



Usein kysytyt kysymykset (FAQ)

Sisältö:

1. Yleistä	2
2. Korttien saldot ja hallinta	3
3. Wallet-tili	4
4. Maksutarra	6
5. Nettimaksukortti	7
6. W2W Rahaviesti	9
7. Wallet-varmenne	9
8. Wrapp	10

1. Yleistä

1.1 Kuka voi käyttää Aktia Wallet -palvelua?

Kaikki 15 vuotta täyttäneet, joilla on suomalainen henkilötunnus, puhelinnumero ja verkkopankkitunnukset. Voit kuitenkin luovuttaa maksuvälineen käyttöön alle 15-vuotiaalle huollettavalle lapsellesi. Vastaat tässä tapauksessa lapsellesi luovuttamastasi maksuvälineestä kuin omasta maksuvälineestäsi.

1.2 Miten asennan sovelluksen?

Asenna sovellus App Storen tai Google Playn kautta hakemalla nimellä Aktia Wallet. Rekisteröidy ensimmäisellä kerralla kirjautumalla sovellukseen puhelinnumerolla ja henkilötunnuksella. Sen jälkeen sovellus on käytettävissäsi sormenjälkitunnistuksella tai itse valitsemallasi tunnusluvulla.

Tietyt toiminnallisuudet vaativat vahvan tunnistautumisen. Näissä tapauksissa sovellus pyytää sinua tunnistautumaan verkkopankkitunnuksilla. Jotta Aktian kortit näkyisivät sovelluksessa, Aktian tietokannassa tulee olla käytössäsi oleva puhelinnumero. Mikäli puhelinnumeroa ei löydy, sinut ohjataan Tupas-tunnistuspalveluun.

Sovellus toimii seuraavilla käyttöjärjestelmäversioilla:

- Android 4.4 tai sitä uudempi
- iOS 9.0 tai sitä uudempi

1.3 Minulla on uusi puhelinnumero. Päivittykö se automaattisesti?

Uusi puhelinnumero ei päivity tietoihin automaattisesti. Kirjaudu sovellukseen ja muuta puhelinnumerosi ”Omat tiedot” -kohdassa, joka löytyy vasemman yläkulman valikosta. Muutos vahvistetaan verkkopankkitunnuksilla.

Jos käyttäjätunnuksena oleva puhelinnumero ei ole enää käytössäsi voit kirjautua palveluun verkkopankkitunnuksilla osoitteessa www.aktiawallet.fi. Valitse ”Ongelmia kirjautumisessa?”, minkä jälkeen pääset muuttamaan nykyisen puhelinnumerosi käyttäjätunnukseksi.

1.4 Yhteystietoni ovat muuttuneet. Miten toimin?

Uusi postiosoite ei päivity tietoihin automaattisesti. Kirjaudu sovellukseen ja muuta osoitteesi tai sähköpostiosoitteesi oikeaksi valikosta kohdassa ”Omat tiedot”. Mikäli nimesi muuttuu, lähetä viesti asiakaspalveluun valikon kohdasta ”Asiakaspalvelu” > ”Viestit”.

1.5 Voinko suojata sovellukseni tunnusluvulla tai jollain muulla tavalla, jotta kukaan muu ei näe tietojani?

Kyllä. Sovelluksen voi suojata sormenjälkitunnistuksella tai nelinumeroisella pääsykoodilla. Lisäksi suosittelemme, että suojaat puhelimesi tai tablettisi aina lukitsemalla näytön PIN-koodilla, kuviolla, tai vastaavalla.

1.6 Olen unohtanut pääsykoodin. Mitä teen?

Jos olet unohtanut pääsykoodin, klikkaa verkkopalvelussa (www.aktiawallet.fi) kohtaa ”Kirjaudu verkkopankkitunnuksilla”. Voit vaihtaa pääsykoodin verkkopankkitunnuksillasi.

1.7 Miten saan yhteyden asiakaspalveluun?

Aktia Walletiin liittyvissä asioissa (esim. maksutarrat ja nettimaksukortit) asiakaspalvelu palvelee sinua asiakasviesteillä. Voit lähettää viestin asiakaspalveluun sovelluksen valikosta kohdasta ”Asiakaspalvelu” > ”Viestit”. Viestejä voi lähettää myös verkkopalvelusta avoimen lomakkeen kautta osoitteessa www.aktiawallet.fi.

Aktian maksukortteihin (pl. maksutarrat ja nettimaksukortit) liittyvissä asioissa voit soittaa Aktian asiakaspalveluun 010 247 010 (8,35 snt/puhelu + 16,69 snt/min).

1.8 Mitä teen, jos en pääse sovellukseen?

Varmista Google Playn tai App Storen kautta, että puhelimeesi on asennettu sovelluksen viimeisin versio. Verkossa saattaa esiintyä tilapäisiä häiriöitä, jotka vaikuttavat sovellukseen. Jos ongelma jatkuu, pyydämme sinua lähettämään asiasta viestiä verkkopalvelun (www.aktiawallet.fi) kautta.

