

BoC Wallet - Συχνές ερωτήσεις

- ΓΕΝΙΚΑ
- ΕΓΓΡΑΦΗ
- ΠΛΗΡΩΜΕΣ
- ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

ΓΕΝΙΚΑ:

1. Τι είναι το BoC Wallet app;

Το BoC Wallet app είναι η νέα πρωτοποριακή εφαρμογή ανέπαφων συναλλαγών, με την οποία μπορείτε να κάνετε τις καθημερινές σας συναλλαγές γρήγορα και εύκολα χρησιμοποιώντας απλά το κινητό σας στα τερματικά POS που φέρουν την σήμανση για ανέπαφες συναλλαγές. Το μόνο που πρέπει να κάνετε είναι να προσθέσετε και να κάνετε εγγραφή της κάρτας ή καρτών σας.

2. Από πού μπορώ να κατεβάσω το BoC Wallet app;

Μπορείτε να κατεβάσετε και να εγκαταστήσετε το BoC Wallet δωρεάν από το Google Play.

3. Τι χρειάζομαι για να κατεβάσω το BoC Wallet app;

- Android Smartphone με δυνατότητα NFC 
- Android OS 5.0+, όχι rooted

4. Μπορώ να κατεβάσω το BoC Wallet σε περισσότερες από μια συσκευές;

Μπορείτε να κατεβάσετε το BoC Wallet σε περισσότερες από μια συσκευές εφόσον αυτές πληρούν τις τεχνικές προδιαγραφές.

5. Μπορώ να προσθέσω την κάθε μου κάρτα σε περισσότερες από μια συσκευές (στις οποίες είναι εγκαταστημένο το BoC Wallet);

Ναι, μπορείτε να προσθέσετε την ίδια κάρτα σε οποιαδήποτε ή και όλες τις συσκευές στις οποίες είναι εγκαταστημένο το BoC Wallet. Ωστόσο, δεν μπορείτε να προσθέσετε δυο φορές την ίδια κάρτα στο ίδιο BoC Wallet.

6. Μπορώ να προσθέσω οποιοσδήποτε κάρτες της Τράπεζας Κύπρου στο BoC Wallet;

Μπορείτε να προσθέσετε όλες τις κάρτες VISA της Τράπεζας Κύπρου, χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες, στο BoC Wallet. Προς το παρόν το BoC Wallet δεν διατίθεται για κάρτες Mastercard και AMEX.

7. Υπάρχει χρέωση για χρήση της υπηρεσίας BoC Wallet;

Όχι, η χρήση της υπηρεσίας BoC Wallet προσφέρεται δωρεάν στους πελάτες της Τράπεζας Κύπρου.

ΕΓΓΡΑΦΗ:

1. Πώς θα προσθέσω την κάρτα μου στο BoC Wallet;

Μπορείτε να καταχωρήσετε μια νέα κάρτα (Wallet Card) στο BoC Wallet σας, ακολουθώντας την πιο κάτω διαδικασία:

- Στην αρχική οθόνη (My Cards) πατήστε +
- Καταχωρήστε τα στοιχεία της κάρτας σας (αριθμός κάρτας, ημερομηνία λήξης CVV2) και πατήστε «Submit», ή σαρώστε την κάρτα επιλέγοντας το εικονίδιο .
- Αποδεχθείτε τους Όρους & Προϋποθέσεις (Terms & Conditions)
- Στην επόμενη οθόνη, επιλέξτε την μέθοδο επαλήθευσης που επιθυμείτε:

α. Μέσω OTP:

- ο Πατήστε «Continue» για να λάβετε ένα OTP (One Time Password) μέσω SMS στο κινητό που είναι καταχωρημένο, για να επαληθεύσετε την κάρτα σας.
- ο Εισάγετε το OTP και πατήστε «Submit» για να εγκαταστήσετε την κάρτα σας.
- ο Καθορίστε το Wallet PIN σας (4-8 ψηφία). Το Wallet PIN καθορίζεται μόνο μια φορά με την προσθήκη της πρώτης σας κάρτας.
- ο Η Wallet Card σας έχει τώρα ενεργοποιηθεί.

β. Καλώντας το τηλεφωνικό κέντρο της 1bank:

- ο Επιλέξτε αυτή την επιλογή και πατήστε «Continue».
- ο Καθορίστε το Wallet PIN σας (4-8 ψηφία). Το Wallet PIN καθορίζεται μόνο μια φορά με την προσθήκη της πρώτης σας κάρτας.
- ο Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο της 1bank για να επαληθεύσετε την κάρτα σας.
- ο Η Wallet Card σας έχει τώρα ενεργοποιηθεί.

