

Keks Pay FAQ

Keks Pay - Česta pitanja i odgovori za potrebe weba, appa i slično

Aplikacija

	Pitanje	Odgovor
1	Kako mogu aktivirati / deaktivirati prijavu putem biometrije (TouchID/FaceID)?	U glavnom izborniku aplikacije odaberi opciju "Moj profil". U rubrici "Postavke aplikacije" pronađi opcije prijave biometrijom (FaceID/TouchID) i tamo odaberi aktivaciju ili deaktivaciju. Svoj odabir ćeš morati potvrditi unosom PIN broja.
2	Što ako pogriješim pri unosu PIN-broja tri puta?	Ako pogriješiš pri unosu PIN-broja tri ili više puta, Keks Pay će te vratiti na sami početak korištenja tj. morat ćeš se ponovo prijaviti. Iz sigurnosnih razloga, svi tvoji računi ili kartice će biti izbrisani. Ne brini, razgovori koje si imao s prijateljima neće nestati.
3	Moj mobitelj je izgubljen / ukraden. Kako da pristupim Keks Pay-u?	Ako je tvoj mobitel na kojem si koristio Keks Pay izgubljen ili ukraden, obrati nam se na erstebank@erstebank.hr ili 0800-7890.
4	Koje osobne podatke prikupljate i za što ih koristite?	Sve informacije o tome koje osobne podatke prikupljamo i za što ih koristimo pronađi u dokumentu "Politika privatnosti" u svom Keks Pay-u.
5	Zašto me Keks Pay traži pristup nekoj funkciji telefona?	<p>Keks Pay će te tražiti pristup nekoj funkciji tvog mobilnog telefona kako bi ti olakšala i ubrzala korištenje.</p> <p>Pristup kontaktima - na taj način u Keks Pay-u možeš lakše i brže započeti razgovor, kreirati grupu ili poslati/zatražiti novac od prijatelja. Umjesto da unosiš brojeve telefona, jednostavno odabereš ime prijatelja iz svog imenika.</p> <p>Pristup pohrani - ako u neki razgovor poželiš poslati sliku s tvog telefona, Keks Pay treba pristup pohrani na tvoj telefonu, kako bi ti prikazala sve slike koje se na njemu nalaze.</p> <p>Pristup mikrofону - kada poželiš našem asistentu zadati glasovnu naredbu - npr "Pošalji Marku 20 kuna", Keks Pay će trebati pristup tvom mikrofону, kako bi mogla "čuti" tu naredbu.</p> <p>Pristup kameri - sliku koju želiš poslati u neki razgovor možeš i slikati svojim telefonom. Kako bi Keks Pay mogao slikati i poslati tu sliku prijateljima u razgovoru, potreban mu je pristup kameri. Također, ako poželiš platiti putem Keks Pay-a na podržanom prodajnom mjestu, morat ćeš slikati QR kod za plaćanje. Tada će Keks Pay aplikaciji također biti potreban pristup tvojoj kameri.</p> <p>Pristup telefonu - Keks Pay treba pristup tvom telefonu iz sigurnosnih razloga. Ne brini, aplikacija neće obavljati pozive putem tvog telefona.</p>
6	Koji telefon moram imati kako bih mogla/mogao koristiti Keks Pay?	<p>Ako koristiš Android uređaj, moraš imati instaliranu i ažuriranu verziju operativnog sustava Android 4.4. (KitKat) ili noviju.</p> <p>Ako koristiš iOS uređaj - moraš imati instaliranu i ažuriranu verziju operativnog sustava iOS 9 ili noviju.</p> <p>Za sve uređaje potreban ti je pristup internetu te je iznimno bitno da redovito osvježavaš operativni sustav i sve sigurnosne postavke.</p>
7	Da li mi je potreban pristup internetu za korištenje aplikacije Keks Pay?	Da, za korištenje Keks Pay aplikacije potreban ti je pristup internetu, bilo putem Wi-Fi mreže ili putem mobilnog interneta.
8	Nisam dobio aktivacijski kod, što da napravim?	Molimo te da svakako dobro provjeriš da li je uneseni broj telefona točan. Ako je broj sigurno točan, odaberi opciju "Pošalji ponovo" i pričekaj 1-2 minute. Ako niti nakon tog vremena ne dobiješ aktivacijski kod, obrati nam se na erstebank@erstebank.hr ili 0800-7890.
9	Mogu li deaktivirati prijavu u aplikaciju putem PIN-broja?	Iz sigurnosnih razloga, prijavu PIN brojem nije moguće deaktivirati.
10	Nakon nekog vremena, Keks Pay me traži da ponovo unesem svoj PIN-broj ili skeniram biometriju. Zašto?	Iz sigurnosnih razloga, po isteku određenog vremena Keks Pay će tražiti da se ponovo prijaviš kako bi dalje koristila/koristio aplikaciju. To je uobičajeno ponašanje kojim zajedno štitimo tvoj Keks Pay.

