

# Często zadawane pytania / FAQ

## do usługi NFC Pass

15.04.2014

### Uruchomienie usługi

#### **1. Czy usługa NFC Pass jest dostępna dla Klientów pre-paid?**

Tak, przy czym konieczna jest wymiana karty SIM na SIM NFC, która jest odpłatna wg. cennika.

#### **2. Czym się różni usługa Orange Cash od NFC Pass?**

Orange Cash to konkretna karta zbliżeniowa NFC - karta przedpłacona od mBanku, pre-instalowana w fabryce na SIM NFC Orange Cash.

NFC Pass to usługa i aplikacja, która umożliwia zdalne instalowanie różnych zbliżeniowych kart NFC wielu banków (debetowych, kredytowych) na SIM NFC, a także w przyszłości kart miejskich itp.

Karta Orange Cash jest wyświetlana w NFC Pass jako zainstalowana karta płatnicza (jedyna lub jedna z kilku, jeśli są zainstalowane inne karty). W odróżnieniu od pozostałych kart bankowych, które można zdalnie zainstalować i usuwać, Orange Cash jest pre-instalowana w fabryce przy produkcji SIM Orange Cash.

#### **3. Mam telefon NFC kupiony nie w Orange, lub bez oprogramowania (firmware) Orange. Czy aplikacja NFC Pass i karty zbliżeniowe banków będą dostępne na mój telefon? Proszę o przesłanie aplikacji NFC Pass emailem?**

Aplikacja NFC Pass, na obecnym etapie (kwiecień 2014), nie jest dostępna do ściągnięcia z Google Play, aby uniknąć potencjalnych problemów z firmware telefonów NFC, które nie były przetestowane na zgodność z usługą. Orange nie ma możliwości testowania telefonów nie sprzedawanych przez Orange.

Teoretycznie, użytkownik ma techniczną możliwość wymienić firmware swojego telefonu na wersję Orange z NFC Pass, ale to oznacza przywrócenie telefonu do ustawień fabrycznych (dane i zdjęcia ulegną usunięciu). Taka usługa nie jest świadczona przez Orange. Użytkownik może ją wykonać we własnym zakresie i na własną odpowiedzialność. Firmware Orange i sposób postępowania dostępne są w internecie.

#### **4. W serwisie transakcyjnym mojego banku mogę zawnioskować o kartę płatniczą na telefonie Orange. Co muszę zrobić po stronie Orange, by instalacja się powiodła?**

Musisz mieć telefon zgodny z usługą NFC Pass z kartą SIM NFC oraz co najmniej raz otworzyć aplikację NFC Pass i zaakceptować regulamin usługi.

#### **5. Czy wystarczy zainstalować aplikację banku z Google Play, by płacić telefonem zbliżeniowo?**

Aby zainstalować kartę zbliżeniową na SIM NFC, trzeba przejść pełen proces:

a) opisany na [www.orange.pl/nfcpass](http://www.orange.pl/nfcpass), w tym co najmniej raz otworzyć aplikację NFC Pass,

b) oraz na stronie banku, w tym np. trzeba złożyć wniosek o wydanie karty zbliżeniowej NFC w systemie transakcyjnym. Samo zainstalowanie aplikacji banku nic nie da.

#### **6. Mam SIM NFC (SIM Orange Cash, SIM NFC Pass) a mimo to po uruchomieniu aplikacji NFC Pass dostaję komunikat "wymagana jest karta SIM NFC"?**

Na niektórych telefonach (np. LG) aplikacje Orange, w tym NFC Pass, są doinstalowane dopiero po włożeniu SIM do telefonu. W takim wypadku uruchom ponownie telefon (włącz i wyłącz), a następnie uruchom NFC Pass.

