

# Spørgsmål & Svar til MobilePays nordiske wallet launch

## Partnerbanker

En hurtig og nem introduktion til det dokument, du er ved at læse

### Dokumentets formål:

Dokumentet er et spørgsmål og svar-dokument, der skal besvare spørgsmål til MobilePays nordiske wallet launch.



Dokumentet kan bl.a. bruges hos Kundeservice og support.

Afsnit i dokumentet:

**OVERORDNEDE FORRETNINGS-STRATEGISKE SPØRGSMÅL OG SVAR**

**ONBOARDING AF BRUGERNE TIL DEN NYE APP-VERSION**

**ÆNDRINGER I ALIAS OG MULIGHED FOR BLOCKING**

**ANDRE SPØRGSMÅL OM FUNKTIONER OG BRUG AF APPEN**

**DEN NYE WESHARE-FUNKTIONALITET, BETALINGSANMODNINGER OG BOX**

**STATUS PÅ MERCHANT-INTEGRATION OG PARATHED FRA 12. MARTS**

Herudover findes flere Q&A på [Mobilepay.dk](https://mobilepay.dk)

## OVERORDNEDE FORRETNINGS-STRATEGISKE SPØRSMÅL OG SVAR

**Q1: Hvorfor skal den danske MobilePay-app massivt relanceres? Danskerne er jo vilde med den, som den er.**

A1: Ambitionen for Vipps MobilePay har fra starten været at skabe en fælles teknisk platform og en fælles app på tværs af hele Norden. Med lanceringen af den nye app i Danmark er dette mål nået i Norge, Finland og Danmark. Det er en kæmpe milepæl.

Dermed har vi skabt den førende betalingswallet i Norden. Samtidig frigiver vi nu udviklingsressourcer, så vi kan sætte turbo på at udvikle nye løsninger hurtigere, bedre og mere brugervenligt til vores over 11 millioner brugere og 400.000 betalingssteder.

Det er baggrunden for relanceringen af MobilePay i Danmark. Vi ved godt, at meget stadig kan gøres bedre. Vi lover, at appen, som den ser ud i dag, løbende vil blive styrket med bedre funktioner, bedre design og nye, attraktive løsninger.

**Q2: Hvor vigtig er denne relancering for, at I fremover kan konkurrere med Apple Pay og andre globale konkurrenter?**

A2: Relanceringen og fusionen af Vipps og MobilePay er rigtig vigtig for at skabe kritisk masse og øget skala. Det er måden, vi kan vinde over de store globale Big Techs og deres betalingsløsninger. Vi får nu en større udviklingsmuskel, så vi kan innovere hurtigere og bedre. Dermed kan vi give vores brugere og virksomhedskunder en endnu bedre betalingsapp.

I forvejen er vi i al ubeskedenhed en betalingsapp i international topklasse med løsninger til alle betalingssituationer. Samtidig har vi i Norden den sandsynligvis højeste brug af mobile betalinger pr. indbygger i hele verden. Så vi har et rigtigt godt fundament at bygge på.

**Q3: Kommer I nu snart til at udvide til nye lande, herunder især Sverige?**

A3: Vi vil meget gerne dække Nordens største land Sverige. Gerne i samarbejde med Swish. Vi håber meget snart at kunne lancere en løsning, så svenskere kan betale mobilt til nordmænd, danskere og finner – og omvendt.

**Q4: Hvad planlægger I af løbende forbedringer og nye tiltag resten af 2024?**

A4: Vi vil kigge på mange ting. Kortsigtet skal vi forbedre en lang række mindre ting i appen, på tværs af alle markeder. Vi skal eksempelvis sikre, at anmodnings-funktionen på et tidspunkt igen kan rettes mod flere brugere og ikke kun mod én. Det kan også være finjusteringer af appens design og navigation.

Sideløbende arbejder vi også målrettet på at kunne etablere betalinger på tværs af landegrænser, så en svensker f.eks. kan sende penge til en nordmand eller dansker – og omvendt. Desuden er det en høj prioritet at sikre nem NFC-baseret betaling i butikker via iPhone- og Android-telefoner, gerne så hurtigt som muligt.