1.9 Millä kielellä sovellus on?

Sovelluksen kieli on asennuksen jälkeen sama kuin puhelimen oletuskieli, mikäli oletuskieli on suomi tai ruotsi. Jos puhelimen oletuskieli on jokin muu, sovelluksen kieli on englanti. Sovelluksen kielen voi muuttaa valikosta kohdasta ”Profiili” > ”Palvelun kieli”.

2. Korttien saldot ja hallinta

2.1 Miten korttien saldot ja tapahtumat näkyvät sovelluksessa?

Korttikohtaiset saldot ja tapahtumat näet heti, kun avaat sovelluksen. Sovellus näyttää sekä hyväksytyt että hylätyt ostotapahtumat. Alavalikon kohdasta ”Kortit” voit selata eri kortteja, mikäli käytössäsi on useampia kortteja. Samassa kohdassa löytyy myös maksutarrat ja nettimaksukortit.

2.2 En näe kaikkia uusimpia ostoksiani sovelluksessa, onko jotain vikana?

Ei välttämättä. Suurin osa ostoksista rekisteröityy reaaliajassa. Tapahtuman päivittyminen korttijärjestelmään voi kuitenkin kestää pari päivää jos ostoa ei ole varmennettu ostohetkellä (offline tapahtuma).

2.3 Näen ostotapahtuman kahdesti. Onko ostoni veloitettu kahteen kertaan?

Sovellus saattaa näyttää sekä tapahtuman katevarauksen että itse ostotapahtuman. Katevaraus vapautuu, kun osto on mennyt läpi järjestelmässämme. Huomioithan, että lähimaksuna tehdyt ostotapahtumat saattavat muodostaa euron suuruisia varmennuksia, jotka vapautuvat samalla tavalla.

Voit molemmissa tapauksissa tarkistaa tilisi oikean tilanteen menemällä verkkopankkiin, jossa nämä päällekkäisyydet eivät näy.

2.4 Kuinka kortti suljetaan ja kuinka sulku poistetaan?

Suljet kadotetun kortin tilapäisesti ja avaat sulun nopeasti, jos korttisi löytyy. Valitse kortti jota haluat käsitellä ja paina oikeassa yläkulmassa olevaa hammasratasta, jolloin pääset valitsemaan toiminnon.

Voit myös ottaa käyttöön aluerajauksen, jonka avulla valitset itse missä korttisi toimii, niin maantieteellisesti kuin verkossa.

2.5 Miten maantieteellinen aluerajaus eli maarajaus toimii?

Voit rajata korttisi toimimaan vain tietyillä maantieteellisillä alueilla. Kortille kannattaa tehdä maantieteellinen aluerajaus väärinkäyttöriskin vähentämiseksi.

Jos et matkusta esim. Aasiaan tai Etelä-Amerikkaan, kannattaa kortin käyttö estää näillä alueilla maarajauksen avulla. Kun alue on harmaana, kyseinen alue on rajattu pois. Suomea ei pysty rajaamaan pois ja se on aina harmaana. Avaat kortin helposti poistamalla rajauksen.

Huomioithan, että Mastercard PrePaid -kortille ei voida tehdä aluerajauksia.

2.6 Voinko estää verkko-ostosten teon kortillani?

Kyllä. Voit rajata verkko-ostokset pois samalla tavalla kuin maantieteelliset alueet.

2.7 Voiko yhdistelmäkortin Debit- ja Credit-puolet sulkea erikseen?

Ei. Sulku koskee aina koko korttia, vaikka siinä olisi erillinen Debit- ja Credit-puoli.

2.8 Näen saman kortin kahdesti, mistä on kyse?

Näin ei pitäisi käydä mutta kyse saattaa olla siitä että korttisi on uusittu vuosiuusinnassa tai olet tilannut uuden kortin eri nimellä. Voit piilottaa kortin, jos et halua että se näkyy tuplasti. Kortin piilottaminen onnistuu valikosta kohdasta ”Korttien hallinta” > ”Korttien näyttäminen”.

3. Wallet-tili

3.1 Mikä Wallet-tili on?

Wallet-tili on tili digitaalisessa lompakossa, jonne voit ladata rahaa verkkopankista tai maksukortilta (katso kohta 3.4.). Tilille ladattuja varoja voit käyttää rahaviesteihin tai maksamiseen tiliin liitetyillä maksutarroilla ja/tai nettimaksukorteilla. Suosittelemme siirtoa maksukortilta, jolloin sen tiedot tallentuvat ja siirrot tulevaisuudessa onnistuu ilman erillistä vahvistusta verkkopankkitunnuksilla.