2. Δεν έχω λάβει τη νέα μου φυσική κάρτα. Μπορώ να την προσθέσω στο BoC Wallet ούτως ή άλλως;

Όχι, για να προσθέσετε μια κάρτα στο BoC Wallet σας, θα πρέπει πρώτα να έχετε στην κατοχή σας την φυσική κάρτα. Θα πρέπει πρώτα να έχετε ενεργοποιήσει την φυσική σας κάρτα.

3. Πώς μπορώ να προσθέσω περισσότερες από μια κάρτες στο BoC Wallet;

Αν θέλετε να προσθέσετε περισσότερες από μια κάρτες στο BoC Wallet, θα πρέπει να επαναλάβετε την ίδια διαδικασία όπως περιγράφεται πιο πάνω. Μπορείτε να προσθέσετε όσες κάρτες θέλετε.

Απλά βεβαιωθείτε ότι οι κάρτες που ήδη προσθέσατε έχουν ενεργοποιηθεί (δηλαδή θα πρέπει να τις επαληθεύσετε με τη διαδικασία που περιγράφεται στη Σημείο 1 πιο πάνω) πριν προσθέσετε άλλη κάρτα.

4. Δεν έχω λάβει OTP ή το OTP μου είναι ληγμένο. Τι πρέπει να κάνω;

Σε περίπτωση που δεν μπορείτε να ολοκληρώσετε την επαλήθευση της κάρτας σας, ή αν δεν έχετε λάβει το OTP ή το OTP σας έληξε πριν το καταχωρήσετε, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το τηλεφωνικό κέντρο της 1bank στο 800 00 800 ή καλώντας το +357 22 128000 από εξωτερικό. Διαφορετικά, μπορείτε να ξαναπροσπαθήσετε, διαγράφοντας την Wallet Card και προσθέτοντας την από την αρχή.

5. Πώς μπορώ να διαγράψω μια Wallet Card από το BoC Wallet μου;

Για να διαγράψετε μια Wallet Card, πατήστε τις 3 τελείες  δίπλα από την κάρτα, και επιλέξτε «Delete». Μόλις ολοκληρωθεί η ενέργεια αυτή, θα λάβετε ειδοποίηση. Για την ενέργεια αυτή θα πρέπει να είστε συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο. Σημειώστε ότι η διαγραφή μιας Wallet Card δεν επηρεάζει την κατάσταση της φυσικής σας κάρτας.

Αν αλλάξετε γνώμη αφού διαγράψατε μια Wallet Card, μην ανησυχείτε. Μπορείτε να την προσθέσετε ξανά ακολουθώντας την ίδια διαδικασία. Σημειώστε ότι θα παραχωρηθεί νέος αριθμός στη Wallet Card σας.

6. Μπορώ να απενεργοποιήσω προσωρινά μια Wallet Card;

Για να απενεργοποιήσετε μια κάρτα, πατήστε τις 3 τελείες  δίπλα από την κάρτα και επιλέξτε «Deactivate». Μόλις η ενέργεια ολοκληρωθεί, θα λάβετε ειδοποίηση. Δεν χρειάζεται να είστε ενωμένοι στο διαδίκτυο για την ενέργεια αυτή.

Η Wallet Card μετατρέπεται σε «Inactive» (ανενεργή) και δεν θα μπορείτε να διενεργείτε πληρωμές με αυτή. Αν

θέλετε να την ενεργοποιήσετε ξανά, θα πρέπει να επιλέξετε «Activate» από το μενού των 3 τελειών  δίπλα από την κάρτα.

Σημειώστε ότι η απενεργοποίηση της Wallet Card δεν επηρεάζει την κατάσταση της φυσικής σας κάρτας.

7. Τι είναι το Wallet PIN;

Για να χρησιμοποιήσετε τις Wallet Card σας θα πρέπει πρώτα να δημιουργήσετε ένα Wallet PIN (4-8 ψηφία) για το BoC Wallet σας. Το Wallet PIN χρησιμοποιείται για πληρωμές άνω των €20 με το κινητό σας, καθώς επίσης και για ορισμένες πληρωμές κάτω από €20. Σημειώστε ότι το ποσό των €20 αφορά συναλλαγές στην Κύπρο αφού στο εξωτερικό μπορεί να διαφέρει.