**7. Mam problem przy instalacji karty NFC, co mam robić?  
Nie otrzymałem smsa w procesie instalacji karty zbliżeniowej, proszę o pomoc?  
Nie mogę zainstalować karty banku, co robić??**

Sprawdź czy:

1. Telefon jest telefonem NFC
2. Telefon jest na liście zgodnych z usługą na stronie [www.orange.pl/nfcpass](http://www.orange.pl/nfcpass)
3. Telefon ma wymaganą wersję oprogramowania firmowego (firmware); zgodnie z opisem na [www.orange.pl/nfcpass](http://www.orange.pl/nfcpass) może być wymagane firmware Orange ("menu Orange") od określonej wersji wzwyż
4. SIM jest kartą SIM NFC - na karcie SIM jest wydrukowany napis zaczynający się od "NFC", np. "NFC20"
5. Otworzyłeś co najmniej raz aplikację NFC Pass, z włączoną transmisją danych przez sieć komórkową, i zaakceptowałeś regulamin usługi
6. NFC Pass wyświetla prawidłowe informacje, a nie jeden z komunikatów błędów
7. Przeszedłeś proces instalacji karty opisany na stronie banku, np. czy zawnioskowałeś i w pełni aktywowałeś kartę zbliżeniową.

Jeżeli wszystko powyższe wydaje się być wykonane, skontaktuj się ze swoim bankiem, aby rozwiązać problem.

**8. Płatności kartą banku działały mi wcześniej, a teraz nie działają?  
Płatności działały, a po upgrade systemu nie działają?**

Na niektórych telefonach z generycznym systemem Android lub z firmware innych operatorów komórkowych (w każdym razie bez firmware Orange, bez "menu Orange"), upgrade do wersji 4.4 KitKat może zaburzyć działanie kart płatniczych na SIM NFC.

Aby umożliwić płatności na takim telefonie, użytkownik musi zainstalować aplikację banku.

Użytkownik może spróbować też zmienić ustawienia systemu "Naciśnij&Płać" / "Zbliź & Płać" / "Tap&Pay" tak, żeby domyślnie były wybierane aplikacje na karcie SIM.

Zobacz też pytanie "Zbliżam telefon do czytnika w sklepie, nie ma reakcji na czytniku?" poniżej.

## **Działanie zainstalowanych kart zbliżeniowych NFC w telefonie**

**9. Czym się różni karta "Orange Cash" od "mBank PaySIM Orange"**

To są 2 różne karty płatnicze – Orange Cash jest kartą przedpłaconą, mBank PaySIM jest debetową, i są powiązane z różnymi rachunkami bankowymi (Orange Cash z technicznym wydrukowanym na liście przewodnim, PaySIM z eKontem w mBanku).

**10. Z którym kontem (rachunkiem bankowym) jest powiązana karta Orange Cash? Z którym karta debetowa, kredytowa itp.?  
Czy za płacenie telefonem zbliżeniowo będę obciążony na fakturze Orange?**

Karta zbliżeniowa Orange Cash jest powiązana z rachunkiem technicznym, który jest wydrukowany na liście przewodnim, do którego była dołączona SIM NFC Orange Cash.

Karta debetowa jest powiązana z podstawowym rachunkiem rozliczeniowym w Twoim Banku.

Karta kredytowa jest powiązana z rachunkiem bankowym do rozliczeń tej karty.

Płacenie kartami zbliżeniowymi NFC nie ma związku z fakturą za usługi telekomunikacyjne Orange. Obciążany jest rachunek bankowy powiązany z kartą.

**11. Nie mogę aktywować zainstalowanej karty do płacenia?  
Nie mogę się przełączyć w NFC Pass między kartami zbliżeniowymi?  
Jak ustawić aktywną kartę do płatności?**

Otwórz aplikację banku (np. mBank Wallet) i aktywuj kartę zbliżeniową do płacenia. W ten sposób można przełączać się między kartami zbliżeniowymi NFC.

Uwaga: aplikacja mBank Orange Cash jest tylko aplikacją informacyjną (wyświetla saldo + log transakcji) i nie umożliwia aktywowania karty do płacenia.

**12. Zbliżam telefon do czytnika w sklepie, a nie ma reakcji na czytniku?**

Może być wiele przyczyn tego problemu, z telefonem, kartą SIM lub ustawieniami w aplikacji banku.