3.2 Olen XX pankin asiakas, voinko käyttää Aktia Wallet -palvelua?

Kyllä, Aktia Walletiin voi siirtää rahaa kaikista suomalaisista verkkopankeista - ja toisinpäin. Pääset siis hyödyntämään maksutarroja, nettimaksukortteja ja rahaviestejä vaikka et ole Aktian asiakas.

Suurimman hyödyn sovelluksesta kuitenkin saat tilaamalla Aktian maksukortin. Kortin tilaaminen ei välttämättä vaadi pankin vaihtoa – myönnämme tiettyjä luottokortteja kaikkien pankkien asiakkaille

osoitteessa <https://aktiawallet.fi/wallet/#/credit-products/apply>. Voit myös hakea korttia sovelluksessa valikon kohdasta ”Uusi maksuväline” > ”Tilaa luottokortti”.

3.3 Maksuvälineeni katosi, mitä teen?

Sulje maksuväline välittömästi, kun huomaat sen kadonneeksi. Sulun voi tehdä sovelluksessa, verkkopalvelussa (www.aktiawallet.fi) tai soittamalla Aktia Walletin sulkupalveluun (020 429 3939, puhelun hinta on 8,35 snt/puhelu + 16,69 snt/min). Kun maksuväline on suljettu, vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä siirtyy Aktia Rahoitus Oy:lle.

3.4 Rahan lisääminen palveluun

Ennen kuin pääset maksamaan Wallet-tiliin liitetyillä maksuvälineillä, tilillä pitää olla rahaa. Rahan lisääminen onnistuu sekä sovelluksessa että verkkopalvelussa (www.aktiawallet.fi). Sovelluksessa toiminnallisuus löytyy alavalikon ”Wallet-tili” sivulta klikkaamalla ”Lisää rahaa”, jonka jälkeen seuraat helposti ohjeita.

Tarjoamme ensimmäisen rahan lisäyksen veloituksetta, minkä jälkeenkin vähintään 50 euron lisääminen kerralla on maksutonta. Rahan lisäämiseen on kaksi vaihtoehtoa; maksukortti tai verkkopankki.

Voit aina palauttaa Wallet-tilille lisäämäsi rahat veloituksetta suomalaiselle pankkitilillesi. Sovelluksessa palautus tapahtuu alavalikon ”Lähetä rahaa” sivulla toiminnolla ”Tilisiirto pankkitilille” ja verkkopalvelussa ”Wallet-tili” sivulla toiminnolla ”Uusi tilisiirto”.

3.4.1 Rahan lisääminen maksukortilta

Voit liittää palveluun suomalaisen maksukorttisi (Mastercard/Visa (Credit/Debit) tai Visa Electron). Maksukortteja voi halutessaan liittää useampia. Maksukortin pääset liittämään palveluun samalla kun lisäät kortilta rahaa ensimmäisen kerran. Liittäminen tehdään PayExin ulkoisessa palvelussa, johon syötät kortin tiedot ja tunnistaudut verkkopankkitunnuksilla.

Sovelluksessa toiminnallisuus löytyy alavalikon ”Wallet-tili” sivulta klikkaamalla ”Lisää rahaa”. Syötä summa jonka haluat siirtää, valitse ”Maksukortilta” ja klikkaa ”Siirrä rahaa”. Täytä tämän jälkeen maksukortin tiedot ja vahvista tapahtuma verkkopankkitunnuksilla. Summa siirtyy maksukortilta Wallet-tilillesi välittömästi.

Voit koska tahansa poistaa palveluun liittämäsi maksukortin sovelluksessa valikon kohdassa ”Wallet-tili” > ”Tallennetut maksukortit” tai verkkopalvelussa kohdasta ”Maksuvälineet” > ”Palveluun liitetyt maksukortit”.

3.4.2 Rahan lisääminen verkkopankista

Voit lisätä rahaa verkkopankistasi käyttämällä pankkisi maksupainiketta. Sovelluksessa toiminnallisuus löytyy alavalikon ”Wallet-tili” sivulta klikkaamalla ”Lisää rahaa”. Syötä summa jonka haluat siirtää, valitse ”Verkkopankista” ja klikkaa ”Siirrä rahaa”. Valitse pankkisi ja vahvista siirto verkkopankkitunnuksillasi. Summa siirtyy Wallet-tilillesi välittömästi.

4. Maksutarra

4.1 Onko lähimaksaminen Maksutarralla turvallista?

Maksutarran käyttö on turvallisempaa kuin käteinen raha. Päätät itse paljonko siirrät palveluun rahaa, eikä lähimaksua voi käyttää yli 25 euron kertaostoksiin. Voit itse määritellä päiväkohtaisen käyttörajan jokaiselle maksutarralle erikseen ja tarvittaessa sulkea maksutarran sovelluksessa, verkkopalvelussa tai soittamalla sulkupalveluun (24h). Yksittäisen maksuvälineen sulkua ei vaikuta Aktia Walletin muihin tuotteisiin tai palveluihin.