8. Πώς αλλάζω το Wallet PIN;

Από το κύριο μενού του BoC Wallet, επιλέξτε «Wallet PIN» και μετά «Change Wallet PIN». Δεν χρειάζεται να είστε συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο για την ενέργεια αυτή.

9. Τι να κάνω αν τυχόν ξεχάσω το Wallet PIN;

Αν ξεχάσατε το Wallet PIN σας, μπορείτε να το επαναφέρετε μέσω της εφαρμογής BoC Wallet. Λόγω του ότι όλες οι κάρτες είναι συνδεδεμένες με το Wallet PIN, η επαναφορά του Wallet PIN θα διαγράψει ταυτόχρονα όλες τις κάρτες που καταχωρήσατε, άρα θα χρειαστεί να τις προσθέσετε ξανά. Η επαναφορά του Wallet PIN δεν χρειάζεται σύνδεση στο διαδίκτυο.

10. Μπορώ να χρησιμοποιήσω βιομετρικά στοιχεία, όπως δακτυλικά αποτυπώματα, αντί για Wallet PIN;

Όχι, δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε βιομετρικά στοιχεία με το BoC Wallet.

ΠΛΗΡΩΜΕΣ:

1. Πώς πληρώνω με το BoC Wallet;

- Ενεργοποιήστε/αφυπνίστε την οθόνη της κινητής συσκευής σας (πατώντας ένα πλήκτρο χωρίς να χρειαστεί να την ξεκλειδώσετε).
- Πλησιάστε την συσκευή σας πάνω από το τερματικό POS με την οθόνη να βλέπει προς τα πάνω.
- Αυτόματα ενεργοποιείται η οθόνη της συσκευής σας, εμφανίζοντας την οθόνη πληρωμής του BoC Wallet.
- Για συναλλαγές κάτω των €20, απλά πατήσετε «OK» και η συναλλαγή αποστέλλεται για επεξεργασία.
- Για συναλλαγές άνω των €20, πληκτρολογήστε το Wallet PIN στην κινητή συσκευή. Ακολουθώντας, πλησιάστε ξανά την κινητή συσκευή σας πάνω από το τερματικό POS. Η συναλλαγή αποστέλλεται για επεξεργασία.

Σημειώστε ότι σε περίπτωση διενέργειας 5 διαδοχικών συναλλαγών κάτω των €20, στην 6η συναλλαγή θα σας ζητηθεί να πληκτρολογήσετε το Wallet PIN.

2. Πρέπει να πληκτρολογώ το Wallet PIN για όλες τις πληρωμές;

Όχι, για πληρωμές κάτω των €20 δεν απαιτείται η χρήση του Wallet PIN, εκτός εάν εσείς οι ίδιοι αλλάξατε την σχετική ρύθμιση επιλέγοντας το «Wallet PIN Always» στο μενού του Wallet PIN. Με τη ρύθμιση αυτή θα χρειαστεί να καταχωρείτε το Wallet PIN για την κάθε πληρωμή που διενεργείτε. Όπως έχει αναφερθεί στην ερώτηση 7 πιο πάνω, στο εξωτερικό πιθανόν το ποσό των €20 να διαφέρει.

3. Θα λάβω ειδοποίηση μέσω της εφαρμογής BoC Wallet για τις πληρωμές μου;

Ναι, θα λάβετε ειδοποίηση μέσω του BoC Wallet μόλις η συναλλαγή διαβιβαστεί για επεξεργασία ή σε περίπτωση που η συναλλαγή έχει απορριφθεί.

4. Πώς γνωρίζω αν διενεργήθηκε η πληρωμή;

Μετά την αποστολή της συναλλαγής για επεξεργασία, θα δείτε αποτέλεσμα της πληρωμής στην οθόνη του τερματικού POS και στην απόδειξη που θα τυπώσει το τερματικό POS.

5. Έχω προσθέσει περισσότερες από μια κάρτες στο BoC Wallet. Πώς επιλέγω την κάρτα με την οποία θέλω να πληρώσω;

Αν έχετε καταχωρήσει περισσότερες από μια κάρτες στο BoC Wallet, για να μπορέσετε να κάνετε πληρωμές με το κινητό πρέπει πρώτα να καθορίσετε την προεπιλεγμένη κάρτα σας. Με τη ρύθμιση αυτή θα επιλέγεται αυτόματα η προεπιλεγμένη κάρτα σας. Για να καθορίσετε την προεπιλεγμένη κάρτα, πατήστε τις 3 τελείες δίπλα από την κάρτα και επιλέξτε «Set as Default». Το σημείο επιλογής κάτω από την επιλεγμένη κάρτα εμφανίζεται σε πράσινο χρώμα, ενώ το σημείο επιλογής για τις υπόλοιπες κάρτες είναι γκριζαρισμένο.