**Q5: Hvorfor har I ikke fikset alle de helt basale ting først, før I udkom med en ny app-version?**

A5: Forudsætningen for at kunne begynde at lave de store og vigtige lanceringer er en fælles app og en fælles platform. Derfor har det været vigtigt for os ret hurtigt at nå frem til det punkt. Så tager vi den derfra.

**Q6: Hvad mener I helt konkret med, at I er en nordisk wallet?**

A6: Vi

mener, at vi nu har en fælles platform og en fælles app og wallet til over 11 millioner brugere og 400.000 betalingssteder i Norge, Finland og Danmark. Vi arbejder samtidig for, at brugerne kan sende penge på tværs af de nordiske landegrænser, herunder også at en svensker skal kunne sende til f.eks. en nordmand eller en dansker – og omvendt.

**ONBOARDING AF BRUGERNE TIL DEN NYE APP-VERSION**

**Q7: Hvad skal en MobilePay-bruger gøre for at kunne tage den nye app-version i brug?**

A7: For brugerne er overgangen nem. Den nye app-version downloades automatisk eller også opdaterer man selv sin app, afhængigt af ens telefons opsætning. Den nye app-version erstatter den gamle.

Brugernes konti er uændrede i den nye app, og brugerens data bliver automatisk overført. Dog vil brugerens fulde navn inklusive mellemnavne altid fremgå i den nye app. Det fulde navn sikrer transparens brugere imellem og styrker både sikkerheden og trygheden i at kende en brugers sande identitet.

Når man logger ind i den nye app første gang, skal man benytte sit personlige kodeord. Hvis det er glemt, så kan man nemt logge ind via en SMS-kode og MitID .

Man skal også tilføje et nyt profilfoto, hvis man ønsker det. Også biometri (f.eks. Face ID) skal indrulleres igen.

**Q8: Jeg kan ikke huske mit password. Hvordan logger jeg så ind?**

A8: Hvis en bruger har glemt sin PIN kode, er det nødvendigt at identificere sig med MitID.

Du kan nemt få en ny PIN-kode på følgende måde:

1. På login-skærmen skal du klikke på Glemt kode
2. Følg derefter instruktionerne
  - Indtast dit telefonnummer
  - Modtag en SMS som aktiveringskode
  - Skriv aktiveringskoden i appen
  - Identificer' dig med MitID
  - Lav en ny PIN kode
  - Gentag den nye PIN kode

**Q9: Hvordan ved man som bruger, at den nye app er opdateret og fungerer?**

A9: Hvis en bruger kan benytte appen normalt efter lanceringen, så er appen opdateret og OK. Den nye app erstatter den gamle MobilePay-app, som ikke længere fungerer efter lanceringen. Man kan se forskellen i det lidt forandrede design.

**Q10: Hvad sker der, hvis jeg ikke opdaterer min MobilePay-app?**

A10: Når du åbner din MobilePay-app den 12. Marts, så står der med det samme, at du skal



opdatere til den nye version. Du kan ikke bruge appen, hvis du ikke opdaterer den. Dine faste betalingsaftaler kører videre, som de plejer, og du kan også modtage penge, selvom du ikke har opdateret din app.

**Q11: Jeg har en helt ny telefon. Hvordan får jeg MobilePay op at køre og fungere?**

Q11: En bruger kan benytte MobilePay på en ny telefon, så snart SIM-kortet er sat på plads. Men det kræver først brug af stærk identifikation, typisk MitID.

NB: Hvis brugeren også har ændret sit telefonnummer, så skal brugeren kontakte Kundesupporten.

**Q12: Hvis en bruger ikke straks downloader den nye app efter lanceringen 12. marts, kan andre brugere så stadig overføre penge til vedkommende?**

A12: Ja, brugeren kan modtage penge normalt, selvom appen stadig ikke er opdateret. Men det er naturligvis nemmere at følge op på en transaktion, når den nye app er taget i brug.

Før den nye app-version er taget i brug, er pengeoverførslen som normalt synlig på brugerens bankkonto, men brugeren får ikke en push notifikation fra den gamle app omkring overførslen. Så snart brugeren har fået sat den nye app op, vil overførslen være synlig i appen.

**Q13: Er det muligt fortsat at benytte den gamle app?**

A13: Nej, den nye app-version erstatter den gamle app, som ikke længere vil kunne benyttes efter lanceringen.