Chat (razgovori)

	Pitanje	Odgovor
1	Kako mogu započeti novi chat (razgovor) s prijateljem?	S prijateljem možeš započeti novi razgovor vrlo jednostavno. Na početnom ekranu odaberi "+" i zatim iz izbornika "Novi chat / grupa". Nakon toga odaberi jednog prijatelja i započni razgovor ili odaberi više prijatelja i napravi grupu.
2	Poslao sam poruku prijatelju kroz Keks Pay, ali on ne odgovara, zašto?	Ako tvoj prijatelj još ne koristi Keks Pay, on tvoju poruku još nije mogao vidjeti. Tvoj smo prijatelj obavijestili SMS porukom i on će (ako odluči instalirati Keks Pay) vidjeti tvoju poruku tek nakon što instalira aplikaciju. Ako tvoji prijatelji već koriste Keks Pay, oni su tvoju poruku primili, ali vjerojatno još nisu stigli odgovoriti.
3	S kime mogu razgovarati kroz Keks Pay?	Kroz Keks Pay možeš chatati (razgovarati) sa svojim prijateljima koji također koriste Keks Pay. Ako prijatelji ne koriste Keks Pay, možeš ih i pozvati da ju instaliraju kroz opciju "Pozovi prijatelje".
4	Kako mogu dodati ili promijeniti avatar neke grupe?	Avatar neke grupe možeš promijeniti samo ako si administrator te grupe. Kada uđeš u grupu, odaberi opciju "Detalji grupe", a zatim stisni na avatar grupe i odaberi želiš li fotografirati kamerom ili odabrati neku od postojećih slika na svojem uređaju. Ako tvoja grupa već ima avatar, možeš ga promijeniti ili izbrisati na istom mjestu.
5	Kako mogu upaliti/ugasiti obavijesti (notificatione) za neki razgovor?	Ako želiš upaliti ili ugasiti obavijesti za neki razgovor, kada uđeš u taj razgovor ili grupu, odaberi opciju "Detalji grupe", a zatim aktiviraj ili deaktiviraj obavijesti razgovora.
6	Kako mogu napraviti novu grupu s prijateljima?	Kreiranje razgovora u grupi je vrlo jednostavno. Na početnom ekranu odaberi "+" i zatim iz izbornika "Novi chat / grupa". Nakon toga odaberi nekoliko prijatelja i napravi grupu. Novoj grupi moraš zadati neko ime/naziv, možeš joj dodati neki avatar (malu sličicu koja govori o temi razgovora u grupi) i možeš odmah početi slati poruke, GIFove, slike te čak i zatražiti ili poslati neki novac!

7	Mogu li dodati prijatelja u postojeću grupu?	Naravno! U postojeću grupu možeš dodati još prijatelja tako da uđeš u tu grupu, odabereš opciju "Detalji grupe" i zatim odabereš opciju "+ Dodaj još korisnika". Nakon toga, iz imenika svog telefona samo dodaj prijatelja ili više njih koje želiš dodati u grupu. Ako prijatelji koje želiš dodati još nemaju instaliran Keks Pay, dobit će SMS poruku kojom ih ti pozivaš u Keks Pay grupu.
8	Kako mogu promijeniti ime/naziv neke grupe ?	Ime tj. naziv neke grupe možeš promijeniti samo ako si administrator te grupe. Kada uđeš u grupu, odaberi opciju "Detalji grupe", a zatim stisni na naziv grupe i upiši novi naziv.
9	Zašto ne mogu promijeniti avatar ili naziv neke grupe ?	Naziv i avatar neke grupe može promijeniti samo administrator te grupe tj. onaj korisnik koji je kreirao tu grupu.
10	Kako mogu pozvati prijatelje u aplikaciju?	Ako tvoji prijatelji još ne koriste Keks Pay, možeš ih pozvati da ti se pridruže i instaliraju Keks Pay kroz opciju "Pozovi prijatelje". Ako želiš, možeš ih pozvati i tako da s njima započneš razgovor, grupu ili pošalješ/zatražiš novac od njih.
11	Na koji način mogu arhivirati neki stari razgovor?	Ako u Keks Pay-u imaš nekoliko starih razgovora ili grupa koji više nisu aktualni, možeš ih arhivirati tako da uđeš u taj razgovor, odabereš opciju "Detalji grupe" i zatim "Arhiviraj razgovor". Ako arhiviraš grupu, a netko od prijatelja pošalje novu poruku u tu grupu, grupa će ti ponovno biti prikazana. Arhiviranje grupe nema utjecaja na provedbu transakcija u toj grupi.
12	Kako mogu napustiti neku grupu u kojoj se nalazim?	Svaku Keks Pay grupu u kojoj si član možeš napustiti tako da uđeš u tu grupu, odabereš opciju "Detalji grupe" i zatim "Napusti grupu". Sve tvoje transakcije u toj grupi (koje u tom trenutku budu još aktualne) biti će otkazane ili odbijene.
13	Moram li biti korisnik Erste banke kako bih mogao razgovarati s prijateljima putem Keks Pay aplikacije?	Funkciju razgovora mogu koristiti svi korisnici Keks Pay-a, bez obzira na to u kojoj banci imaju račun.