6. Μπορώ να καθορίσω μια κάρτα ως μη διαθέσιμη για πληρωμές;

Ναι, πατώντας τις 3 τελείες δίπλα από την κάρτα και επιλέγοντας «Deactivate». Αν θέλετε μπορείτε να ενεργοποιήσετε ξανά την κάρτα ακολουθώντας την ίδια διαδικασία.

7. Σε ποιά καταστήματα μπορώ να χρησιμοποιήσω το BoC Wallet;

Με το BoC Wallet, μπορείτε να κάνετε πληρωμές σε οποιοδήποτε κατάστημα στην Κύπρο και στο εξωτερικό, νοούμενου ότι το τερματικό POS του καταστήματος υποστηρίζει ανέπαφες πληρωμές και φέρει το λογότυπο .

8. Μπορώ να κάνω πληρωμή χωρίς σύνδεση στο διαδίκτυο;

Ναι, μπορείτε να κάνετε ανέπαφες πληρωμές χωρίς σύνδεση στο διαδίκτυο. Ωστόσο θα πρέπει σε τακτά χρονικά διαστήματα να συνδέεστε στο διαδίκτυο προκειμένου να ανανεώσετε τον περιορισμένο αριθμό των συναλλαγών αυτών. Σημειώστε ότι όταν πλησιάσετε το όριο θα λάβετε ειδοποίηση από την εφαρμογή.

9. Στην Wallet Card εμφανίζεται το σύμβολο «i». Τι σημαίνει;

Η εμφάνιση του εικονιδίου  σημαίνει ότι πλησιάζετε το όριο για διαθέσιμες πληρωμές χωρίς σύνδεση στο διαδίκτυο. Απλά συνδεθείτε στο διαδίκτυο για να ανανεώσετε το όριο σας.

10. Χρειάζεται να ενεργοποιήσω την λειτουργία NFC για να κάνω πληρωμή;

Ναι, για να κάνετε πληρωμές πρέπει η λειτουργία NFC στο κινητό σας να είναι πάντα ενεργοποιημένη. Η λειτουργία NFC βρίσκεται στο μενού των ρυθμίσεων του κινητού σας.

11. Ποιές συναλλαγές της Wallet Card μπορώ να προβάλλω στο BoC Wallet;

Στην εφαρμογή BoC Wallet μπορείτε να προβάλετε τις πρόσφατες συναλλαγές σας πατώντας τις 3 τελείες δίπλα από την κάρτα και επιλέγοντας «Recent Transactions».

12. Η απόδειξη του τερματικού POS εμφανίζει αριθμό κάρτας διαφορετικό από τον αριθμό της Wallet Card. Γιατί;

Όταν προσθέσετε μια κάρτα στο BoC Wallet σας, η εφαρμογή αναθέτει στην κάρτα ένα νέο μοναδικό αριθμό που χρησιμοποιείται για τις πληρωμές μέσω του BoC Wallet. Αυτό γίνεται για λόγους ασφαλείας, προκειμένου να μην μεταδίδονται τα στοιχεία της φυσικής σας κάρτας κατά τη διαδικασία πληρωμής με κινητό.

13. Κερδίζω βαθμούς Ανταμοιβής όταν διενεργώ συναλλαγές μέσω του BoC Wallet;

Όλες οι πληρωμές με κινητό που διενεργείτε σε εμπόρους που συμμετέχουν στο σχέδιο Ανταμοιβή κερδίζουν βαθμούς με τον ίδιο τρόπο που θα κερδίζατε βαθμούς με τη χρήση φυσικής κάρτας. Πιθανόν να ισχύουν εξαιρέσεις επομένως για περισσότερες λεπτομέρειες, επισκεφθείτε το www.antamivi.com.cy.

14. Κερδίζω βαθμούς Ανταμοιβής την ίδια μέρα που προσθέτω μια κάρτα στο BoC Wallet;

Ναι, με τη διαφορά ότι οι βαθμοί ανταμοιβής για τις συναλλαγές που διενεργούνται την ίδια μέρα που καταχωρήσατε την κάρτα, θα πιστωθούν την επομένη μέρα ή το αργότερο με την επεξεργασία της συναλλαγής από την Τράπεζα. Είναι σημαντικό να γνωρίζεται ότι δεν θα χάσετε καθόλου βαθμούς!