4.2 Maksutarran liittäminen palveluun

Jotta voit käyttää maksutarraasi maksamiseen, sinun pitää liittää se Wallet-tiliin. Se onnistuu sovelluksessa valikon kohdasta ”Uusi maksuväline” > ”Maksutarra”. Syötä maksutarrasta löytyvä ID-numero ja tarkastusnumero, nimeä tarrasi ja valitse ”Liitä”. Verkkopalvelussa valitse ”Maksuvälineet” > ”Liitä maksutarra”.

Huomioithan, että palveluun liitettävien maksutarrojen kokonaismäärää on rajoitettu.

4.3 Maksutarralla maksaminen käytännössä

Liitä ensin maksutarra palveluun ja siirrä rahaa tilille. Tämän jälkeen voit käyttää tarraa maksamiseen.

Kun olet kassalla maksamassa, vie maksutarra kiinni maksupääteeseen ja pidä tarra kiinni maksupääteessä kunnes maksupääte kertoo maksutapahtuman onnistuneen. Tämä kestää muutaman sekunnin. Maksutapahtuman jälkeen saat kuittauksen push-ilmoituksena tai tekstiviestinä.

4.4 Maksutarran päiväkohtaisen käyttörajan muuttaminen

Lähimaksamisen turvallisuuden varmistamiseksi jokaisella maksutarralla on päiväkohtainen käyttöraja. Voit itse määritellä käyttörajan Aktia Wallet -sovelluksessa. Kyseisen maksutarran kohdalla paina oikeassa yläkulmassa olevaa hammasratasta, jolloin pääset muokkaamaan käyttörajaa ja maksutarran nimeä.

4.5 Maksutarran tilaaminen

Maksutarra on tilattavissa sovelluksesta sekä verkkopalvelusta (www.aktiawallet.fi). Sovelluksessa tilausnäkyminen löytyy valikon kohdasta ”Uusi maksuväline” > ”Maksutarra” tai alavalikon kohdasta ”Kortit”.

Maksutarra toimitetaan sinulle noin 7 arkipäivän kuluttua.

4.6 Maksutarran käytön kustannukset

Emme veloita ostotapahtumien teosta kotimaassa ylimääräisiä kustannuksia tai palkkioita. Ulkomailla ulkomaisella valuutalla maksettaessa pieni veloitus on mahdollinen. Aktia Rahoitus ei vastaa maksunsaajan tai muun kolmannen osapuolen mahdollisesti perimistä palvelumaksuista tai palkkioista.

4.7 Maksutarran sulkeminen

Suljet maksutarran helposti Aktia Wallet -sovelluksen tai verkkopalvelun (www.aktiawallet.fi) kautta. Sovelluksessa kyseisen maksutarran kohdalla paina oikeassa yläkulmassa olevaa hammasratasta ja valitse ”Sulje maksutarra”. Maksutarra lakkaa toimimasta välittömästi, eikä sitä voi enää avata uudelleen.

Voit myös sulkea maksutarran soittamalla sulkupalveluun, joka on avoinna 24h vuorokaudessa. 020 429 3939 (puhelun hinta on 8,35 snt/puhelu + 16,69 snt/min).

5. Nettimaksukortti

5.1 Miten nettimaksukortin saa käyttöön?

Luo nettimaksukortti joko sovelluksessa tai verkkopalvelussa (www.aktiawallet.fi). Sovelluksessa tilausnäkyvä löytyy valikon kohdasta ”Uusi maksuväline” > ”Uusi nettimaksukortti”. Määritä tämän jälkeen nettimaksukortin nimi, kortin voimassaoloaika (2 – 24 kk) sekä käyttöraja ja paina ”Ota kortti käyttöön”. Voit muuttaa kortin nimeä ja käyttörajaa myöhemmin. Kun luodaan ensimmäinen nettimaksukortti, astuu voimaan nettimaksukorttipalvelu.

5.2 Missä nettimaksukorttia voi käyttää?

Nettimaksukorttia voi käyttää kaikissa verkkokaupoissa ja -palveluissa, jotka hyväksyvät Mastercard -kortteja. On kuitenkin mahdollista, että kauppa kieltäytyy vastaanottamasta maksutapahtumaa perustuen omaan riskienhallintaan. Ota tällöin yhteyttä suoraan kauppiaseen.

Kotimaiset pelisivustot eivät hyväksy maksutavaksi luottokorttia. Osa ulkomaalaisista toimijoista on myös rajoittanut luottokorttien käyttöä palvelussaan. Mikäli käyttämäsi pelisivusto hyväksyy maksutavaksi Mastercardin mutta ei nettimaksukorttiasi, ota yhteyttä pelisivustoon ylläpitäjään.