**Q14: Kan man bruge den ny-opdaterede app alle de samme steder som tidligere?**

A14: Vi gør vores bedste for at sikre, at så mange eksisterende betalingssteder som muligt fortsætter med at tilbyde betaling med MobilePay efter lanceringen.

I så omfattende en omlægning vil der dog altid være nogle overgangsproblemer. Og der vil også være nogle erhvervs kunder, der falder fra, mens andre kommer til.

**Q15: Hvordan kan jeg vide, hvor MobilePay fungerer, efter at den nye app er lanceret?**

A15: I den nye app vil der være en liste over de nærmeste steder, hvor du kan betale med MobilePay. Du vil kunne se det nærmeste betalingssted bag betalingsknappen. Du kan også bare kigge dig omkring. For vi leverer altid MobilePay-klistermærker til vores erhvervs kunder og opfordrer dem til at placere dem synligt for kunderne.

**Q16: Det er vigtigt for mig, at MobilePay fungerer perfekt fra morgenstunden på lanceringsdagen. Hvad skal jeg gøre for at sikre mig det?**

A16: Det vil være en god ide, at du signer ind på den nye app, før du har behov for at tage den i brug til betaling. Appen er klar fra tidlig morgen, så du kan sagtens opdatere, inden du bevæger dig ud på din dag. Så slipper du for stress og jag, hvis du eksempelvis skal betale for bus eller tog fra morgenstunden.

Det er meget, meget nemt at komme ombord på den nye app. Du skal bare indtaste din PIN-kode. Har du glemt den, kan du benytte SMS-kode og MitID.

Hvis du ikke har automatisk opdatering af apps på din telefon, skal du downloade den nyeste version af MobilePay fra din app App Store eller i Google Play. Den gamle MobilePay app vil også give dig instruktioner om, hvordan du tager den nye app i brug.

**Q17: Hvis jeg gerne vil sende penge til en anden person, hvordan kan jeg så vide, om den person har opdateret sin app? Og vil jeg stadig kunne overføre penge alligevel?**

A17: Du behøver ikke vide, om den anden person allerede har opdateret sin app. Du kan sende penge til vedkommende, også selv om appen ikke er opdateret endnu. Den anden person vil så ikke få en push notifikation om overførslen, men kan se betalingen så snart vedkommende logger sig på den nye app.

**Q18: Hvad gør man, hvis man har problemer med at installere den nye app?**

A18: Først skal man sikre sig, at ens telefon er opdateret. Hvis man allerede har downloaded den nye MobilePay-app, kan man prøve at slette den og downloade den igen. Hvis MobilePay stadig ikke virker, bør man kontakte vores Kundesupport.

PS: Hvis brugeren tror, at MobilePay har problemer, så kan man altid tjekke vores drifts-statusside her: [Vipps MobilePay Status](#). Desuden har vi oplistet nogle af de mest almindelige tips og tricks her: [www.mobilepay.dk/ny-app](http://www.mobilepay.dk/ny-app) (live fra 11 marts kl. 20).

**Q19: Kommer det til at koste penge for brugerne at benytte den nye app?**

A19: Nej, det koster fortsat ikke noget at sende penge mellem private. For private brugere er MobilePay gebyrfri, bortset fra visse ekstra-ydelser som Gaver og pengegaver.

## **ÆNDRINGER I ALIAS OG MULIGHED FOR BLOCKING**

**Q20: Hvorfor er mit fulde navn pludselig synligt i appen og vist alle vegne?**

A20: Vi har ønsket at gøre MobilePay-appen endnu mere sikker. Ved at benytte det fulde juridiske navn, gør vi det lettere og mere entydigt for vores brugere at identificere sig overfor dem, de sender penge til eller modtager penge fra. Med fuldt legalt navn bliver det endnu sværere for kriminelle at lave tricktyverier, fordi de ikke længere kan skjule sig bag et alias.

**Q21: Jeg ønsker ikke mine mellemnavne vist i appen. Hvordan kan jeg ændre mit brugernavn?**

A21: I den nye app er det ikke mere muligt at benytte et kælenavn eller anden form for alias. Man skal benytte sit fulde juridiske navn. Hvis du ønsker at være ekstra forsigtig med at udstille din fulde identitet, rådgiver vi dig til at være meget omhyggelig med, hvem du deler dit telefonnummer med. Giv kun dit telefonnummer til folk, du stoler på.