**TELEFON**

1. Sprawdź czy telefon jest telefonem NFC
2. Sprawdź czy antena NFC w telefonie jest włączona w ustawieniach
3. Sprawdź w instrukcji telefonu lub zajrzyj pod obudowę, gdzie znajduje się antena NFC. W niektórych modelach (np. Samsung) może być na baterii, jeśli jest na niej napisane "Near Field Communication". Na innych może być widocznie wmontowana w obudowę (szukaj styków i obwodu anteny). Sony umieszcza ikonę NFC w miejscu, gdzie jest antena, z tyłu telefonu. Przy płatności zbliżaj do czytnika część telefonu z anteną NFC.
4. Sprawdź czy telefon jest na liście zgodnych z usługą na stronie [www.orange.pl/nfcpass](http://www.orange.pl/nfcpass)
5. Sprawdź czy telefon ma wymaganą wersję oprogramowania firmowego (firmware); zgodnie z opisem na [www.orange.pl/nfcpass](http://www.orange.pl/nfcpass) może być wymagane firmware Orange ("menu Orange") od określonej wersji wzwyż

**SIM NFC**

6. Sprawdź czy SIM jest kartą SIM NFC - na karcie SIM jest wydrukowany napis zaczynający się od "NFC", np. "NFC20"
7. Jeśli posiadasz SIM NFC Pass (z nadrukowanym napisem „NFC24”), sprawdź w aplikacji NFC Pass i w aplikacji banku, czy na SIM jest kompletnie zainstalowana jakakolwiek karta zbliżeniowa (tzn. wyświetlana ze statusem "gotowa", "zainstalowana" lub oznaczona zielonym kolorem). SIM NFC Pass nie zawiera preinstalowanej karty przedpłaconej Orange Cash, więc bez poprawnie zainstalowanej innej karty płatność nie powiedzie się

**APLIKACJA BANKU**

8. Sprawdź, czy masz zainstalowaną aplikację banku i ustawioną w niej aktywną lub domyślną kartę do płacenia.
9. Sprawdź w aplikacji NFC Pass, która karta jest ustawiona jako domyślna do płacenia (status: zielone kółko z ptaszkiem). Jeśli żadna, to włącz aplikację banku i ustaw kartę do płacenia
10. Na telefonie z systemem Android 4.4 KitKat, sprawdź w ustawieniach systemu "Naciśnij i płać" / "Tap&Pay", czy są domyślnie ustawione aplikacje płatnicze na karcie SIM

**13. Zapłaciłem telefonem, ale na terminalu wyświetliło się "Transakcja odrzucona"?**

Najprawdopodobniej brakuje środków finansowych na rachunku powiązany z kartą.

**14. Która aplikacja jest wymagana do działania karty Orange Cash? mBank Orange Cash, NFC Pass, czy mBank Wallet?**

Karta zbliżeniowa Orange Cash jest wyświetlana w 3 odrębnych aplikacjach:

1. mBank Orange Cash (aplikacja informacyjna - wyświetla saldo i listę transakcji). Szczegółowych informacji może udzielić mBank.
  2. NFC Pass (aplikacja informacyjna - wyświetla status karty zbliżeniowej Orange Cash)
  3. mBank Wallet (aplikacja do obsługi karty - do włączania/wyłączania karty Orange Cash jako karty do płacenia. Umożliwia również działanie Orange Cash na telefonach z Android KitKat 4.4). Szczegółowych informacji może udzielić mBank.
- Opis aplikacji i ich różnic znajduje się na stronie [www.orange.pl/orangecash](http://www.orange.pl/orangecash)

Usuwanie kart, wymiany numeru telefonu i karty SIM, migracja do nju mobile, zakończenie kontraktu

**15. Jak można usunąć kartę zbliżeniową na telefonie? Czy wystarczy usunąć aplikację banku?**

Samo odinstalowanie aplikacji banku nie jest wystarczające, trzeba przejść proces opisany na stronie banku lub skontaktować się z bankiem.