Emme suosittele nettimaksukorttia maksutavaksi ostoissa, joissa pitää esittää fyysinen luottokortti, esim. autovuokraamot, hotellivaraukset tai lentoyhtiöt, jotka usein vaativat nähdäkseen maksukortin.

5.3 Kuinka nettimaksukorttia käytetään ostoissa?

Nettimaksukorttia käytetään verkko-ostoissa samoin kuin tavallistakin muovista luottokorttia edellyttäen kuitenkin, että Wallet-tilillä on varoja tehtävän ostoksen verran. Nettimaksukortti on ns. PrePaid -maksukortti, eikä kortilla ole luottoa.

Kortin numero ja voimassaoloaika syötetään verkkokaupassa niille tarkoitettuihin kohtiin.

Nettimaksukortille tulee luontivaiheessa CVC eli turvakoodi, vastaavasti kun muovisissa korteissa kortin kääntöpuolella. Turvakoodi löytyy nettimaksukortin tiedoista.

5.4 Nettimaksukortin ja luottokortin erot

Nettimaksukortti on ns. virtuaalinen kortti, eli et saa muovista korttia postitse kotiisi. Korttisi tiedot löytyvät vain Aktia Wallet -palvelusta. Nettimaksukortti toimii ns. PrePaid -periaatteella ja käyttää Wallet-tiliä. Tämä tarkoittaa sitä, että Wallet-tilillä pitää olla saldoa oston verran, jotta tapahtuma onnistuu. Pelkkä luotu nettimaksukortti ei riitä, koska kortissa ei ole luottoa. Jos tilillä ei ole saldoa, osto ei onnistu.

5.5 Nettimaksukortin käytöstä aiheutuvat veloitukset

Kun luodaan ensimmäinen nettimaksukortti, astuu voimaan nettimaksukorttipalvelu, josta veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Palvelun kuukausimaksu on sama riippumatta siitä, kuinka monta aktiivista nettimaksukorttia sinulla on.

Jos nettimaksukorttipalvelu suljetaan kesken laskutuskauden ja luot uuden nettimaksukortin heti tämän jälkeen, nettimaksukorttipalvelusta veloitetaan laskutuskaudella kahdesti.

Huomioithan, että kauppiat voivat halutessaan tehdä lisäveloituksia luottokortin käytöstä.

5.6 Nettimaksukortin ja -palvelun sulkeminen

Nettimaksukortin voi sulkea joko sovelluksessa tai verkkopalvelussa (www.aktiawallet.fi). Sovelluksessa kyseisen nettimaksukortin kohdalla paina oikeassa yläkulmassa olevaa hammasratasta ja valitse ”Sulje nettimaksukortti”. Nettimaksukortti lakkaa toimimasta välittömästi, eikä korttia voi enää sulkemisen jälkeen avata uudelleen.

Nettimaksukorttipalvelu on suljettava erikseen. Palvelu suljetaan sovelluksessa valitsemalla vasemman yläkulman valikosta ”Maksuvälineet” > ”Nettimaksukortit” > ”Lopeta nettimaksukortit”. Palvelun lopettaminen sulkee myös kaikki nettimaksukortit.

5.7 Nettimaksukortin muokkaus

Nettimaksukortin käyttörajaa on mahdollista muokata sovelluksessa nettimaksukortin asetuksissa sekä verkkopalvelussa (www.aktiawallet.fi) kohdassa ”Maksuvälineet”. Käyttörajan muokkaus on maksuton.

Käyttörajan muokkauksia on kahdenlaisia:

- Käyttörajan muutos: Nettimaksukortille valitaan uusi käyttöraja. Sovelluksessa kyseisen nettimaksukortin kohdalla paina oikeassa yläkulmassa olevaa hammasratasta ja muokkaa käyttörajaa.
- Käyttörajan nollaus: Kortin siihenastinen käyttö nollataan, jolloin kortin täysi käyttöraja on taas käytettävissä. Sovelluksessa kyseisen nettimaksukortin kohdalla paina oikeassa yläkulmassa olevaa hammasratasta ja valitse ”Nollaa käyttö”.

Muutos vahvistetaan palvelun pääsykoodilla. Muokkaus tulee voimaan välittömästi ja vaikuttaa kaikkiin seuraaviin korttimaksuihin. Nettimaksukortin rajojen muokkaus ei vaikuta kortin muihin ominaisuuksiin (kuten voimassaoloaikaan, korttinumeroon tai kortilla tehtyjen ostosten tilitapahtumiin).

Nettimaksukortin nimeä voi myös muuttaa, mutta voimassaoloaika ei ole muutettavissa.

