

FAQ

Generalne

Co to jest QikPay?

QikPay to mobilna aplikacja, która pozwala na dokonanie natychmiastowych przelewów z dowolnej karty płatniczej nadawcy na dowolną kartę płatniczą odbiorcy. Nie jest to portfel elektroniczny co oznacza, że QikPay nie posiada kont przejściowych i nie przetrzymuje wysłanych pieniędzy na żadnym etapie transferu. Jesteśmy jedynie pośrednikiem usprawniającym i zabezpieczającym proces transakcji. Środki przepływają bezpośrednio z karty nadawcy na konto powiązane z kartą odbiorcy. Wystarczy podpiąć do aplikacji dowolną kartę płatniczą Mastercard lub Visa, żeby przesyłać pieniądze lokalnie i międzynarodowo przy pomocy kilku kliknięć.

Co oznacza transfer pieniędzy z karty na kartę?

Transfer pieniędzy z karty na kartę pozwala na szybszą realizację transakcji. Ponieważ karty płatnicze wydawane są do konta bankowego, środki wysłane na kartę trafiają docelowo na konto bankowe powiązane z kartą odbiorcy. Zamiast podawać długie numery kont bankowych i wiele danych wymaganych przy przelewie tradycyjnym, z QikPay wystarczy wpisać numer karty płatniczej odbiorcy. To proste!

Czym różni się QikPay od innych aplikacji?

QikPay to transfery nowej generacji, które pozwalają na błyskawiczne wysyłanie pieniędzy lokalnie i międzynarodowo. Nietypowa obsługa transakcji, przy pomocy numerów kart płatniczych nadawcy i odbiorcy, pozwala na szybszą realizację transferu. Aplikacja jest prosta i intuicyjna, co umożliwia wykonanie przelewu przy pomocy zaledwie kilku kliknięć. Z QikPay nie ma żadnych ukrytych opłat i dodatkowych kosztów. Prowizję i kursy walut poznasz przed zaakceptowaniem transakcji.

Jaki jest czas realizacji transferu?

Większość transakcji wykonana jest w czasie rzeczywistym z efektem natychmiastowym, dzięki czemu odbiorca otrzymuje środki w przeciągu zaledwie kilku minut. Firmy Mastercard i Visa zobowiązują, aby wystawcy ich kart udostępniali środki ich posiadaczom w ciągu 30 minut od zatwierdzenia transakcji. Rzeczywista ich dostępność i czas transakcji mogą jednak zależeć od kraju i emitenta karty odbiorcy. W rzadkich przypadkach może dojść wówczas do przedłużenia procesu. Czas jednak nie powinien przekroczyć jednego dnia roboczego.

Kto może korzystać z QikPay?

QikPay jest prostą i intuicyjną aplikacją, z której może korzystać każdy właściciel dowolnej karty płatniczej Mastercard i Visa z dostępem do urządzenia mobilnego z systemem Android i iOS. Wierzymy w wolny przepływ pieniędzy i swobodę decyzji finansowych, dlatego stale pracujemy nad zwiększaniem zasięgu, aby wygodne i szybkie transfery były prawem każdego, w dowolnej chwili i z dowolnego miejsca na świecie.

Komu mogę wysłać pieniądze?

Aby wysłać pieniądze, Twój odbiorca nie musi być zarejestrowany w QikPay. Środki można przesyłać każdemu kto posiada dowolną kartę płatniczą Mastercard lub Visa, z wyłączeniem kart prepaid i biznesowych.

Jaki jest koszt transakcji i korzystania z QikPay?

QikPay to darmowa aplikacja, w której założysz konto bezpłatnie. Prowizje od transakcji będą różnić się w zależności od kwoty oraz kraju nadawcy i odbiorcy. Wierzimy w pełną przejrzystość opłat, dlatego poznasz jej dokładną wysokość wraz z kursem waluty (jeśli dotyczy) jeszcze przed akceptacją transakcji. Bez niespodzianek i ukrytych kosztów. Twój odbiorca zawsze dostanie dokładnie tyle, ile mu wysłałeś.