Slanje i traženje novca

	Pitanje	Odgovor
1	Kako mogu zatražiti novac od prijatelja kroz Keks Pay?	Novac kroz Keks Pay možeš zatražiti na više načina. Na početnom ekranu aplikacije odaberi "+", zatim u izborniku "Zatraži novac" i odaberi prijatelja ili grupu od koje želiš zatražiti. Nakon toga upiši iznos koji tražiš te dodaj svoju poruku i naljepnicu (sticker) ako želiš. Novac možeš poslati i direktno u razgovoru s nekim prijateljem ili grupom. Na dnu ekrana stisni na novčice, odaberi "Zatraži" i nakon toga su svi koraci jednaki. Ako želiš, novac možeš zatražiti i putem našeg digitalnog asistenta. U razgovoru s nekim prijateljem, grupom ili čak sa samim asistentom upiši ili izgovori rečenicu poput "Zatraži 30 kn od Marka" i samo prati korake.
2	Kako mogu kroz Keks Pay poslati novac prijatelju?	Novac kroz Keks Pay možeš poslati na više načina. Na početnom ekranu aplikacije odaberi "+", zatim u izborniku "Pošalji novac" i odaberi prijatelja ili grupu u koju želiš poslati. Nakon toga upiši iznos koji šalješ te dodaj svoju poruku i naljepnicu (sticker) ako želiš. Novac možeš poslati i direktno u razgovoru s nekim prijateljem ili grupom. Na dnu ekrana stisni na novčice, odaberi "Pošalji" i nakon toga su svi koraci jednaki. Ako želiš, novac možeš poslati i putem našeg digitalnog asistenta. U razgovoru s nekim prijateljem, grupom ili čak sa samim asistentom upiši ili izgovori rečenicu poput "Pošalji Ivani 20 kn" i samo prati korake.
3	Kako mogu dodati svoj račun za primanje novca?	Račun za primanje novca možeš dodati u glavnom izborniku aplikacije odabirom opcije "Računi i kartice". Nakon toga odaberi "Dodaj" i zatim "Primaj novac". U polje "Broj računa" unesi valjani IBAN broj, a u polje "Naziv računa" upiši neko ime kako bi kasnije mogao lako identificirati o kojem se računu radi - npr. "Moj tekući račun". Napomena : u polje "Broj računa" možeš upisati samo brojeve, dakle nije potrebno upisivati "HR" na početku. Račun za primanje koji unosiš mora biti izdan od bilo koje hrvatske banke, i mora biti izdan fizičkoj osobi. Ako u Keks Pay uneseš više računa za primanje novca, možeš odabrati koji od njih želiš da bude primarni račun za primanje novca. Kako bi postavio ili promijenio primarni račun za primanje novca, stisni na naziv računa, a zatim odaberi opciju "Želim koristiti ovaj račun kao primarni račun za primanje". Primarni račun za primanje možeš imati samo jedan, tj. kada izabereš novi, on će postati primarni.
4	Kako mogu povezati svoj Erste račun?	Ako imaš otvoren račun u Erste banci i uspješno ga povežeš s Keks Pay aplikacijom, moći ćeš ga koristiti podjednako za primanje i slanje novca prijateljima. Povezivanje s tvojim računom moguće je na više načina i to bez dolaska u poslovnicu (ako posjeduješ jedno od sredstava identifikacije/autorizacije). Kada poželiš povezati svoj Erste račun, Keks Pay će ti ponuditi tri opcije povezivanja : putem mBankinga, DisplayKartice ili putem kartice tvog Erste računa. Na ekranu "Poveži Erste račun" odaberi opciju autorizacije koju imaš - "mBanking" ako koristiš mBanking Erste banke, "Display kartica" ako koristiš Display karticu Erste banke ili "Kartica Erste računa" ako imaš karticu Erste tekućeg ili žiro računa. Nakon tog odabira, slijedi korake na ekranu i po završetku procesa imat ćeš povezan Erste račun kojim možeš plaćati, na koji možeš primati uplate, pregledati stanje, plaćati na podržanim prodajnim mjestima i slično.
5	Zatražio sam prijatelja novac, ali on mi ga nije poslao. Što mogu napraviti?	Keks Pay je namijenjen za neformalno dijeljenje troškova, slanje i traženje manjih iznosa među poznanicima i ne stvara nikakve obveze za tebe ili tvog poznanika. Ako ti zatražiš novac od prijatelja, on odlučuje želi li ti ga poslati ili ne.
6	Nepoznata osoba me zatražila novac, što da Keks Pay?	Ako te nepoznata osoba zatraži novac, ne moraš joj ga poslati. Klikni na tu transakciju i odaberi opciju "Odbaci", tako ćeš odbiti slanje novca nepoznatoj osobi. Moguće je da se radi o nenamjernoj pogrešci, međutim moguće je i da se ovakva situacija ponovi. Ukoliko te neka nepoznata osoba zatraži novac, tu osobu možeš blokirati i tada više nećeš dobivati ni poruke ni zahtjeve za slanje novca. Osobu možeš blokirati u Keks Pay-u tako da odabereš razgovor s njom na glavnom ekranu aplikacije, zatim odabereš "... " i opciju "Detalji kontakta". U ovom prozoru odaberi opciju "Blokiraj korisnika".
7	Zašto je moja transakcija istekla?	Svaki puta kada šalješ ili tražiš novac putem Keks Pay aplikacije, tvoj prijatelj koji prima ili šalje novac ima 5 dana da ti odgovori na zahtjev. Nakon što prođe 5 dana od tvog zahtjeva, ako prijatelj (ili član neke grupe) ne odgovori na tvoj zahtjev, tvoja transakcija (slanje ili traženje novca) će isteći automatski. Tvog prijatelja (ili više njih) ćemo podsjetiti na tvoj zahtjev kako bi ipak reagirali na vrijeme. Ako želiš, transakciju koja je istekla možeš lako ponoviti naknadno, kada tebi i tvojim prijateljima to bude odgovaralo.
8	Zašto ne mogu primiti novac na karticu koju sam već unio u aplikaciju?	Pomoću Keks Pay-a je moguće primiti novac na bilo koji račun (IBAN) fizičke osobe u Hrvatskoj. Primanje novca na karticu (iako je ona izdana za neki račun) nažalost nije moguće. Ako želiš tražiti i/ili primiti novac putem Keks Pay-a, molimo te da uneseš broj svojeg računa. Ako bankariš s nama, tj. koristiš usluge Erste banke, kada dodaš karticu svog računa možeš se povezati sa svojim računom i tako primiti i slati novac na taj isti račun. Pronađi upute o tome u odgovoru na pitanje "Kako mogu povezati svoj Erste račun?"
9	Kako mogu dodati karticu za slanje novca putem Keks Pay aplikacije?	Karticu za slanje novca možeš dodati u glavnom izborniku aplikacije odabirom opcije "Računi i kartice". Nakon toga odaberi "Dodaj" i zatim "Šalji novac". U polje "Broj kartice" unesi puni broj svoje debitne ili kreditne kartice. U Keks Pay možeš dodati Visa, MasterCard, Diners ili Maestro karticu. Polje "Tip kartice" automatski će se popuniti, i u njega nije potrebno unositi promjene. Polje "Ime i prezime vlasnika" također je automatski popunjeno (tvoje ime i prezime uneseno prilikom prijave u aplikaciju) i na njemu ne bi trebalo vršiti izmjene. Podsjećamo, u Keks Pay moraš unijeti svoje točno ime i prezime i ne smiješ koristiti tuđe kartice za slanje novca. U polje "Datum isteka kartice" unesi podatke s kartice o datumu i godini kada kartica ističe - npr. 12/18, a u polje CVV upiši sigurnosni broj kartice (klikom na "?" objasnit ćemo ti gdje možeš pronaći taj broj). Klikom na "Nastavi" Keks Pay će provjeriti unesene podatke o kartici. Za tu potrebu, Keks Pay će s tvoje kartice naplatiti iznos od 1 kn. Ne brini, taj iznos Keks Pay će ti vratiti odmah. Ovaj proces događa se samo prvi puta kada dodaješ karticu. Ako ne uneseš sve točne podatke, 1 kn ti neće biti naplaćena. U nekim je situacijama moguće da ti 1 kn bude vraćena nekoliko dana nakon što je naplaćena, to je uobičajeno i nije razlog za brigu. U procesu provjere unesenih podataka, može se otvoriti sigurnosni portal tvoje banke, tj. banke koja ti je izdala karticu koju unosiš u Keks Pay. Bez brige, taj sigurnosni proces je potpuno uobičajen, i služi tome da potvrdiš kako si upravo ti vlasnik unesene kartice. Ta sigurnosna provjera razlikuje se među bankama, a uključuje jednokratne lozinke, SMS kodove i slične metode provjere identiteta. Nakon što uspješno provedeš tu autorizaciju, tvoja kartica će biti dodana u Keks Pay. Kod gotovo svih kartica taj proces provodi se samo prvi puta. Ukoliko tvoja kartica zahtjeva ovu proceduru svaki puta, možeš dodati i neku drugu karticu koja nema ovu provjeru pri svakom plaćanju.
10	Pri svakom slanju novca putem Keks Pay aplikacije moram unositi lozinku kako bi se provelo plaćanje. Zašto se to događa i kako to mogu izbjeći?	Prilikom slanja novca kroz Keks Pay može se otvoriti sigurnosni portal tvoje banke, tj. banke koja ti je izdala karticu. Taj sigurnosni proces je potpuno uobičajen, i služi tome da potvrdiš kako si upravo ti vlasnik unesene kartice. Kod gotovo svih kartica taj proces provodi se samo prvi puta. Ukoliko tvoja kartica zahtjeva ovu proceduru svaki puta, možeš dodati i neku drugu karticu koja nema ovu provjeru pri svakom plaćanju.