5.8 Osto nettimaksukortilla ei onnistu vaikka kauppa hyväksyy Mastercard -kortteja

Jos maksu ei onnistu, tarkasta ensimmäiseksi seuraavat asiat:

- Oletko valinnut maksutavaksi Mastercard?
- Onhan sinulla tilillä saldoa oston ja 1 euron varmennuksen verran? Jos tilillä on tarkalleen oston verran rahaa, maksu voi tulla hylätyksi, koska varmennus vähentää käytettävissä olevaa saldoa.
- Eihän nettimaksukorttisi käyttöraja ole täyttynyt? Olet korttia luodessasi määrittänyt kortillesi euromääräisen summan, jonka verran korttia voi kaikki sillä tehdyt ostokset yhteenlaskettuna käyttää (kumulatiivisesti). Voit nollata käyttörajan jos siihen on tarvetta.
- Onhan Nettimaksukortti voimassa? Korttia luodessasi olet määrittänyt kortillesi voimassaoloajan. Voimassaoloaika ei voi muuttua. Voit luoda uuden kortin jos voimassaoloaika on umpeutunut.
- Oletko varmasti syöttänyt kortin numeron sekä CVC:n oikein?

On mahdollista, että vaikka kauppias ilmoittaa hyväksyvänsä Mastercardin ja edellä mainitut tiedot ovat kunnossa, osto ei kuitenkaan onnistu. Tällöin kyse on kauppiaan luomista omista riskienhallinta-prosesseista, ja kauppias voi kieltäytyä ottamasta nettimaksukorttia maksuvälineenä vastaan. Ota tällöin yhteyttä kauppiaseen.

6. W2W Rahaviesti

6.1 Mitä jos vastaanottajalla ei ole Wallet-tiliä?

Vastaanottajalle lähtee tekstiviesti jossa kerrotaan, että heille on lähetetty tietty summa rahaa ja kehottaa heitä lataamaan Aktia Walletin ja rekisteröitymään 7 päivän kuluessa. Tekstiviestistä ilmenee myös lähettäjän nimi ja se, että hän on Aktia Walletin käyttäjä.

Jos vastaanottaja ei rekisteröidy 7 päivän kuluessa, raha palautuu lähettäjän tilille.

6.2 Mitä jos haluan lähettää kerralla yli 50 euroa?

Isompien summien lähettäminen onnistuu tilisiirron kautta suoraan pankkitilille. Sovelluksessa tiliirto löytyy alavalikon ”Lähetä rahaa” sivulla toiminnolla ”Tilisiirto pankkitilille” ja verkkopalvelussa ”Wallet-tili” sivulla toiminnolla ”Uusi tilisiirto”.

Huomioitavaa: Lähettäjänä näkyy tässä tapauksessa Aktia Rahoitus Oy, joten viestikenttään voi kirjoittaa oman nimensä jos haluaa sen näkyvän.

6.3 Lähetys epäonnistui, mistä tämä voi johtua?

Jos lähetys ei onnistu, tarkasta ensimmäiseksi seuraavat asiat:

- Lähettäjän Wallet-tilillä tulee olla tarpeeksi rahaa. Wallet-tilille voi ladata rahaa reaaliaikaisesti maksukortilta tai verkkopankista.
- Vastaanottajan vuosittainen siirtoraja täytyisi rahaviestin myötä. Palvelun kautta voi siirtää vuodessa maksimissaan 1 000 euroa, ilman vahvaa tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla. Kun vastaanottaja on tunnistautunut vahvasti, rahan lähetys onnistuu jälleen.
- Puhelinnumero on väärässä muodossa – esim. vastaanottajaksi on valittu lankanumero tai lähettäjän oma puhelinnumero.

7. Wallet-varmenne

7.1 En näe Aktia Wallet -logoa maksuvaihtoehtona muiden pankkilogojen rinnalla?

Tarkista, että olet ottanut Wallet-varmenteen käyttöön Aktia Wallet -sovelluksen valikon kautta. Kohdassa ”Wallet-varmenne” tulisi näkyä että ”Maksujen vahvistus” on aktivoitu.

Käyttääksesi Wallet-varmennetta sinun tulee olla vahvasti tunnistautunut suomalaisilla verkkopankkitunnuksilla Aktia Walletissa. Mikäli et ole aiemmin tunnistautunut vahvasti, Wallet-varmenteen aktivointiprosessi ohjaa sinut tunnistautumaan.

7.2 Voinko edelleen käyttää Aktian verkkopankkitunnuksia?

Kyllä voit. Wallet-varmenne on kuitenkin kätevä vaihtoehto paperisille tunnuksille.

7.3 Olen valinnut verkkokaupassa Aktia Wallet -logon, mutta en saa puhelimeeni ilmoitusta ostoksesta.

Varmista, että olet hyväksynyt push-ilmoitukset puhelimesi asetuksissa. Vaikka et saakaan ilmoitusta varmennettavasta tapahtumasta voit kuitenkin hyväksyä ostoksen Aktia Walletissa. Valitse sovelluksen valikosta kohta ”Wallet-varmenne” ja paina ”Maksujen vahvistus”.