Użytkowanie

Co jest potrzebne, żeby założyć konto QikPay?

Aby założyć konto QikPay wystarczy ściągnąć aplikację na smartfona z systemem Android lub iOS. Proces rejestracji jest prosty i intuicyjny. Żeby go sfinalizować będziesz potrzebować swojego numeru telefonu i adresu email. Pamiętaj, aby w profilu użytkownika podać pełne imię i nazwisko, tak jak figuruje w dowodzie osobistym lub paszporcie. Po weryfikacji numeru telefonu i adresu email będziesz mógł nadać swój własny kod zabezpieczający, którym będziesz się posługiwał do logowania.

Czy mogę mieć więcej niż jedno konto?

Identyfikatorem konta QikPay jest Twój numer telefonu i przypisany może być do niego tylko jeden użytkownik. Posiadając drugi numer telefonu można założyć drugie konto i przejść ponownie proces weryfikacji. Warto jednak pamiętać, że wystarczy jedno konto QikPay, żeby podpiąć wszystkie swoje karty płatnicze, bez ograniczeń. Prosto, wygodnie i bezpiecznie.

Czy mogę zalogować się z innego telefonu?

Tak. Każde logowanie z innego urządzenia będzie wykryte przez QikPay i zostaniesz o nim poinformowany. Aby zapewnić maksymalny poziom bezpieczeństwa, zostaniesz poproszony o podanie kodu wysłanego na numer telefonu, pod którym zarejestrowane jest Twoje konto QikPay. Jeśli podejrzewasz, że ktoś podszywa się za Ciebie, niezwłocznie przejdź procedurę zmiany hasła pod linkiem wysłanym w powiadomieniu.

Co to jest weryfikacja użytkownika i jak jej dokonać?

Żeby odblokować wyższe miesięczne limity transferów potrzebna jest weryfikacja tożsamości użytkownika. Żeby jej dokonać przygotuj wcześniej swój dowód osobisty lub paszport. Po zalogowaniu do aplikacji wybierz opcję *Weryfikacja Tożsamości* w menu głównym. Zostaniesz poproszony o podanie numeru i serii dokumentu tożsamości, załączenie zdjęcia recto/verso dowodu osobistego lub strony głównej w paszporcie oraz swojego selfie z wybranym dokumentem. Przesłane dane będą następnie poddane procesowi weryfikacji, który może zająć do 3 dni roboczych. Status procesu będziesz mógł śledzić na bieżąco *na stronie swojego profilu w aplikacji*. Po ukończeniu procesu dostaniesz powiadomienie o wyniku weryfikacji i będziesz mógł cieszyć się wyższymi limitami transakcji na miesiąc!

Jak dodać i zaktualizować kartę płatniczą?

Aby dodać dowolną kartę płatniczą Mastercard lub Visa, przejdź do ekranu *Moje Karty* i wybierz opcję *Dodaj Nową Kartę*. Będziesz mógł do niej przejść również bezpośrednio z ekranu *Wyślij Pieniądze*. Wprowadź dane karty oraz walutę w jakiej operuje. Nadaj jej nazwę i kolor pod którymi będzie się wyświetlać dla łatwego rozpoznania i gotowe. Pierwsza wprowadzona karta będzie automatycznie ustawiona jako domyślna do wysyłania i odbioru pieniędzy. Można to zmienić w dowolnym momencie w zakładce *Moje Karty*. QikPay zadba również żebyś nie zapomniał zaktualizować danych karty dzięki powiadomieniu o upływie terminu przydatności.

Jak wykonać transfer?

