

Spørgsmål og svar – Google Pay

Spørgsmål	Svar
På hvilke mobiler virker Google Pay, og stiller den krav til mit styresystem på mobilen?	Du skal have Google Pay-appen installeret på din mobil. Den henter du, hvor du normalt henter apps. For at benytte Google Pay, skal din Android telefon have NFC-antenne og minimum Lollipop 5.0 som styresystem.
Kan jeg bruge Google Pay på andre Android-enheder end en telefon?	Ja. Du kan også bruge Google Pay på Android tablets med minimum Lollipop 5.0 som styresystem.
Min bedre halvdel og jeg deler mobil, kan vi begge tilmelde betalingskort til den samme Google Pay	Nej. Google Pay er personlig og bør derfor ikke deles mellem flere personer/kortholdere. Når du lægger første kort i Google Pay vil telefonen "låse" telefonen til den person. Hvis du vil have et kort ind fra en anden person skal du først slette det kort, der allerede er i Google Pay og så kan du lægge et nyt ind.
Må jeg tilmelde mine kort til Google Pay på mit barns Android telefon?	Nej. Dine kort er personlige, og du må ikke dele kort eller kortinformationer med andre, som det også fremgår af betingelserne.
Hvilke kort kan jeg tilmelde til Google Pay?	Du kan tilmelde alle Mastercard og Visa-siden af Visa/Dankort
Hvor kan jeg betale med Google Pay?	I alle butikker der har kontaktløs funktion på betalingsterminalerne. Se efter ikonet for kontaktløs betaling eller Google Pay-logoet
Hvad skal jeg bruge for at benytte Google Pay?	Du skal bruge: - en kompatibel Android enhed - et Mastercard, eller Visa/Dankort fra Totalbanken
Kan jeg bruge Google Pay til at betale på nettet?	Ja, men ikke alle netbutikker tilbyder muligheden endnu. Hvis netbutikken tilbyder betaling med Google Pay, vil det fremgå ved valg af betalingsmuligheder (betalingskort, MobilePay osv.)
Kan jeg bruge Google Pay på min firmatelefon?	Ja, du skal bare huske at slette dine kort, hvis du afleverer telefonen tilbage til firmaet.
Kan jeg bruge Google Pay på en iPhone- eller Windows telefon?	Nej, Google Pay fungerer kun på compatible Android-enheder.
Hvad vil der ske med min BOKIS Wallet, som jeg i forvejen har på min Android telefon?	Den vil fortsætte med at være - og virke - på din Android telefon. Men hvis du tilmelder dig Google Pay, kan du opleve at betalinger med Google Pay favoriseres i stedet for BOKIS Wallet.
Hvorfor skal jeg vælge Google Pay, i stedet for BOKIS Wallet?	Hvis du har et Visa/Dankort, benytter du Visa-siden ved betaling med Google Pay. Dermed kan du bruge Google Pay i udlandet.
Hvorfor skal jeg vælge BOKIS Wallet i stedet for Google Pay?	Hvis du ønsker at betale med Dankort, skal du bruge Bokis Wallet. Google Pay understøtter ikke Dankort, og det vil være Visa-siden af dit Visa/Dankort som betalingerne gennemføres på.
Hvor sikker er løsningen?	Sikkerheden er høj. Google Pay er ekstra sikker, fordi der ikke ligger kortoplysninger på telefonen, og der derfor ikke udveksles kortoplysninger mellem mobil og terminal. Der er altså ikke et kortnummer, der kan afluses. Ud over dette benyttes en række avancerede krypteringer af data. Skulle der alligevel ske et misbrug, vil du være ligeså godt dækket, som når du benytter betalingskort. Vi anbefaler, at du sætter mobilen til automatisk at låse, når du ikke bruger den, så andre ikke kan få adgang til mobilen og Google Pay. Mister du din mobil, skal du øjeblikkeligt kontakte Totalbanken, så kortene i Google Pay kan blive spærret.