11	Dodala/dodao sam karticu u Keks Pay i na računu vidim da mi je naplaćena 1 kn. Zašto se to dogodilo?	Nakon što u Keks Pay uneseš sve tražene podatke o kartici, Keks Pay će provjeriti njihovu točnost. Za potrebe te provjere, Keks Pay će s tvoje kartice naplatiti iznos od 1 kn. Ne brini, taj iznos Keks Pay će ti vratiti odmah. Ovaj proces događa se samo prvi puta kada dodaš karticu. Ako ne uneseš sve točne podatke, 1 kn ti neće biti naplaćena. U nekim je situacijama moguće da ti 1 kn bude vraćena nekoliko dana nakon što je naplaćena, to je uobičajeno i nije razlog za brigu. Ukoliko je od trenutka kada dodaš karticu prošlo više od 7 dana, i 1 kn ti još uvijek nije vraćena, obrati nam se na erstebank@erstebank.hr ili 0800-7890.
12	Kako mogu poslati novac putem Keks Pay-a sa svog računa u drugoj banci? (banci koja nije Erste)	Ako kroz Keks Pay želiš poslati novac s računa u nekoj hrvatskoj banci koja nije Erste, dodaj karticu tekućeg ili žiro računa koju imaš izdanu za taj račun. Proces dodavanja kartice opisan je kod odgovora na pitanje "Kako mogu dodati karticu za slanje novca". Podsjećamo - u Keks Pay smiješ dodati i slati novac prijateljima samo sa kartica i/ili računa koji su tvoji!
13	Koji je minimalni iznos koji mogu poslati ili zatražiti putem Keks Pay-a?	U jednoj Keks Pay transakciji poznaniku možeš poslati ili od njega zatražiti minimalni iznos od 1 kn. Kod slanja i traženja u grupi, taj minimalni iznos odnosi se na svakog pojedinog poznanika koji sudjeluje u toj transakciji (na primjer, za Keks Pay transakciju sa 5 sudionika, minimalni iznos koji možeš poslati ili zatražiti je 5 kn).
14	Postoje li limiti za slanje i traženje novca putem Keks Pay aplikacije?	<p>Limiti za Keks Pay transakcije odnose se isključivo na tvoje korištenje Keks Pay aplikacije (slanje novca i plaćanje na podržanim prodajnim mjestima) i nisu nikako povezani s limitima koji su postavljeni na tvoje račune ili kartice. Ukoliko su limiti na tvojim računima ili karticama niži od limita koje smo naveli, primjenjivat će se limiti tvojih računa i/ili kartica</p> <p>U jednoj Keks Pay transakciji Poznaniku možeš poslati ili od njega zatražiti minimalni iznos od 1 kn. Kod slanja i traženja u grupi, taj minimalni iznos odnosi se na svakog pojedinog Poznanika koji sudjeluje u toj transakciji (na primjer, za Keks Pay transakciju sa 5 sudionika, minimalni iznos koji možeš poslati ili zatražiti je 5 kn).</p> <p>U jednoj Keks Pay transakciji možeš jednom Poznaniku poslati maksimalni iznos od 1000 kn. Kod transakcije slanja u grupi, taj maksimalni iznos dijeli se sa brojem Poznanika kojima želiš poslati taj iznos (na primjer, ako pošalješ novac na 2 korisnika, svakome možeš poslati maksimalno 500 kn).</p> <p>U jednoj Keks Pay transakciji možeš zatražiti maksimalni iznos od 1000 kn od jednog Poznanika koji u njoj sudjeluje. Kod Keks Pay transakcije traženja u grupi, taj maksimalni iznos množi se sa brojem korisnika (Poznanika) od kojih tražiš taj iznos (na primjer, ako zatražiš novac od 4 korisnika, ukupno možeš zatražiti maksimalno 4000 kn).</p> <p>Unutar jednog kalendarskog dana možeš poslati maksimalni iznos od 1000 kn. Ako unutar tog dana šalješ novac Poznanicima više puta, zbroj svih pojedinačnih slanja u tom danu ne može biti veći od 1000 kn.</p> <p>Unutar jednog kalendarskog mjeseca možeš poslati maksimalni iznos od 20000 kn, neovisno o tome radi li se o slanju jednom Poznaniku ili grupi te o jednoj Keks Pay transakciji ili njih više. Kod većeg broja Keks Pay transakcija slanja u jednom mjesecu, zbroj svih pojedinačnih transakcija u tom mjesecu ne može biti veći od 20000 kn</p>
15	Prijatelj me zatražio novac i u poruci piše da upišem svoj dio. Što da napravim?	Kroz Keks Pay tvoj prijatelj može zatražiti novac od tebe i ostalih članova neke grupe. Ako je taj vaš zajednički trošak jednak za sve članove grupe (npr. svi članovi grupe plaćaju jednu ulaznicu koja ima istu cijenu), tada će prijatelj od svih tražiti isti iznos. Međutim, ako je trošak različit za sve članove grupe (npr. svi ste u restoranu jeli različito jelo), tada prijatelj može zatražiti od cijele grupe ukupan iznos, a ti kao član grupe možeš mu poslati neki proizvoljni iznos - tj. svoj dio ukupnog troška.
16	Ako pošaljem novac prijatelju, i on ga nikada ne preuzme, hoću li dobiti povrat novca?	Svaki puta kada pošalješ novac putem Keks Pay-a, tvoj prijatelj koji prima novac ima 5 dana da ga preuzme. Nakon što prođe 5 dana od tvog zahtjeva, a tvoj prijatelj ne preuzme poslani novac (ne instalira Keks Pay, ne doda račun ili slično), tvoja transakcija će isteći automatski. U tom slučaju, novac koji želiš poslati prijatelju će ti biti vraćen ili ti inicijalno neće niti biti naplaćen, ovisno o tome šalješ li prijatelju novac s računa ili kartice.
