

Q : Pourquoi la vérification de mon identité échoue-t-elle ?

A : La vérification d'identité échoue souvent à cause de la qualité des photos fournies. Voici quelques conseils pour réussir :

- Prenez vos photos dans un endroit bien éclairé, sur une surface plane, sans reflets.
- Assurez-vous que le document d'identité est complètement visible et qu'il est bien accepté (passeport, carte d'identité européenne, titre de séjour français).
- Vérifiez que votre visage est bien dégagé, que l'appareil est à la hauteur de vos yeux, et que vous êtes seul(e) sur le selfie.
- N'oubliez pas de fournir également une preuve de domicile valide et récente (de moins de 3 mois), comme une facture, une quittance de loyer ou un certificat d'impôt. Ce justificatif d'adresse est essentiel pour compléter la vérification de votre identité.

Si malgré plusieurs tentatives la vérification échoue, nos équipes prendront le relais et vous contacteront pour des informations supplémentaires ou pour valider manuellement.

Q : Comment activer ma carte ?

A : Une fois votre carte commandée et reçue, il vous suffit de retourner sur le site et de l'activer en suivant le lien de connexion. Cette activation permet également d'accéder à votre compte.

Q : Quels documents sont demandés pour la vérification d'identité ?

A : Pour une vérification complète de votre profil, il vous sera demandé de télécharger une pièce d'identité valide et un justificatif de domicile récent (de moins de 3 mois).

Pour la pièce d'identité, nous acceptons les documents suivants :

- Carte nationale d'identité européenne.
- Passeport biométrique (toutes nationalités).
- Titre de séjour français.

Pour le justificatif de domicile :

- Facture.
- Quittance de loyer.
- Certificat d'impôt.

- Permis de travail.

Les documents expirés, récépissés de demande de titre de séjour et attestations de demandeurs d'asile ne sont pas acceptés.

Q : Quelles sont les conditions pour obtenir une carte WCB ?

A : Notre carte est accessible à tous les résidents majeurs en France disposant d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi que d'un justificatif de domicile récent (de moins de 3 mois). Les documents acceptés sont :

Pour la pièce d'identité :

- Carte nationale d'identité européenne.
- Passeport biométrique (toutes nationalités).
- Titre de séjour français.

Pour le justificatif de domicile :

- Facture.
- Quittance de loyer.
- Certificat d'impôt.
- Permis de travail.

Q : Y a-t-il une condition de revenu minimal pour obtenir une carte WCB ?

A : Non, il n'y a aucune condition de revenu. Les cartes WCB sont accessibles à tous, sans distinction de revenus.

Q : Je n'ai pas la nationalité française, puis-je obtenir une carte WCB ?

A : Oui, la carte WCB est accessible à tous les résidents en France majeurs, quelle que soit leur nationalité, tant qu'ils disposent d'une pièce d'identité en cours de validité.

Q : Quels sont les avantages de la carte WCB ?

A : La carte WCB offre plusieurs avantages :

- Acceptée partout dans le monde (certaines restrictions peuvent s'appliquer).
- Accessible sans condition de revenus.
- Aucun découvert autorisé.
- Paiements sans contact (NFC) et 3D Secure pour plus de sécurité.

Q : Qu'est-ce qu'une carte virtuelle ?

A : Une carte virtuelle est une version dématérialisée de votre carte bancaire. Elle fonctionne comme une carte physique avec un numéro de carte, une date de validité et un code CVV, mais elle n'existe que sous forme numérique.

Q : Comment recharger ma carte WCB par virement bancaire ?

A : Pour recharger votre carte WCB par virement bancaire :

1. Téléchargez votre RIB depuis votre espace client
2. Communiquez votre RIB à la personne ou à l'organisme qui souhaite vous envoyer un virement.
3. Le montant sera crédité sur votre carte dès réception du virement.

Q : Puis-je retirer des espèces avec ma carte WCB ?

A : Oui, vous pouvez retirer des espèces dans tous les distributeurs automatiques en France et à l'étranger.

Q : Pourquoi mon retrait a-t-il été refusé ?

A : Si votre retrait est refusé, vérifiez les points suivants :

- Votre solde est-il suffisant ? La carte étant prépayée, elle doit être rechargée avant utilisation.
- La carte est-elle verrouillée ? Si oui, déverrouillez-la par SMS.
- Le code PIN est-il correct ? Si nécessaire, demandez un nouveau code PIN.

Q : Comment obtenir mon RIB/IBAN ?

A : Pour obtenir votre RIB/IBAN, votre profil doit être complètement vérifié. Une fois la vérification terminée, accédez à votre espace "Mon compte" sur le site WCB pour récupérer votre IBAN/RIB.

Q : Quel est le délai pour recevoir un virement sur ma carte ?

A : Le délai pour recevoir un virement varie entre 2 et 4 jours ouvrés, selon la banque émettrice.

Q : Je n'ai pas reçu ma carte WCB, que faire ?

A : Les délais de livraison sont :

- Carte embossée : 14 jours ouvrés.
- Carte express : 48 heures ouvrées.

Si vous n'avez pas reçu votre carte dans les délais, contactez-nous en fournissant votre nom, prénom, numéro de téléphone, référence et adresse de livraison.