

## Secure online kód – Často kladené otázky

### Čo je Secure online kód?

Secure online kód je bezplatná služba ochrany platobnej karty, ktorú Vám poskytujeme v spolupráci s Visa International a MasterCard Worldwide. Secure online kód Vám poskytuje dodatočnú ochranu proti neoprávnenému používaniu Vašej Služobnej platobnej karty Citi pri nákupe cez internet u zúčastnených obchodníkov. So Secure online kódom:

- Vy viete, že Vaše osobné informácie a údaje o platobnej karte sú v bezpečí,
- My vieme, že ste to Vy, kto používa platobnú kartu na nákup cez internet a nie podvodník.

### Ako ma chráni Secure online kód?

Vždy, keď vykonáte nákup cez internet u zúčastneného obchodníka, automaticky sa Vám zobrazí obrazovka, vyžadujúca zadanie Vášho jednorazového kódu. Citi pošle tento unikátny kód na Váš mobilný telefón prostredníctvom SMS správy. Tento jednorazový kód budete musieť zadať, aby ste potvrdili svoju identitu. Takže aj keď niekto pozná číslo Vašej služobnej platobnej karty, služba Secure online kód predstavuje dodatočnú úroveň bezpečnosti Vašej kartovej transakcie.

### Ako bude prebiehať nákup so Secure online kódom?

Pri prvom nákupe cez internet u zúčastneného obchodníka sa Vám zobrazí obrazovka Secure online kódu, kde si budete môcť zvoliť Vami preferovaný jazyk.

Vždy, keď vykonáte nákup cez internet, Citi pošle jednorazový kód na Váš mobilný telefón prostredníctvom SMS správy. Tento kód je unikátny a môže byť použitý iba raz. Na dokončenie nákupu cez internet budete musieť zadať tento jednorazový kód na obrazovke Secure online kódu. Po správnom zadaní kódu, Citi potvrdí, že ste oprávnený držiteľ platobnej karty a Váš nákup bude úspešne ukončený. V prípade zadania nesprávneho kódu nemôže byť Vaša identita overená a transakcia bude zamietnutá.

### Musím sa zaregistrovať, aby som mohol využívať službu Secure online kód?

Všetci držiteľia služobných platobných kariet Citi, ktorí poskytli Citi platné číslo mobilného telefónu majú službu Secure online kód dostupnú automaticky. Ak Citi nemá k dispozícii Vaše mobilné telefónne číslo, nebudete môcť využiť túto službu. V takom prípade Vaše internetové nákupy budú spracované bez dodatočnej ochrany cez Secure online kód.

### Ako zistím, či daný online obchodník podporuje službu Secure online kód?

Zúčastnení obchodníci majú na svojich internetových stránkach zobrazené logo Verified by Visa alebo MasterCard® SecureCode™.

### Ako si skontrolujem alebo zmením číslo svojho mobilného telefónu?

Držiteľia platobných kariet si môžu overiť na obrazovke Secure online kódu posledné 4 číslice z čísla mobilného telefónu a prvé 4 číslice vrátane telefónneho predčíslia danej krajiny. Ak číslo Vášho mobilného telefónu je nesprávne, neobdržíte SMS správu s jednorazovým kódom a nebudete tak môcť využívať túto službu. Je veľmi dôležité, aby Citi vždy disponovala správnym číslom Vášho mobilného telefónu. Ak si zmeníte číslo Vášho mobilného telefónu, prosím informujte o tom Zákaznícky servis služobných platobných kariet Citi prostredníctvom telefónneho čísla uvedeného na zadnej strane Vašej služobnej platobnej karty.

### Prečo mi nie je doručovaný jednorazový kód?

V takom prípade Citi pravdepodobne nedisponuje Vaším aktuálnym číslom mobilného telefónu. Za účelom jeho nastavenia prosím kontaktujte Zákaznícky servis služobných platobných kariet Citi prostredníctvom telefónneho čísla uvedeného na zadnej strane Vašej služobnej platobnej karty

#### **Musím si pamätať svoj jednorazový kód?**

Nie. Citi Vám pošle unikátny jednorazový kód na Váš mobilný telefón pri každej transakcii osobitne. Po úspešnom uhradení objednávky prosím vymažte SMS správu obsahujúcu jednorazový kód.

#### **Má jednorazový kód nastavenú časovú expiráciu?**

Áno. Máte k dispozícii asi 8-10 minút na zadanie Vášho jednorazového kódu pred jeho expiráciou. Toto časové obmedzenie je v súlade s internetovými stránkami niektorých obchodníkov. Nižšie sú uvedené inštrukcie na opätovné získanie jednorazového kódu.

#### **Omylom som vymazal svoj jednorazový kód, čo mám robiť?**

Na opätovné zaslanie jednorazového kódu na Váš mobilný telefón, prosím kliknite na možnosť "Opätovne zaslať jednorazový kód" na obrazovke Secure online kódu. Túto funkcionality môžete využiť 3 krát. Po troch pokusoch budete musieť opätovne zadať svoju objednávku a proces úhrady zopakovať.