**Q22: Hvordan vil bortfaldet af alias påvirke borgere, der behøver være anonyme? F.eks. mennesker i et vidnebeskyttelsesprogram.**

A22: Vi er helt klar over, at nogle af vores brugere benytter et alias for at fastholde deres anonymitet. Vi har derfor de seneste måneder gjort vores bedste for at sikre, at alle vores brugere er fuldt informerede om ændringerne - at det fulde juridiske navn fremover altid benyttes i appen. I Danmark har vi desuden afholdt møder med politiet, med Dansk Stalking Center og de danske kvindekrisecentre.

Hvis man ønsker at fastholde anonymitet, så opfordrer vi MobilePay-brugere til at være meget selektive med, hvem de giver deres telefonnummer til, herunder omhyggeligt overveje, hvornår de bruger MobilePay. Vi kan ikke garantere anonymitet i appen. Er man som bruger i tvivl om, hvorvidt man skal bruge MobilePay, opfordrer vi til at spørge politiet om råd.

NB: MobilePays søgefunktion fungerer, når man indtaster et bestemt telefonnummer. Så kan man finde navnet på personen bag ved. Man kan ikke indtaste et navn og så få telefonnummeret frem.

**Q23: Vil stalkere efter bortfaldet af alias kunne finde deres ofre ved at gætte sig frem til deres telefonnumre?**

A23: Det er reelt umuligt at gætte en anden persons telefonnummer. MobilePay har etableret tekniske forholdsregler, så f.eks. en robot ikke bare kan tjekke rigtigt mange telefonnumre. Teoretisk kan det dog ikke 100% afvises.

Så uanset hvad, kan vi ikke garantere total anonymitet i appen. Derfor foreslår vi brugere, som er i tvivl eller bekymrede, om at rådføre sig hos politiet.

Det vil dog i den nye app være muligt nemt at blokere for andre brugere, som man ikke ønsker at have forbindelse med gennem MobilePay. Enhver bruger vil ganske vist dukke op i søgefunktionen, hvis du har telefonnummeret, men hvis du blokerer en person, vil vedkommende ikke være istand til at sende dig penge, bede om penge eller sende dig en besked.

**Q24: I bruger sikkerhed som argument for bortfaldet af alias. Var appen ikke sikker nok i forvejen? Og er den nye løsning compliant med lovgivningen?**

A24: MobilePay-appen var sikker før. Med juridisk navn fremfor alias er den blot endnu mere sikker. Det fulde juridiske navn sikrer transparens omkring f.eks. private handler og gør det umuligt for kriminelle at gemme sig bag et frit opfundet navn.

Den gamle app var compliant med myndighedernes krav, fordi det altid var muligt for MobilePay at identificere de fulde navne bag en given transaktion. Brugen af fuldt legalt navn vil blot øge transparensen og informationen mellem vores brugere. Det er lovgivningsmæssigt helt efter reglerne.

## ANDRE SPØRGSMÅL OM FUNKTIONER OG BRUG AF APPEN

**Q25: Hvilke konkrete forandringer er der i den nye MobilePay-app?**

A25: Vi skaber en egentlig nordisk wallet med afsæt i den norske Vipps-app. Strategisk er den norske platform udgangspunktet for den fælles tekniske platform.

Det betyder, at der sker en del forandringer i MobilePay-appen. Måden, man sender penge til familie, venner og butikker er stort set den samme. Nogle funktioner er dog kommet til, og andre er ændret eller forsvundet. De vigtigste elementer er:

- Appens design er lidt anderledes
- WeShare er tilbage, men nu som en simpel funktion i appen
- I en overgangsperiode er Gaver gratis at benytte for brugere
- Brugerens fulde juridiske navn vises altid i appen og ved betalinger
- Man kan blokere enkeltbrugere, man ikke ønsker en relation til
- Betalingsanmodninger vil i den nye app kun være gældende i 7 dage
- Betalingsanmodninger kan fremover kun rettes mod én bruger, ikke mod flere brugere. Det kommer vi dog til at reparere på inden så længe

- Du kan fremover benytte QR-koder, når du sender betalinger til en anden bruger
- Ny chat-funktion til brug overfor den, du sender penge til
- Fremover vil din betalingskilde altid være det kort eller den konto, du benyttede sidst

**Q26: Den nye app ligner en kopi af Vipps-appen. Mister de danske brugere ikke meget af det, de kender fra den gamle app?**

A26: Der vil altid være noget, man savner, når man etablerer en fælles wallet på tværs af lande. Det er prisen for at sikre mere dynamik og innovation ved at samle kræfterne.