Żeby wykonać transfer musisz mieć założone konto QikPay z podpiętą co najmniej jedną kartą płatniczą Mastercard lub Visa. Przejdź do zakładki *Wyślij Pieniądze* na ekranie głównym. Wybierz kartę, z której chcesz wysłać środki oraz odbiorcę z listy kontaktów QikPay. Jeśli odbiorca nie znajduje się na liście, możesz wprowadzić jego numer telefonu lub numer karty płatniczej ręcznie, wybierając odpowiednią opcję i postępując zgodnie ze wskazówkami. Na koniec wprowadź walutę i kwotę przelewu. Aplikacja policzy za Ciebie prowizję od transakcji i poda kursy walut (jeśli dotyczy). Po akceptacji opłat środki zostaną natychmiast wysłane do odbiorcy wraz z powiadomieniem o transakcji. Dla bezpieczeństwa, wszyscy niezwerifikowani użytkownicy będą musieli przejść przez dodatkowe zabezpieczenie płatności w systemie 3D-Secure. Zwolnieni z tego będą tylko użytkownicy, którzy pomyślnie przeszli proces weryfikacji. Dla ich wygody, usługa 3D-Secure zabezpieczać będzie transakcje tylko wybiórczo. Pamiętaj, że raz zaakceptowanej transakcji nie można cofnąć. Transferuj mądrze.

Czy mogę wysłać pieniądze, jeśli nie znam numeru karty odbiorcy?

Tak. Jeśli nie znasz numeru karty odbiorcy i nie figuruje on na liście kontaktów QikPay, przelewu możesz dokonać podając jego numer telefonu. Wystarczy wybrać go z listy książki adresowej, która znajduje się na ekranie *Wyboru odbiorcy* lub wprowadzić jego numer ręcznie, przechodząc do opcji *Wprowadź odbiorcę ręcznie*. Do odbiorcy zostanie wysłane powiadomienie o transakcji wraz z linkiem zawierającym formularz do bezpiecznego podania danych karty. Link pozostanie aktywny przez 12h. W przypadku, gdy dane karty nie zostaną wpisane, transakcja zostanie anulowana a środki na koncie nadawcy odblokowane.

W jakich walutach mogę dokonać transferu?

Z QikPay transferu można dokonać w dowolnej walucie dopuszczonej do obrotu pieniężnego.

Czy mogę anulować transakcję?

Nie. Raz zaakceptowana transakcja niesie za sobą skutek natychmiastowy i nie da się jej odwrócić. Transferuj mądrze.

Czy istnieje limit transakcji?

Tak. Dla bezpieczeństwa użytkownicy niezwerifikowani podlegają ścisłym limitom na transakcje w wysokości do 1 000.00 euro miesięcznie. Po pomyślnie ukończonym procesie weryfikacji, limit ten podniesiony jest do 30 000.00 euro miesięcznie.

Czy mogę przysyłać pieniądze między własnymi kartami?

Tak. W polu *Karta Odbiorcy* wystarczy wybrać własną kartę z listy kart podpiętych do aplikacji lub podać jej dane ręcznie, jeśli nie jest jeszcze zarejestrowana w QikPay. W tym celu przejdź do ekranu *Wprowadź odbiorcę ręcznie* i wybierz opcję *numer karty*.

Bezpieczeństwo

Czy mogę zaufać QikPay?

QikPay jest jedynie pośrednikiem zabezpieczającym i usprawniającym proces transakcji. Jako taki nie posiada kont przejściowych i na żadnym etapie nie przetrzymuje wysłanych pieniędzy. Środki przepływają bezpośrednio z karty nadawcy na konto powiązane z kartą odbiorcy. QikPay posiada również certyfikat zgodności ze standardem PCI DSS co oznacza, że spełniamy normy bezpieczeństwa IT stworzone między innymi przez Mastercard i Visa. Dzięki temu możesz mieć pewność, że poufne informacje o kartach płatniczych są prawidłowo strzeżone, a bezpieczeństwo w procesie transakcji jest zapewnione na maksymalnym poziomie. Dodatkowo, wszyscy niezwerifikowani użytkownicy będą musieli przejść przez zabezpieczenie płatności w systemie 3D-Secure. Zwolnieni z tego będą tylko użytkownicy, którzy pomyślnie przeszli proces weryfikacji. Dla ich wygody, usługa 3D-Secure zabezpieczać będzie transakcje tylko wybiórczo.

Czy moje dane osobowe są bezpieczne?