15. Θα ήθελα να αρχίσω να κάνω πληρωμές με το BoC Wallet, ωστόσο στο κινητό μου έχω αυτοκόλλητο TagPay. Μπορώ να έχω και τα δυο στην ίδια συσκευή;

Δεν μπορείτε να έχετε TagPay στο κινητό σας και ταυτόχρονα την υπηρεσία BoC Wallet. Εφόσον και τα δυο χρησιμοποιούν την ανέπαφη τεχνολογία, όταν πάτε να πληρώσετε στο τερματικό POS δεν θα μπορέσετε να διαλέξετε ποιάν από τις δυο μεθόδους να χρησιμοποιήσετε.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:

1. Η κινητή συσκευή στην οποία πρόσθεσα μια Wallet Card χάθηκε/κλάπηκε/υπέστη ζημιά. Τι πρέπει να κάνω;
Επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο της 1bank στο 800 00 800 ή καλέστε το +357 22 128000 από το εξωτερικό.

2. Η φυσική κάρτα για την οποία ενεργοποίησα μια Wallet Card χάθηκε/κλάπηκε/δεν στάλθηκε/ακυρώθηκε για λόγους απάτης. Τι πρέπει να κάνω;

Για αναφορά απώλειας/κλοπής, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο της 1bank στο 800 00 800 ή καλέστε το +357 22 128000 από εξωτερικό. Αφού αναφέρετε την απώλεια/κλοπή, η κάρτα BoC Wallet ενημερώνεται προκειμένου να μην μπορεί να διενεργεί πληρωμές.

3. Η φυσική κάρτα την οποία καταχώρησα στο BoC Wallet έχει ανανεωθεί. Τι θα πρέπει να κάνω;

Δεν χρειάζεται να κάνετε κάτι. Όταν η φυσική σας κάρτα ανανεωθεί εμείς ενημερώνουμε την κάρτα για BoC Wallet ούτως ώστε να συνεχίσετε να πραγματοποιείται συναλλαγές.

4. Δυσκολεύομαι να κάνω πληρωμές με το κινητό. Τι μπορώ να κάνω;
Αν δυσκολεύεστε στις πληρωμές με κινητό μέσω της εφαρμογής BoC Wallet, ελέγξτε τα ακόλουθα:

- Βεβαιωθείτε ότι το συγκεκριμένο τερματικό POS αποδέχεται ανέπαφες πληρωμές.
- Βεβαιωθείτε ότι πλησιάσατε το κινητό σας κοντά στο τερματικό POS. Πάντα κρατάτε το κινητό πολύ κοντά στο σύμβολο contactless και περιμένετε μέχρι να ηχήσει το χαρακτηριστικό σήμα και να εμφανιστεί στην οθόνη του τερματικού η ειδοποίηση ολοκλήρωσης της πληρωμής.
- Βεβαιωθείτε ότι κρατάτε το κινητό σας με την οθόνη προς τα πάνω.
- Βεβαιωθείτε ότι η λειτουργία NFC στο κινητό σας είναι ενεργοποιημένη.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε καθορίσει την προεπιλεγμένη Wallet Card (default Wallet Card) για τις πληρωμές σας. Αν όχι, καθορίστε την προεπιλεγμένη Wallet Card και προσπαθήστε ξανά.
- Αν δεν είστε ενωμένοι στο διαδίκτυο, βεβαιωθείτε ότι ακόμα δικαιούστε συναλλαγές χωρίς σύνδεση στο διαδίκτυο. Αν όχι, θα πρέπει να συνδεθείτε στο διαδίκτυο προκειμένου να ανανεώσετε τον περιορισμένο αριθμό συναλλαγών που δικαιούστε χωρίς σύνδεση.

Σε περίπτωση που ακόμα αντιμετωπίζετε δυσκολίες, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο της 1bank στο 800 00 800 ή καλέστε το +357 22 128000 από εξωτερικό.

5. Κατά τη διαδικασία επαλήθευσης πάτησα κατά λάθος το κουμπί «Back» στο κινητό μου, με αποτέλεσμα η κάρτα να καταστεί ανενεργή. Τι πρέπει να κάνω;

Μπορείτε να διαγράψετε την κάρτα και να την ξαναπροσθέσετε. Πατήστε τις 3 τελείες  δίπλα από την κάρτα, επιλέξτε «Delete» και ακολουθήστε τη διαδικασία που περιγράφεται στο Σημείο 1 στην ενότητα «Εγγραφή» πιο πάνω.