17	Prijatelja sam zatražila/zatražio novac, a on mi je platio u gotovini. Mogu li nekako otkazati svoj zahtjev kroz Keks Pay?	Zahtjev za traženje novca možeš otkazati, i to sve dok ga tvoj prijatelj ne prihvati. Otkazivanje zahtjeva za traženje novca je jednostavno - otvori svoj zahtjev za traženje novca i odaberi opciju "Otkazi".
18	Koliko košta slanje novca kroz Keks Pay?	<p>Slanje novca kroz Keks Pay za tebe je besplatno.</p> <p>Ukoliko ti pošalješ novac kroz Keks Pay (zadaš nalog za plaćanje) koji zahtjeva promjenu valute primjenjuje se kupovni ili prodajni tečaj za devize s dnevne tečajne liste Erste banke koja je valjana u trenutku izvršenja tvog naloga za plaćanje. U situaciji promjene između strane i domaće valute primjenjuje se važeća tečajna lista u trenutku izvršenja promjene tj. kupovni tečaj s tečajne liste koristi se za promjenu strane valute u domaću valutu, a prodajni tečaj s tečajne liste koristi se za promjenu domaće valute u stranu valutu</p> <p>Točan iznos svih naknada za usluge platnog prometa kroz Keks Pay objavljene su u aktima banke te predstavljaju dio Općih uvjeta korištenja aplikacije Keks Pay.</p>
19	Da li mi je potreban pristup internetu za slanje i traženje novca putem Keks Pay-a?	Da, za slanje, traženje i primanje novca putem Keks Pay aplikacije potreban ti je pristup internetu, bilo putem Wi-Fi mreže ili putem mobilnog interneta.
20	Mogu li poslati ili zatražiti novac od prijatelja u drugoj banci?	Ako ti i tvoj prijatelj koristite Keks Pay, možeš mu poslati ili od njega zatražiti novac bez obzira na to s kim bankarite. Proces slanja i traženja novca kroz Keks Pay opisan je u odgovorima na druga česta pitanja.
21	Kako mogu promijeniti karticu ili račun za slanje i primanje novca putem Keks Pay-a?	Prilikom slanja i traženja novca u Keks Pay-u možeš u tom ekranu klikom na vrh (gdje je prikazana tvoja kartica ili račun) odabrati drugu karticu ili račun za slanje i primanje. Ukoliko želiš, u tom istom ekranu možeš i dodati novu karticu ili račun. Za primanje novca putem Keks Pay-a možeš postaviti primarni račun, na koji ćeš redovito primati novac kada ti ga netko pošalje. Način postavljanja primarnog računa opisan je u odgovoru na pitanje "Kako mogu dodati svoj račun za primanje novca?"
22	Moja kartica / račun su blokirani. Mogu li i dalje koristiti Keks Pay?	Keks Pay ćeš moći koristiti i dalje, međutim navedene račune ili kartice nećeš moći koristiti za slanje ili primanje novca putem Keks Pay-a.
23	Mogu li poslati novac prijatelju u drugoj državi?	Putem Keks Pay-a možeš poslati novac na bilo koji račun (IBAN) fizičke osobe u Hrvatskoj. Primanje i traženje novca na račune banaka izvan Republike Hrvatske nažalost nije moguće.
24	Gdje mogu pronaći povijest mojih transakcija?	Na glavnom ekranu Keks Pay-a (koji te dočeka odmah nakon prijave u aplikaciju) nalaze se dvije kartice - "Razgovori" i "Transakcije". U kartici "Razgovori" nalaze se tvoji aktivni razgovori s prijateljima ili grupama. U kartici "Transakcije" nalazi se povijest tvojih transakcija kroz Keks Pay. Na samom vrhu te kartice nalaze se aktivne, a niže i sve završene transakcije.
25	Poslao sam novac prijatelju putem Keks Pay-a, kada će ga on primiti?	<p>Kada pošalješ novac prijatelju putem Keks Pay-a, u većini slučajeva možeš očekivati da će ga tvoj prijatelj primiti unutar nekoliko sati ili prvi slijedeći radni dan ujutro.</p> <p>Odgode u slanju i primanju novca ponekad se mogu dogoditi zbog načina na koji bankarski sustav funkcionira, npr : ako pošalješ novac navečer ili u dane vikenda, ako tvoj prijatelj (primatelj novca) nema račun u Erste banci, ako dođe do odgode u međubankovnom platnom sustavu ili kod banke primatelja, u slučajevima više sile, elementarne nepogode ili bilo koje druge neplanirane odgode u obradi.</p> <p>Točno vrijeme izvršenja za sve usluge platnog prometa kroz Keks Pay objavljene su u aktima banke te predstavljaju dio Općih uvjeta korištenja Keks Pay aplikacije.</p>
26	Kako sve mogu zatražiti novac u grupi?	<p>Putem Keks Pay aplikacije u grupi možeš zatražiti novac na tri načina. Nakon odabira opcije "Zatraži", upiši iznos i zatim odaberi jednu od tri opcije.</p> <p>OD SVAKOGA - znači da ćeš upisani iznos tražiti od svih članova grupe koje odabereš (npr. kada svi plaćaju svoju kartu za koncert)</p> <p>PODIJELI - znači da ćeš upisani iznos podijeliti na sve članove grupe koje odabereš (npr. kada dijeliš s ostalima trošak ručka ili poklona za rođendan)</p> <p>SVATKO SVOJ DIO - znači da će svatko od članova grupe koje odabereš moći samostalno odrediti koliko će ti poslati. (npr. kada svi u restoranu naruče različito, pa nije moguće točno podijeliti iznos).</p>
27	Kako sve mogu poslati novac u grupi?	<p>Putem Keks Pay aplikacije u grupi možeš poslati novac na dva načina. Nakon odabira opcije "Pošalji", upiši iznos i zatim odaberi jednu od dvije opcije.</p> <p>SVAKOME - znači da ćeš upisani iznos poslati svim članovima grupe koje odabereš</p> <p>PODIJELI IZNOS - znači da ćeš upisani iznos podijeliti na sve članove grupe koje odabereš</p>