7.4 Millä korteilla Wallet-varmenne toimii?

Wallet varmenne toimii kaikilla Visa -korteilla (Verified by Visa -palvelu on jo tuttu asiakkaille) sekä suurimmalla osalla Mastercard -korteista (Gold Credit, Business & PrePaid Reloadable). World Elite Mastercard -korttien osalta Mastercard SecureCode -palvelu tulee käyttöön vasta myöhemmin.

8. Wrapp

8.1 Mikä on Wrapp?

Wrapp on maksuton etusovellus, jonka yhdistät suoraan pankki- tai luottokorttiisi. Maksaessasi sovellukseen yhdistetyllä kortillasi saat Wrappilta juuri sinulle suunnattuja yksilöllisiä tarjouksia ja palkintoja. Yhdistettyäsi korttisi Wrapp-sovellukseen löydät sovelluksesta sinulle avoimet tarjoukset, saat palkintoja perustuen ostoksiisi, keräät leimoja yksilöllisiin leimakortteihin ja paljon muuta. Kaikki ostohyvitykset palautetaan automaattisesti maksukorttillesi.

8.2 Kuinka yhdistän korttini Wrapp-etusovellukseen?

Lataat sovelluksen AppStoresta tai Google Play -kaupasta hakemalla nimellä Wrapp, ja luot käyttäjätilin seuraavalla tavalla:

- a) Syötä sovellukseen puhelinnumerosi, saat aloituskoodin tekstiviestinä.
- b) Käytä aloituskoodia ja täydennä sen jälkeen yhteystietosi.
- c) Vahvista henkilöllisyytesi verkkopankkitunnuksilla ja hyväksy ehdot.
- d) Rekisteröi haluamasi kortti tai kortit sovellukseen ja olet valmis käyttämään palvelua!

8.3 Miten hyödynnän edun?

Etu on automaattisesti yhteydessä korttiisi kun olet liittänyt korttisi sovellukseen ja nähnyt edun Wrappissä. Edun hyödyntäminen ei tämän jälkeen vaadi muuta kun että maksat ostoksen sovellukseen liitettyllä kortillasi.

Mikäli kyseessä on ostohyvitys, maksat kassalla täyden hinnan ja maksu varataan kortiltasi. Kun osto rekisteröityy, ostohyvitys palautetaan automaattisesti korttillesi, viimeistään 7 arkipäivän kuluessa. Päätät itse kuinka aktiivisesti käytät sovellusta.

8.4 Mitkä kortit voin liittää Wrappiin?

Voit yhdistää Wrappiin kaikki käytössäsi olevat Aktian henkilökohtaiset pankki- ja luottokortit, pois lukien Mastercard PrePaid -kortit (myös Wallet maksutarra ja nettimaksukortti).

8.5 Voinko liittää Wrappiin useamman kuin yhden kortin?

Tottakai! Kun olet tunnistautunut voit valita mitkä kortit haluat liittää sovellukseen. Voit liittää joko yhden tai vaikka kaikki korttisi.

8.6 Voinko myöhemmin lisätä / poistaa liitetyjä kortteja?

Kyllä, liitettyjen korttien muokkaaminen onnistuu helposti Wrappin omasta sovelluksesta. Valitse alavalikosta "Your Cards" ja oikean yläkulman valikosta "My Cards". Näet palveluun liitetyt kortit. Valitsemalla "Add Card" pääset Tupas-tunnistautumisen jälkeen liittämään uusia kortteja palveluun samalla tavalla kun rekisteröintivaiheessa. Voit poistaa jo liitetyn kortin sovelluksesta painamalla sen kohdalla "x".

8.7 Onko kortin liittäminen Wrapp-sovellukseen turvallista?

Kortin liittäminen Wrapp-sovellukseen on turvallista. Wrapp on PCI-sertifioitu, tarkoittaen sitä, että Wrapp seuraa korttiturvallisuusstandardeja ja käsittelee kortinhaltijan tietoja henkilötietolaki-määräysten mukaisesti.

8.8 Tein ostoksen, mutta se ei ole rekisteröitynyt sovellukseeni?

Suurin osa ostoksista, jotka teet sovellukseen yhdistetyllä kortillasi, rekisteröityy reaaliajassa. Työskentelemme niin nopeasti kuin mahdollista, mutta joissakin tapauksissa saattaa kestää jopa 72 tuntia kunnes kauppa tai korttijärjestelmä lähettää meille tapahtumatiedot ostoksesta. Kun ostotapahtuma on rekisteröitynyt, löydät tiedot ostoksestasi "Your Cards" välilehden alta.

8.9 Voinko käyttää samanaikaisesti sekä liikkeen bonuskorttia, että hyödyntää Wrapp-tarjouksen?

Voit hyvin käyttää sekä liikkeen omaa bonuskorttia, että hyödyntää Wrapp-tarjouksen samanaikaisesti.

