

Najczęściej zadawane pytania

1. *Dlaczego nie udaje się zweryfikować tożsamości w aplikacji Polcard Pay?*
W realizacji tej usługi wykorzystywane są również rozwiązania podmiotów, takich jak banki, dostawca aplikacji do weryfikacji tożsamości. Nie jesteśmy w stanie zidentyfikować samodzielnie przyczyn wszystkich incydentów, które mogą m.in. wystąpić w systemach tych podmiotów. Prosimy o kierowanie zgłoszeń na adres support@digitalgateways.tech. Po analizie, niezwłocznie udzielimy wyjaśnienia zgłoszonego incydentu.
2. *Dlaczego mojej karty płatniczej nie udaje się zarejestrować w aplikacji Polcard Pay?*
Nie wszystkie banki wdrożyły w swoich systemach usługę Wpłaty kartą. Mogą występować także problemy z realizacją Silnego uwierzytelnienia posiadacza karty. Uprzejmie prosimy o kontakt z bankiem – wydawcą karty.
3. *Jakie dane osobiste są zbierane w celu weryfikacji tożsamości?*
Imiona, nazwisko, numer PESEL (a przypadku braku PESEL – data i kraj urodzenia), seria i numer dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport) oraz obywatelstwo.

Поширені запитання

1. *Чому в додатку Polcard Pay неможливо підтвердити особу?*
Реалізація цього сервісу також використовує рішення суб'єктів, таких як банки, що надають послуги з верифікації особи. Ми не в змозі самотійно виявити причини всіх інцидентів, які можуть, в тому числі, відбуватися в системах цих суб'єктів. Просимо надсилати звіти на електронну адресу: support@digitalgateways.tech. Після аналізу ми оперативно надамо роз'яснення щодо інциденту, про який повідомляється.
2. *Чому моя платіжна картка не може бути зареєстрована в додатку Polcard Pay?*
Не всі банки впровадили послугу "Картковий депозит" у своїх системах. Також можуть виникнути проблеми з впровадженням надійної автентифікації власників карток. Будь ласка, зверніться до свого банку - емітента карток.
3. *Яка персональна інформація збирається для підтвердження особи?*
Ім'я, прізвище, номер PESEL (а за відсутності PESEL - дата та країна народження), серія та номер документа, що посвідчує особу (посвідчення особи або паспорт) та громадянство.

Frequently asked questions

1. *Why is it not possible to verify identity in the Polcard Pay app?*
The implementation of this service also uses the solutions of entities, such as banks, the provider of the identity verification application. We are not able to identify independently the reasons for all incidents that may, among others, occur in the systems of these entities. Please direct reports to support@digitalgateways.tech. After analysis, we will promptly provide an explanation of the reported incident.
2. *Why is it that my payment card cannot be registered in the Polcard Pay application?*
Not all banks have implemented the Cash Deposit service in their systems. There may also be problems with the implementation of Strong Cardholder Authentication. Please kindly contact your bank - the card issuer.
3. *What personal information is collected to verify identity?*
First name, surname, PESEL number (and if there is no PESEL, date and country of birth), series and number of identity document (identity card or passport) and nationality.