28	Kartica koju koristim za slanje novca putem Keks Pay-a je istekla. Što mogu napraviti?	Ukoliko je kartica koju koristiš za slanje novca putem Keks Pay-a istekla, nećeš ju više moći koristiti. Kada od izdavatelja kartice (tvoje banke) dobiješ novu karticu, staru karticu možeš izbrisati u izborniku "Računi i kartice" i nakon toga dodati novu karticu za slanje novca putem Keks Pay-a. Postupak dodavanja nove kartice u Keks Pay opisan je u odgovoru na pitanje "Kako mogu dodati karticu za slanje novca putem Keks Pay-a?"
29	Koliko kartica ili računa mogu dodati u Keks Pay?	U Keks Pay možeš dodati sve tvoje važeće Visa, MasterCard, Diners ili Maestro kartice. Također, u Keks Pay možeš dodati sve tvoje račune (IBAN-e), izdane tebi kao fizičkoj osobi od neke banke u Hrvatskoj.
30	Moram li imati mobitel s biometrijom (FaceID, TouchID i slično) kako bih mogao koristiti Keks Pay?	Ne, prijava u Keks Pay putem biometrije nije obavezna, ona ti samo može ubrzati prijavu u Keks Pay. Keks Pay tvoje podatke štiti putem PIN broja kojeg definiraš prilikom prve prijave u aplikaciju. PIN broj naknadno možeš i promijeniti tako da u glavnom izborniku odabereš "Moj profil", a zatim "Promijeni PIN" u rubrici "Sigurnost".