Forandringerne sker både i den danske, norske og finske app. Men måden, man sender penge til familie, venner og butikker, er stort set den samme. Nogle funktioner er kommet til, og andre er ændret eller forsvundet. Over tid gør vi appen endnu bedre.

**Q27: I har brugt mange kræfter og tid på at lancere den nye MobilePay-app. Men jeg kan ikke se den store forskel. Kommer der nogle nye features og funktioner senere?**

A27: Ja, etableringen af en fælles app og en fælles teknologisk platform er kun begyndelsen. I de næste par år vil der komme mange nye funktioner og services til glæde for både brugere og erhvervs kunder.

Her og nu er en ny og enkel WeShare-funktionalitet tilbage i appen. Nu kan du også chatte med en anden bruger, som du sender penge til. Mange af de kendte funktioner eksisterer stadig. Men på sigt er betalinger på tværs af landegrænser og en NFC-baseret supernem betaling i butikker også på tegnebrættet.

**Q28: I den gamle MobilePay-app kunne man vælge sit favorit-kort, hvorfra pengene blev trukket. Det kan man ikke længere. Hvorfor? Og hvad er i stedet modellen i den nye app?**

A28: Fremover foregår det på en lidt anden måde. Du vil forhåbentlig stadig opleve, at dit foretrukne kort automatisk benyttes, når du er skiftet til den nye app og benytter appen første gang. Men derefter vil det være sådan, at det sidst benyttede kort bruges næste gang, du skal betale – medmindre du selv vælger et andet kort.

**Q29: I har indført en slags top-bånd i appen med synlige betalingskilder. Hvorfor denne ændring?**

A29: I begyndelsen er der ikke så meget at bruge det til i den nye MobilePay-app. Men over tid vil vi give det mere indhold. I den norske udgave af vores wallet kan man f.eks. også se sin saldo her. For mindre trænede brugere kan det desuden være en måde at synliggøre, at man meget let kan lægge andre betalingskilder ind d.v.s. andre kort eller konti.

**Q30: Når jeg søger efter en tidligere betaling, så er det besværligt og ikke så intuitivt som i den gamle app. Hvad sker der?**

A30: Vi er fuldt opmærksomme på, at søgefunktionen i den nye app kunne være bedre. Det kommer vi til at gøre noget ved. Men hvornår, kan vi ikke sige præcist.

**Q31: Aktivitetslisten ser ikke længere ud som før. Hvad er der sket?**

A31: I den nye MobilePay-app er aktivitetslisten grupperet efter modtagere og afsender. I den gamle app var listen én lang kronologisk streng. Vi har ikke besluttet, om vi fremtidigt vil ændre på det nye setup.

**Q32: I den nye app er det ikke længere særligt tydeligt, hvem man har betalt til. Hvad gør I ved det?**

A32: Vi kan høre, at nogle brugere er kritiske på dette punkt. Det gør naturligvis indtryk. Så vi vil overveje, om vi på et tidspunkt kan forbedre vores betalingsflow og tydeliggøre betalingsmodtageren.

## **DEN NYE WESHARE-FUNKTIONALITET, BETALINGSANMODNINGER OG BOX**

**Q33: Hvor finder jeg den nye WeShare-funktion i appen? Og hvad hedder den nu?**

A33: Den nye WeShare-funktion hedder Del Udgifter. Du finder den under Grupper, hvor du i øvrigt også kan finde Box.

**Q34: Hvad er forskellen mellem den nye og gamle WeShare?**

A34: Den gamle WeShare var en selvstændig og meget populær app. Vi var nødt til at lukke den for godt et år siden. Men nu genopstår den som en funktion i MobilePay-appen.

Både den gamle og nye funktion gør det muligt at splitte udgifter indenfor en gruppe, hvis man f.eks. er på hyttetur eller en udlandsrejse. Du slipper for at gemme regninger og huske udlæg.