8.10 Voinko käyttää tarjouksia useammin kuin yhden kerran?

Valitettavasti et, voit käyttää jokaista tarjousta vain yhden kerran. Tarjoukset, jotka olet jo käyttänyt, myös katoavat sovelluksestasi automaattisesti.

8.11 Ovatko Wrapp-tarjoukset rajallisia?

Kaikkia Wrapp-tarjouksia on rajallinen määrä, jos ne ovat hyvin suosittuja, saattavat ne loppua ennen aikojaan ja hävitä sovelluksesta. Sekä Wrapp että kumppanit yrittävät sovittaa yhteen tarjonnan kysynnän kanssa.

8.12 Mistä tiedän, mistä ostoksista saan ostohyvitystä?

Wrapp-sovelluksessa voit seurata mistä kaupoista ja minkä tyyppisistä ostoksista saat etuja.

8.13 Ovatko Wrapp-edut voimassa sovelluksessa olevien kauppojen nettikaupoissa?

Kyllä! Ellei tarjouksessa mainita toisin, voit käyttää tarjouksesi joko kaupan kivijalkaliikkeessä tai nettikaupassa. Voit käydä ostoksilla milloin ja missä tahansa on kätevinä sinulle. Huomaathan, että edut ovat kuitenkin käytettävissä ainoastaan Suomessa sijaitsevilla kivijalkaliikkeillä.

8.14 Kuinka kauan kestää ennen kuin saan ostohyvityksen tililleni?

Kun olet tehnyt Wrapp-sovelluksessasi olevaan tarjoukseen liittyvän ostoksen, kestää yleensä 2-5 päivää ennen kuin rahat saapuvat korttiisi liitetyle tilille. Tämä saattaa joskus kestää hieman kauemminkin, yleensä enintään 7 päivää, jos kauppiaan tekemällä ostoksen rekisteröinnillä kestää kauan saapua pankkiin.

8.15 Mitä teen, jos en saa rahoja takaisin tililleni?

Ota yhteyttä Wrappiin lähettämällä sähköpostia osoitteeseen support@wrapp.com.

8.16 Mitä tapahtuu jos palautan tai teen reklamaation ostoksesta, josta olen saanut ostohyvityksen?

Wrappilla on oikeus perua saamasi ostohyvitys ostoksesta, jonka myöhemmin reklamoit tai palautat.

8.17 Pitääkö minun paljastaa tapahtumatietoni Wrappille?

Kyllä, mutta vain siitä kortista, jonka olet valinnut yhdistää sovellukseen. Tämä on ehto sille, että saat räätälöityjä ja paremmin kohdennettuja etuja Wrappilta ja rahat eduista takaisin käyttämällesi kortille. Tiedot on muutettu anonymiksi ja käsitellään henkilötietolain mukaisesti. Wrappilla ei ole oikeuksia jakaa tai myydä eteenpäin henkilötietojasi.

8.18 Kuinka henkilötietojani ja ostotietojani käytetään?

Kun liität pankki- tai luottokorttisi Wrapp-sovellukseen, hyväksyt että Aktia luovuttaa tapahtuma-tietojasi muun muassa kaupasta, kaupan sijainnista, ostosummasta ja päivämäärästä Wrappille siitä kortista, jonka olet yhdistänyt sovellukseen. Wrapp käyttää näitä tietoja luodakseen sinulle yksilöllisesti räätälöityjä etuja ostotottumuksiesi perusteella.

Tämä tapahtuu siksi, että liike voi kohdentaa tarjouksen vain niille ihmisillä, jotka esimerkiksi käyttävät tietyn summan tietystä kategoriassa.

8.19 Voinko kirjautua sisään Wrapp-tililleni toisella puhelimella?

Kyllä voit. Lataa vain sovellus toiseen puhelimeen, kirjaudu sisään rekisteröidyllä puhelinnumerollasi ja käytä koodia, jonka saat siihen puhelimeen ja puhelinnumeroon, joka on rekisteröity Wrapp-sovellukseen.

8.20 Voinko vaihtaa puhelinnumeroni suoraan sovelluksessa?

Valitettavasti ei, mutta anna Wrappin asiakastuen auttaa sinua asian kanssa! Lähetä vain sähköpostia osoitteeseen support@wrapp.com.

8.21 Mitä Wrapp maksaa?

Wrapp on ilmainen ladata, eikä sen käyttö maksa mitään.

8.22 Kenen puoleen käänny, jos minulla on kysymyksiä eduistani ja ostohyvityksistäni?

Ota yhteyttä Wrappiin lähettämällä sähköpostia osoitteeseen support@wrapp.com.

8.23 Kuinka suljen Wrapp-tilini?

Jos jostakin syystä olet pettynyt palveluun, lähetä Wrappille sähköpostia osoitteeseen support@wrapp.com ja he auttavat sinua tässä asiassa.