W QikPay rozumiemy, że prywatność i bezpieczeństwo są najważniejsze. Doceniamy zaufanie wszystkich użytkowników, którzy powierzają nam swoje dane. Dlatego możemy zapewnić, że pracujemy na najwyższych standardach zabezpieczeń i zgodnie z RODO oraz regulacjami UE.

Rozwiązywanie problemów

Nie mogę dodać karty płatniczej, co mam zrobić?

Najczęstszą przyczyną niepowodzeń w dodawaniu kart płatniczych jest próba dodania karty nie obsługiwanej przez system. Do tej kategorii zaliczają się karty prepaid i biznesowe. Jeśli jednak Twoja karta nie należy do tej grupy, może to oznaczać, że jej wystawca nie uznał środków na karcie. W konsekwencji, będzie ona mogła służyć jedynie do wysyłania przelewów, a funkcja przyjmowania środków będzie zablokowana. W przypadku wątpliwości skontaktuj się z naszą *Obsługą Klienta* w celu wyjaśnień.

Dlaczego moja transakcja się nie powiodła?

Do najczęstszych przyczyn odrzucenia transakcji należą: przekroczenie miesięcznego limitu transferów oraz blokada transakcji przez wystawcę karty płatniczej odbiorcy. Powodem zablokowania transakcji może być próba wysłania środków na kartę nie obsługiwaną przez system. Do tej kategorii zaliczają się karty prepaid i biznesowe. W tym przypadku najlepiej dokonać przelewu na telefon odbiorcy. Otrzyma on wówczas powiadomienie o transakcji wraz z linkiem zawierającym formularz do bezpiecznego podania danych karty własnego wyboru.

O powodach niepowodzenia dowiesz się więcej z powiadomienia wysłanego przez QikPay. W przypadku wątpliwości skontaktuj się z naszą *Obsługą Klienta*.

Co mam zrobić, jeśli zgubię telefon lub ktoś mi go ukradnie?

W przypadku zgubienia lub podejrzenia o kradzież telefonu, natychmiast skontaktuj się z *Obsługą Klienta* QikPay w celu zablokowania konta. Dostęp do niego będziesz mógł odblokować kontaktując się z nami ponownie w dowolnym momencie, kiedy będziesz już gotowy.

Jak zmienić swoje dane osobowe?

Użytkownicy niezweryfikowani mogą aktualizować swoje dane osobowe w dowolnym momencie w *Ustawieniach* w zakładce *Profil Użytkownika*. Jeśli jesteś użytkownikiem zweryfikowanym, edycja będzie zablokowana, a aktualizacji dokonać będzie można jedynie poprzez kontakt z *Obsługą Klienta*.

Moje konto zostało zablokowane, co dalej?

W QikPay doceniamy zaufanie użytkowników, dlatego w przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń co do bezpieczeństwa może dojść do blokady konta. Postępuj wówczas zgodnie z instrukcjami podanymi w powiadomieniu lub skontaktuj się z *Obsługą Klienta* w celu wyjaśnień.

Już nie chcę korzystać z QikPay, jak zamknąć swoje konto?

Przykro nam, że od nas odchodzisz, ale w QikPay szanujemy decyzje użytkowników. Dlatego swoje konto możesz zamknąć w dowolnym momencie w *Ustawieniach* w zakładce *Profil – usuń konto* lub kontaktując się bezpośrednio z *Obsługą Klienta*. Ciężko pracujemy, żeby stale polepszać systemy płatności, ułatwiać i poszerzać do nich dostęp. Dlatego chętnie usłyszemy o powodach rezygnacji - [przejdź do formularza kontaktowego](#). Jeśli zmienisz zdanie i będziesz chciał do nas wrócić, postępuj jak przy pierwszym zakładaniu konta. Pamiętaj jednak, że wszystkie informacje zgromadzone w *Historii Transakcji* będą utracone.

Jak mogę skontaktować się z QikPay?

Z *Obsługą Klienta* QikPay możesz skontaktować się bezpośrednio z aplikacji przechodząc do panelu *Pomoc* lub poprzez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej - [przejdź do formularza kontaktowego](#) (tu na niebiesko bo chciałam, żeby było tylko podlinkowane do formularza kontaktowego)