Profil

	Pitanje	Odgovor
1	Kako mogu dodati ili promijeniti svoju fotografiju (avatar)?	Svoju fotografiju (avatar) možeš u Keks Pay dodati vrlo jednostavno. U glavnom izborniku aplikacije odaberi opciju "Moj profil", a zatim na samom vrhu prozora aktiviraj opciju za dodavanje tvoje fotografije. Svoj avatar možeš dodati iz galerije svog telefona, ili možeš napraviti novu fotografiju kamerom. Na isti način svoju postojeću fotografiju (avatar) možeš zamijeniti za novu.
2	Što da napravim ukoliko mijenjam mobitel za novi/drugi uređaj?	Ukoliko ćeš mijenjati svoj mobitel za novi ili drugi uređaj, nakon što preseliš svoju SIM karticu (telefonski broj) u novi uređaj, instaliraj i prijavi se u svoj Keks Pay na novom mobitelu. Sve tvoje razgovore, grupe i transakcije ćeš pronaći na svom novom mobitelu. Iz sigurnosnih razloga, svi prethodno uneseni računi i kartice bit će izbrisani te ćeš ih morati dodati ponovo. Nakon što instaliraš Keks Pay na novom mobitelu i uspješno prođeš prijavu, Keks Pay više nećeš moći koristiti na starom mobitelu.
3	Što je dnevni / mjesečni limit?	Za slanje novca putem Keks Pay-a postoje minimalni i maksimalni iznosi te dnevni i mjesečni limiti. Više o limitima pronađi u odgovoru na pitanje "Postoje li limiti za slanje novca putem Keks Pay-a"
4	Što su blokirani korisnici?	Blokirani korisnici su svi oni korisnici Keks Pay-a koje blokiraš prilikom korištenja. Ukoliko neke od njih blokiraš slučajno ili ih poželiš odblokirati iz nekog drugog razloga, u svom profilu, pod opcijom "Blokirani korisnici" možeš pronaći sve korisnike koje si blokirao, i tamo ih odblokirati.

