCS CLUB**



jusqu'à  
**20%**

de remboursement sur vos achats  
**VOS ACHATS VOUS RAPPORTENT  
DE L'ARGENT !**

**DEVENIR MEMBRE  
PREMIUM**



**ALLEZ ENCORE PLUS LOIN  
AVEC VOTRE CARTE PCS !**

#### NOS RÉCOMPENSES

**BESOIN D'AIDE ? 01 80 961 961**



[Accueil](#) - [Qui sommes nous ?](#) - [Espace presse](#) - [Nos partenaires](#) - [Mentions légales](#) - [CGV](#) - [FAQ](#) - [Contact](#) - [Plan du site](#)

MasterCard et l'emblème de marque de MasterCard sont des marques déposées de MasterCard International Incorporated. La carte de paiement prépayée PCS MasterCard est émise par Prepaid Financial Services Limited en vertu d'une licence de MasterCard International Incorporated. Prepaid Financial Services est régulé et autorisé par le Financial Conduct Authority. Bureau enregistré au 36 Carnaby Street London, W1F 7DR. Numéro d'enregistrement 900036.

PCS® Prepaid Cash Services est une marque de CreaCard SA. © CreaCard SA 2014 - Tous droits réservés.