Spørgsmål og svar – Google Pay

Hvilke personlige data registreres i Google Pay?	<p>Se vilkår for brug af dit betalingskort i Google Pay, samt Googles Privatlivspolitik.</p> <p>I Vilkår for brug af betalingskort i Google Pay står bl.a.:</p> <p>Når du tilknytter dit kort til Google Pay, samtykker du i, at Totalbanken behandler personoplysninger om dig, når du bruger Google Pay, og at Totalbanken kan videregive dine personoplysninger, herunder dit navn, adresseoplysninger, telefonnummer og kortoplysninger.</p> <p>I forbindelse med brug af kortet giver du samtykke til, at Totalbanken videregiver detaljer for de enkelte betalingstransaktioner, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none">• beløb, valuta og evt. rabat• transaktionstype og -tidspunkt• forhandlerens navn, adresse, postnummer samt branche• transaktionsstatus (fx godkendt/ikke godkendt)• tekniske transaktionsoplysninger• evt. beskeder fra forhandleren
Hvad er min selvrisiko og rettigheder, hvis min Google Pay misbruges af tredje part?	Kontakt venligst Totalbanken.
Får jeg en ny pinkode til Google Pay?	Nej, sikkerheden og godkendelse af betalinger med Google Pay er baseret på din kode til din telefon eller fingeraftryk/ansigtsgenkendelse. Du behøver derfor ikke pinkode til at sikre dine kort i Google Pay.
Hvordan beskytter jeg mine virtuelle kort mod misbrug?	Dine kort er personlige og bør ikke deles med andre. Du bør derfor ikke lade andre få adgang til din telefon med dine virtuelle kort.
Hvordan kan min mobil blive misbrugt, hvis jeg får den stjålet?	Kontakt Totalbanken med det samme, hvis du mister mobilen. Så kan Totalbanken spærre alle kort i Google Pay. Du kan også gøre det selv via "Find min enhed" i din Google Konto
Hvad hvis jeg får min mobil tilbage?	Kontakt Totalbanken. Det afhænger af status på dine kort i Google Pay. Du kan også se det selv via "Find min enhed" i din Google Konto
Hvordan vælger jeg hvilket kort, jeg vil betale med i Google Pay?	Det kort, der står som foretrukket, vil være fremhævet. Har du mere end ét kort i Google Pay, vil du kunne skifte imellem dem, når du vil betale.
Kan jeg vælge min egen kode til mit virtuelle kort?	Du kan bruge den kode som du har valgt til din Android-enhed, eller benytte fingeraftryk/ansigtsgenkendelse
Kan jeg få et overblik over mine virtuelle kort?	Ja, du kan se dine tilmeldte kort i Google Pay appen, eller i kortoversigten i din mobilbank.
Jeg kan ikke tilmelde mit kort til Google Pay, hvad gør jeg?	Kontakt venligst Totalbanken.
Jeg kan ikke se kortet i min Google Pay-app?	Det kan skyldes manglende internetforbindelse. Er kortet netop tilmeldt, men stadig ikke vises, er tilmeldingen fejlet. Prøv igen.
Hvad sker der, hvis min enhed ikke kan genkende mit fingeraftryk?	Din enhed vil bede om adgangskode
Hvordan sletter jeg et kort fra min Google Pay?	Det kan du gøre i Google Pay-appen eller via din Google konto
Hvad sker der, hvis jeg sletter mine kort i Google Pay?	Så fjerner du alle dine virtuelle kort, og du skal tilmelde kortene til Google Pay igen. Det gør du via Google Pay-appen eller i mobilbanken
Jeg har slettet mine kort i Google Pay, men hvordan får jeg mine virtuelle kort igen?	Har du problemer med at tilmelde dine kort igen, skal du kontakte Totalbanken. Du skal tilmelde kortene til Google Pay igen. Det gør du via Google Pay-appen
Jeg vil spærre mit virtuelle kort, men ikke mit plastikkort, hvordan gør jeg det?	Har du problemer med at tilmelde dine kort igen, skal du kontakte Totalbanken. Hvis du sletter dine kort i Google Pay-appen eller via din Google Konto, spærres det virtuelle kort uden at dit fysiske kort spærres. Du kan også slette det virtuelle kort via den mobilbank. Ellers kontakt Totalbanken.
Mit virtuelle kort i min Google Pay er spærret, selvom jeg kun ville spærre mit fysiske kort?	Hvis dit fysiske kort bliver spærret eller lukket, bliver alle virtuelle kort forbundet til det også spærret.