#### **Moje mobilné telefónne číslo je správne, napriek tomu som nedostal správu zo Citi s jednorazovým heslom, čo mám robiť?**

Je možné, že svoj mobilný telefón nebudete mať pri sebe alebo poskytovateľ mobilných služieb je nedostupný. Za týchto okolností si môžete nechať poslať jednorazové heslo na Váš mobilný telefón neskôr. Ak Vám to nevyhovuje a potrebujete vykonať platbu okamžite, môžete zrušiť službu Secure online kód pre daný nákup. Jednoducho zvolte možnosť „Zrušiť“ na stránke s platobnými detailami a vráťte sa späť na stránku obchodníka. Prosím vezmite na vedomie, že zrušiť službu môžete maximálne 4 krát.

Popřípade kontaktujte Citi zákaznícky servis na telefónnom čísle na zadnej strane Vašej služobnej platobnej karty.

#### **Čo je potrebné urobiť, ak som zadal jednorazové heslo na stránke obchodníka nesprávne?**

Ničoho sa neobávajte. Jednoducho zadajte heslo znova. Prosíme vezmite na vedomie, že po 4 neplatných pokusoch budete vrátený späť na stránku obchodníka.

#### **Čo sa stane ak mi bude moja služobná platobná karta prevydaná?**

Citi automaticky obnoví Váš profil s novým číslom karty. Naďalej tak budete môcť využívať služby Secure online kód rovnakým spôsobom.

#### **Musím používať službu secure online kód?**

Secure online kód je bezplatná služba ochrany platobnej karty, ktorú Citi poskytuje všetkým držiteľom služobných platobných kariet. Citi dôrazne odporúča všetkým držiteľom platobných kariet využívať túto službu nakoľko ponúka dodatočnú ochranu pri platbách cez internet.

Máte možnosť obísť službu Secure online kód použitím možnosti "Zrušiť". Využitím tejto možnosti budete presmerovaný späť na stránku obchodníka a môžete pokračovať vo Vašom nákupe. Dovoľujeme si Vás upozorniť, že máte iba 3 možnosti obísť túto službu. Následne je použitie

služby Secure online kódu povinné. V prípade, že si neprajete túto službu použiť, prosíme kontaktujte Zákaznícky servis služobných platobných kariet Citi na telefónnom čísle na zadnej strane Vašej služobnej platobnej karty.

Citi si vyhradzuje právo kedykoľvek pozastaviť alebo odobrať právo na využívanie služby Secure online kód bez predchádzajúceho upozornenia.

**Je služba Secure Online kód spoplatnená?**

Nie. Avšak niektorí mobilní operátori Vám môžu účtovať poplatok za prichádzajúce SMS správy. Pre viac informácií prosím kontaktujte priamo Vášho mobilnej operátora.

**Poskytujete Citi moje osobné údaje internetovému obchodníkovi alebo niekomu inému?**

Citi neposkytuje obchodníkovi Vaše osobné údaje ani Vaše jednorazové heslo. Tieto údaje sú zdieľané iba s poskytovateľom 3D Secure služby, aby bolo možné zaistiť poskytovanie služby Secure Online kódu. Bližšie informácie o spracovaní Vašich osobných údajov nájdete na Žiadosti o vydanie služobnej platobnej karty a v príslušných obchodných podmienkach, prípadne kontaktujte Zákaznícky servis služobných platobných kariet Citi na telefónnom čísle na zadnej strane Vašej služobnej platobnej karty.

**Aké sú systémové požiadavky na sprístupnenie služby Secure online kódu?**

Secure online kód je kompatibilný s väčšinou internetových prehliadačov. Napriek tomu Vám však odporúčame aby ste deaktivovali každý softvér, ktorý blokuje pop-up okná, ktorý tak môže brániť vo využívaní služby Secure online kód. Tiež sa uistite, že máte prístupný Java Script. V opačnom prípade služba Secure online kód môže pracovať nesprávne. V prípade akýchkoľvek problémov nás prosím kontaktujte na Zákazníckej linke služobných platobných kariet Citi uvedenej na zadnej strane Vašej služobnej platobnej karty.

**Môžem využívať službu Secure online kód na akomkoľvek počítači?**

Áno, nie je potrebný žiadny špeciálny softvér, takže môžete nakupovať z akéhokoľvek počítača a pritom využívať službu dodatočnej ochrany pomocou Secure online kódu.

**Koho môžem kontaktovať v prípade ďalších otázok?**

Ak potrebujete pomoc, kontaktujte prosím Zákaznícky servis služobných platobných kariet Citi na telefónnom čísle uvedenom na zadnej strane Vašej služobnej platobnej karty.