Plaćanje

	Pitanje	Odgovor
1	Gdje sve mogu platiti putem Keks Pay-a?	Plaćanje putem Keks Pay aplikacije je moguće na podržanim prodajnim mjestima s oznakom Keks Pay ili Erste Wallet.
2	Kako mogu platiti na prodajnom mjestu putem Keks Pay-a sa svog računa u drugoj banci? (banci koja nije Erste)	Ako kroz Keks Pay želiš platiti na podržanom prodajnom mjestu s računa u nekoj hrvatskoj banci koja nije Erste, dodaj karticu tekućeg ili žiro računa koju imaš izdanu za taj račun. Proces dodavanja kartice opisan je kod odgovora na pitanje "Kako mogu dodati karticu za slanje novca". Podsjećamo - u Keks Pay smiješ dodati i slati novac prijateljima samo sa kartica i/ili računa koji su tvoji!
3	Kada pokrenem plaćanje, Keks Pay me traži dopuštenje za pristup kameri, zašto?	Kada poželiš platiti putem Keks Pay-a na podržanom prodajnom mjestu, morat ćeš slikati QR kod za plaćanje. Iz tog razloga je Keks Pay-u potreban pristup tvojoj kameri.
4	Mogu li plaćati putem Keks Pay-a na prodajnim mjestima u inozemstvu?	Plaćanje putem Keks Pay-a je moguće samo u Hrvatskoj, i to samo na podržanim prodajnim mjestima s oznakom Keks Pay ili Erste Wallet.
5	Gdje mogu pronaći moja prošla plaćanja?	Na glavnom ekranu Keks Pay-a (koji te dočeka odmah nakon prijave u aplikaciju) nalaze se dvije kartice - "Razgovori" i "Transakcije". U kartici "Razgovori" nalaze se tvoji aktivni razgovori s prijateljima ili grupama. U kartici "Transakcije" nalazi se povijest svih transakcija, pa i tvojih plaćanja putem Keks Pay-a.
6	Da li mi je potreban pristup internetu za plaćanje putem Keks Pay-a na prodajnom mjestu?	Da, za korištenje Keks Pay aplikacije i plaćanje na prodajnom mjestu potreban ti je pristup internetu, bilo putem Wi-Fi mreže ili putem mobilnog interneta.
7	Koji je minimalni i maksimalni iznos koji mogu platiti na prodajnom mjestu putem Keks Pay-a?	Limiti za plaćanje putem Keks Pay aplikacije na prodajnom mjestu odnose se isključivo na tvoje korištenje Keks Pay-a i nisu nikako povezani s limitima koji su postavljeni na tvoje račune ili kartice. Ukoliko su limiti na tvojim računima ili karticama niži od limita koje smo naveli, primjenjivat će se limiti tvojih računa i/ili kartica Minimalni iznos koji možeš platiti na prodajnom mjestu je 1 kn. Maksimalni iznos koji možeš platiti na prodajnom mjestu je 1000 kn. Navedeni maksimalni iznos može biti i manji, ukoliko u istom danu imaš i drugih transakcija putem Keks Pay-a. Više detalja o limitima pronađi u odgovoru na pitanje "Postoje li limiti za slanje i traženje novca putem Keks Pay-a?"
8	Kako mogu promijeniti karticu ili račun s kojeg plaćam na prodajnom mjestu?	Prilikom slanja i traženja novca u Keks Pay-u možeš u tom ekranu klikom na vrh (gdje je prikazana tvoja kartica ili račun) odabrati drugu karticu ili račun za slanje i primanje. Ukoliko želiš, u tom istom ekranu možeš i dodati novu karticu ili račun. Za primanje novca putem Keks Pay-a možeš postaviti primarni račun, na koji ćeš redovito primati novac kada ti ga netko pošalje. Način postavljanja primarnog računa opisan je u odgovoru na pitanje "Kako mogu dodati svoj račun za primanje novca?"
9	Kolika je naknada za plaćanje putem Keks Pay-a?	Za plaćanje putem Keks Pay-a na podržanim prodajnim mjestima nema naknada tj. plaćanje je za tebe besplatno, bez obzira na to koji račun ili karticu koristiš. Točan iznos svih naknada za usluge platnog prometa kroz Keks Pay objavljene su u aktima banke te predstavljaju dio Općih uvjeta korištenja Keks Pay aplikacije.
10	Mogu li putem Keks Pay-a platiti na rate?	Plaćanje putem Keks Pay-a na podržanim prodajnim mjestima moguće je isključivo u jednokratnom iznosu.