Spørgsmål og svar – Google Pay

	Kontakt Totalbanken for at løse problemet.
Mit plastikkort er spærret, men hvorfor kan jeg ikke bruge det virtuelle kort i Google Pay?	Dit virtuelle kort er forbundet med dit plastikkort, og hvis ikke dette er aktivt, kan du ikke benytte dit virtuelle kort. Kontakt Totalbanken for at løse problemet.
Jeg har fået ny Android telefon, hvordan flytter jeg mine kort til den nye?	Når du tilmelder din nye Android telefon til dit Google-ID, bliver dine kort i Google Pay automatisk synkroniseret med over
Google Pay viser mit kort som spærret, hvorfor det?	Dit virtuelle kort er spærret. Kontakt venligst Totalbanken.
Hvordan kan jeg spærre et specifikt virtuelt kort i Google Pay?	Du sletter kortet i Google Pay-appen, via din Google Konto eller via din mobilbank. Ellers kontakt venligst Totalbanken.
Jeg vil have min Google Pay og alle kort spærret, hvordan gør jeg det?	Kontakt venligst Totalbanken, så kan de spærre alle dine kort.
Hvad gør jeg, hvis jeg mister min mobil, eller den bliver stjålet?	Har du fået stjålet din mobil, er det vigtigt, at du kontakter dem hurtigt. Du kan også selv gøre det i "Find min enhed" i din Google Konto eller via din mobilbank. Det samme, som hvis du mister et fysisk betalingskort, eller det bliver stjålet: Kontakt Totalbanken og få det spærret. Du kan også selv gøre det i "Find min enhed" i din Google Konto eller via din mobilbank.
Hvad sker der, hvis mit kort erstattes af et nyt kort?	Der sker en automatisk opdatering, når det nye kort aktiveres.
Mit plastikkort er ved at udløbe eller er allerede udløbet. Hvad gør jeg?	Der sker en automatisk opdatering, når det nye kort aktiveres.
Kan jeg bruge fingeraftryk i stedet for en kode?	Visse Android-telefoner benytter fingeraftryk til at låse telefonen og kan dermed bruges til godkendelse af betalinger med Google Pay
Kan jeg betale med Google Pay, hvis terminalen er offline?	Ja, du kan betale med Google Pay, så samme måde som du kan betale med dit kontaktløse fysiske kort - også hvis terminalen er offline.
Jeg kan ikke betale med mit kort?	Tjek kortets status i din mobilbank. Har du stadig problemer, så kontakt venligst Totalbanken.
Min mobil bekræfter betalingen, men den bliver ikke accepteret af terminalen. Hvordan kan jeg se, om jeg har betalt?	Det er altid terminalen, der afgør, om en betaling er gået igennem. Se på terminalen eller din kvittering, hvis du er i tvivl.
Normalt kan jeg se nogle cifre fra mit fysiske korts nummer på kvitteringen. Men ved mobil betaling står der et andet nummer, hvad skyldes det?	Af sikkerhedsmæssige årsager har de to kort ikke samme kortnumre. Det, du ser på kvitteringen, er uddrag af dit virtuelle korts nummer.
Hvad hvis appen melder, at betalingen ikke er gået igennem?	Se venligst på terminalens display. Hvis terminalen melder fejl, så prøv igen.
Kan jeg gennemføre en betaling, hvis jeg er uden for mobil dækning?	Ja, Google Pay kræver ikke adgang til mobilnet eller wifi, for at gennemføre en betaling
Kan jeg betale med Google Pay uden for Danmark?	Ja, du kan betale med Google Pay på alle betalingsterminaler, der tager kontaktløs betaling - uanset hvilket land du er i.
Kan jeg betale, selvom jeg ikke har åbnet Google Pay?	Ja, men du skal vække telefonen til live (aktivere skærmen)
Skal jeg bruge kode eller fingeraftryk til at godkende alle betalinger?	Ja, til at låse din telefon op, når du skal betale.
Er der forskel på, om jeg betaler et beløb større eller mindre end 350 kr.?	Ja, ved beløb over 350 kr., skal du låse din telefon op med enten kode, fingeraftryk eller mønster. Ved beløb under 350 kr., skal du blot aktivere skærmen.
Hvilken teknologi benyttes ved selve betalingen i fysiske forretninger?	Google Pay bruger NFC teknologi. Det er den samme teknologi som i dit kontaktløse betalingskort.

Spørgsmål og svar – Google Pay

Er der en beløbsgrænse ved betaling med Google Pay	Der gælder de samme beløbsgrænser, som på dit fysiske kort. Vær opmærksom på Visa-siden af dit Visa/Dankort, hvor der er en grænse på 25.000 kr. pr. løbende 30 dage.
Hvordan kan jeg se på min posteringsoversigt, at jeg har betalt med Google Pay?	Det kan du ikke. En Google Pay-betaling, vil ligne enhver anden kortbetaling.
Kan jeg se en oversigt over transaktionerne i Google Pay?	Ja, de seneste 10 transaktioner med det virtuelle kort kan ses i Google Pay-app
Kan jeg se en Google Pay betaling med det samme på min posteringsoversigt?	En betaling med Google Pay betragtes som en international betaling, derfor vil betalingen først kunne ses efter nogle dage, ligesom hvis du bruger dit kort i udlandet.