**16. Co robić przy zmianie SIM (przeniesieniu numeru telefonu na inną SIM), jeśli na poprzedniej SIM NFC była zainstalowana karta banku?**

Należy dopilnować, by nowy SIM był SIM NFC.

Sama zmiana SIM nie powoduje, że karta banku przestanie działać na starym SIM.

Zalecane jest, by o ile to możliwe, przed zmianą SIM zastrzec i usunąć kartę banku z SIM - po tym możliwa jest instalacja karty banku na nowym SIM NFC.

Ewentualne problemy z ponowną instalacją karty banku na nowym SIM generalnie rozwiązuje bank, chyba że dotyczą elementu, za który Orange jest odpowiedzialny (np. nowy SIM nie jest SIM NFC).

**17. Zmieniłem SIM i nie mogę zainstalować zbliżeniowej karty NFC banku?**

Sprawdź czy nowy SIM jest kartą SIM NFC - na karcie SIM jest wydrukowany napis zaczynający się od "NFC", np. "NFC20". Jeśli tak, to postępuj zgodnie z pyt. 7 powyżej, jak przy każdym innym problemie z instalacją karty zbliżeniowej banku.

**18. Jak operacje zmiany numeru telefonu, blokady kradzieżowe, zakończenie kontraktu, migracja do nju mobile, itp. wpływają na działanie płatności zainstalowaną kartą banku?**

Generalnie nie wpływają, płatności zainstalowaną kartą działają do czasu zgłoszenia sprawy przez Klienta do banku i zastrzeżenia karty (co jest obowiązkiem wg. regulaminu banku w przypadku utraty, kradzieży i kilku innych zdarzeń/operacji).

**19. Jak należy postępować ze zbliżeniową kartą NFC banku, w przypadku operacji zmiany numeru telefonu, karty SIM, przy blokadach, zakończeniu lub zmianie właściciela kontraktu?**

Należy postępować zgodnie z regulaminem i wskazówkami banku.

W przypadku operacji planowych, takich jak zmiana numeru telefonu, wymiana SIM, zakończenie lub zmiana właściciela kontraktu - zalecane jest zastrzeżenie karty w banku **przed operacją**, w celu jej usunięcia z SIM NFC, a następnie ponowna instalacja po zmianie (na nowym numerze telefonu, SIM itd).

Ewentualne problemy z ponowną instalacją karty banku generalnie rozwiązuje bank, chyba że dotyczą elementu, za który Orange jest odpowiedzialny (np. nowy SIM nie jest SIM NFC, albo w nju mobile nie można instalować kart zbliżeniowych nawet jeśli Klient zachował SIM NFC).

**20. Jak należy postępować przy migracji do nju mobile?**

Należy zainstalować kartę banku na SIM NFC przed migracją, bo po migracji nie będzie to już możliwe, a dodatkowo NFC Pass będzie wyświetlać nieprawidłowe informacje.

**21. Co robić w przypadku utraty lub kradzieży telefonu z kartą SIM NFC z zainstalowaną kartą banku?**

Należy zgłosić utratę / kradzież do Orange i do banku, w celu zastrzeżenia karty banku, a następnie zawnioskować o nową kartę płatniczą po aktywacji nowego SIM NFC.

Ewentualne problemy z ponowną instalacją karty banku na nowym SIM generalnie rozwiązuje bank, chyba że dotyczą elementu, za który Orange jest odpowiedzialny (np. nowy SIM nie jest SIM NFC).

***22. Do kogo zgłosić się o pomoc, jeśli nie znalazłem odpowiedzi na moje pytanie, albo mój problem nie został rozwiązany?***

Do Orange w pierwszej kolejności kieruj pytania i zgłaszaj problemy, które dotyczą jednego z elementów, za które odpowiedzialny jest Orange, czyli telefonu i jego wersji oprogramowania, karty SIM NFC, aplikacji NFC Pass.

Do banku kieruj pytania i zgłaszaj problemy, które dotyczą procesu instalacji zbliżeniowej karty banku, jej usuwania, aplikacji banku oraz działania karty zbliżeniowej jako usługi płatniczej.