Den gamle app kunne også rumme fotos, kommentarer m.m. Det kan den nye Del Udgifter-funktion ikke. Til gengæld er den supernemt at bruge, fordi den er integreret i selve MobilePay-appen.

**Q35: Hvorfor har I forsimplet og reduceret det gamle WeShare i den nye app?**

A35: Vi har valgt at integrere funktionen i selve MobilePay-appen og kalde den Del Udgifter. Det gør det supernemt at bruge, fordi du ikke skal over i en anden app. Til gengæld er der ikke plads til funktioner som chat og fotodeling – som der var i den gamle WeShare. Men selve kerne-ideen med nemt at kunne dele udgifter mellem venner og familie på tværs af forskellige valutaer er nøjagtigt den samme.

**Q36: Jeres nye funktion til erstatning for WeShare kan måske virke lidt skuffende på mange brugere, der husker WeShare-appen. Hvad planlægger I at gøre over det næste halve år for at gøre den mere appetitlig og brugervenlig?**

A36: Grundlæggende er det samme kernefunktionalitet: At hjælpe brugerne med at holde styr på "hvem der skylder hvem hvad" fx ifm. en weekendtur. Vi er godt klar over, at nogle funktionaliteter ikke er de samme som i WeShare-appen. Vi forventer (ligesom på alle vores løsninger), at der vil ske løbende forbedringer.

**Q37: Når jeg ønsker at anmode om penge efter et udlæg, kan jeg ikke længere bede flere venner og bekendte om at betale mig. Hvorfor dette tilbageskridt?**



A37: Det er korrekt, at du i den gamle app kunne bede f.eks. syv venner betale hver deres andel af en restaurantregning. Nu kan du kun dele regningen med en enkelt person. Vi er opmærksomme på, at det skal forbedres. Men vi kan ikke love, hvornår det kommer til at ske.

**Q38: Titusindvis af brugere har store summer liggende i Box. Kan I være sikre på, at disse Boxe problemløst overføres og straks er tilgængelige i den nye app?**

A38: Brugernes Boxe samt deres saldoer vil være tilgængelige i den nye app, når man logger ind. Det gælder også transaktionslister på brugernes enkelte Boxe, samt hvis man har tildelt andre brugere kiggeadgang. Alt i alt vil Box løsningen fungere som den plejer. Den ligger dog nu under "Grupper".

**Q39: I kommunikerede før jeres lancering om betalingsanmodninger, som ville forsvinde og blive slettet. Hvad er op og ned her?**

A39: Den nye app udløber en betalingsanmodning efter 7 dage. Tilbage fra medio februar satte vi en oprydningsproces i gang for at hjælpe vores brugere med at få håndteret og afsluttet udestående anmodninger. Samtidig kommunikerede vi, at ny-oprettede betalingsanmodninger i den gamle app ikke ville blive ført med over i den nye app. De skal oprettes på ny.

Bortfaldne betalingsanmodninger vil altid kunne ses i aktivitetslisten.

Vi overvejer, om vi på et tidspunkt skal forlænge de syv dages frist, men intet herom er besluttet.

## **STATUS PÅ MERCHANT-INTEGRATION OG PARATHED FRA 12. MARTS**

**Q40: MobilePay har det sidste halve år udsat jeres erhvervskunder og partnere for store forandringer, både omkring pris og ny integration. Hvad er status for, om Mobilepay overhovedet har kunderne med ombord, når I lancerer den nye app?**

A40: Det ser heldigvis rigtigt godt ud.

- Kigger vi først på vores 140 partnere - som hjælper med at integrere de underliggende virksomheder med vores forskellige løsninger - så har en meget stor del af dem bekræftet, at de fortsætter. Kun ganske få stopper, og de repræsenterer en meget lille omsætning.
- Kigger vi dernæst på de største kunder med direkte integration (top 50), så vil de stort set allesammen også fortsætte og også være klar fra 12. marts. De udgør vel at mærke en meget betydelig del af vores omsætning og indtjening.
- Hvad angår webshop-området, så er der ingen indikationer på frafald, hverken hos vores PSP'er eller hos de 31.000 danske webshops.
- På MyShop har der været meget ekstern omtale. Men status er, at forretningen vokser, vi får løbende mange nye kunder, men mister naturligvis også nogle.