

Mopé Invoice FAQ

1. Wat houdt the Mopé in-app invoice functie in?

Mopé in-app invoice is een functionaliteit van Mopé. Middels deze functionaliteit wordt het mogelijk gemaakt om in jouw Mopé wallet onder andere jouw nutsvoorzieningen te betalen. Door gebruik te maken van deze functionaliteit, vermijd je de wachtrijen. Zorg wel ervoor dat jouw Mopé wallet over voldoende saldo beschikt om de openstaande rekeningen te kunnen betalen. Beschik je over onvoldoende saldo, kan je ervoor kiezen om jouw rekening deels te betalen. Waardeer daarna jouw Mopé wallet zo spoedig mogelijk op om het resterend bedrag te betalen.

Jouw Mopé wallet kan je opwaarderen via Internet Bankieren, ATM of een wallet-to-wallet transactie.

2. Hoe ontvang ik mijn facturen in mijn Mopé wallet?

Volg de stappen hieronder om jouw facturen te ontvangen in jouw Mopé wallet.

- > Klik op "Meer"
- > Klik op "Rekeningen"
- > Klik op "Bedrijf toevoegen"
- > Selecteer het bedrijf wiens facturen jij wilt ontvangen
- > Vul alle verplichte velden, zoals klant- en aansluitnummer, in en klik op "Voeg bedrijf toe"

Je krijgt na het koppelen een overzicht van jouw openstaande rekeningen (invoices) te zien.

3. Hoe werkt de Mopé in-app invoice functie?

Volg de stappen hieronder om jouw rekening te betalen in jouw Mopé wallet.

- > Klik op "Meer"
- > Klik op "Rekeningen" om al jouw openstaande rekeningen te bekijken
- > Klik op "Rekening betalen" om jouw openstaande rekening te betalen
- > Klik op "Geld versturen" om het bedrag over te maken en de betaling te voltooien

Je kan ervoor kiezen om het volledig bedrag te betalen of een deel daarvan.

Klik [hier](#) om de video te bekijken hoe jij in de Mopé applicatie jouw openstaande rekeningen kan betalen.

Vanaf het moment dat jij een bedrijf hebt gekoppeld aan de in-app invoice functie, ontvang je maandelijks een overzicht met jouw openstaande rekeningen ofwel invoices.

In de Mopé applicatie kan je ervoor kiezen om deze openstaande rekeningen deels of volledig te betalen.

4. Kan ik een betaling van een factuur terugdraaien?

Een rekening betaald met Mopé kan niet teruggedraaid worden. Wanneer je eenmaal op "Send Money/Geld Versturen" hebt geklikt, kan de betaling niet meer teruggedraaid worden. Het bedrag wordt terstond van jouw wallet afgeboekt.

Wil je het bedrag terugontvangen, dien je hiervoor contact op te nemen met het desbetreffend bedrijf wiens factuur jij hebt betaald

5. Zijn er kosten verbonden aan Mopé in-app invoices?

Nee, er zijn momenteel geen extra kosten verbonden aan het gebruik van de Mopé in-app invoice functionaliteit. Je betaalt slechts het bedrag wat er op jouw factuur staat.

6. Hoe weet ik zeker dat mijn factuur betaald is en het bedrijf het bedrag heeft ontvangen?

Nadat je het te betalen bedrag hebt overgemaakt en de betaling hebt geconformeerd in jouw Mopé wallet, krijg je een melding dat de betaling succesvol is verlopen. Het bedrag wordt gelijk bijgeschreven op de wallet van de ontvanger. Als betaler zie je de afboeking en bijgewerkte status meteen.

7. In mijn wallet zie ik alleen mijn openstaande rekening. Maar waar kan ik mijn verbruik bezichtigen?

In jouw Mopé wallet kan je inderdaad alleen jouw rekening bekijken en betalen. Om jouw verbruik te bezichtigen, verwijzen wij jou naar het desbetreffend bedrijf wiens facturen jij ontvangt.

8. Ik heb mijn factuur in Mopé betaald en het bedrag is ook afgetrokken van mijn wallet, maar in het systeem van het bedrijf heeft het de status van onbetaald. Hoe kan dat?

Facturen die in Mopé zijn betaald, worden in het systeem van het desbetreffend bedrijf pas bijgewerkt na verwerking. De verwerkingstijd verschilt per bedrijf.

9. Ik heb één factuur per abuis twee keer in de Mopé applicatie betaald. Hoe krijg ik mijn geld terug?

Door een technische storing kan het zijn dat je één factuur dubbel hebt betaald. Neem hiervoor eerst contact op met de Hakrinbank Customer Care Center. De Hakrinbank zal dit natrekken en verder nagaan hoe jij het bedrag retour ontvangt.

10. Ik kan mijn gegevens niet koppelen in de Mopé applicatie.

Controleer allereerst of je de juiste gegevens invult. Indien de gegevens juist zijn en koppeling toch niet lukt, neem contact op met de Hakrinbank Customer Care Center. De Hakrinbank Customer Care Center is te bereiken via:

- Telefonisch: 479080
- Whatsapp: +5978823800
- E-mail: clientservice@hakrinbank.com of info@mope.sr

FAQ Mopé in-app MDC activatie

11. Hoe kan ik mijn Mopé Debit Card activeren?

[Antwoord op bestaande vraag updaten op de website: section FAQ Mopé Debit Card → vraag 13]

Per post ontvang je jouw Mopé Debit Card tezamen met jouw Mopé Pinmailer, nadat er een afspraak met je is gemaakt. Hierna dient er met de Hakrinbank contact te worden opgenomen om te bevestigen dat de kaart en pinmailer zijn ontvangen. Je kan hiermee naar de ATM gaan en de pincode van je Mopé Debit Card aanpassen. Kies voor 'Mopé en overig' waarna er gekozen kan worden voor 'pincode wijzigen'. Vervolgens activeer je jouw MDC in de applicatie door de onderstaande stappen uit te voeren:

1. Klik in de Mopé applicatie op het Debit Card icoontje. Vervolgens klik je op "Activate debit card".
2. Vul de laatste vier cijfers van jouw kaartnummer in.
3. Voer vervolgens de facial scan uit als verificatie