

## Συχνές Ερωτήσεις

Η υπηρεσία Safe@Web προστατεύει τις κάρτες σας από μη εξουσιοδοτημένη χρήση όταν πραγματοποιείτε διαδικτυακές αγορές σε συμμετέχοντες εμπόρους στην υπηρεσία Visa Secure ή/και στην υπηρεσία Mastercard® Identity Check™. Οι διαδικτυακές αγορές σας διασφαλίζονται με έλεγχο ταυτότητας με χρήση του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) μέσω SMS ή της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας.

Για πληροφορίες, ανατρέξτε στις συχνές ερωτήσεις παρακάτω.

Εάν χρειάζεστε περαιτέρω βοήθεια, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα [www.bankofcyprus.com](http://www.bankofcyprus.com).

## Συχνές Ερωτήσεις

- Τι είναι η Υπηρεσία Safe@Web;
- Πώς λειτουργεί η υπηρεσία Safe@Web;
- Πότε αποδέχομαι τους Όρους και Προϋποθέσεις του Safe@Web;
- Πρέπει να κάνω εγγραφή της κάρτας μου στο Safe@Web;
- Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) μέσω SMS;
- Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας μέσω της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας;
- Πώς με προστατεύει ο έλεγχος ταυτότητας μέσω του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) ή της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας;
- Πρέπει να υποβάλω αίτηση για νέα κάρτα για να κάνω χρήση του Safe@Web;
- Τι σημαίνει ο όρος “Συμμετέχων Έμπορος”;
- Πού μπορώ να κάνω αγορές μέσω του Safe@Web;
- Τι συμβαίνει στην περίπτωση που ένας έμπορος δεν συμμετέχει στην υπηρεσία Visa Secure ή/και Mastercard® Identity Check™;
- Μπορώ να κάνω αγορές σε εμπόρους που δεν συμμετέχουν στην υπηρεσία Visa Secure και/ή Mastercard® Identity Check™;
- Μπορώ να εξαιρεθώ από τη χρήση της υπηρεσίας Safe@Web;
- Πού μπορώ να δω τον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει καταχωρηθεί στο όνομά μου στην Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ.;
- Πρέπει να κάνω επιβεβαίωση του αριθμού κινητού μου;
- Χρειάζεται να έχω πρόσβαση στο κινητό μου για να ολοκληρώσω την αγορά μου;
- Χρειάζεται να έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο για να ολοκληρώσω την αγορά μου;
- Τι απαιτείται για τη μέθοδο ελέγχου ταυτότητας μέσω της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας;
- Ποια είναι η επιλογή μου εάν έχω την εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας αλλά δεν έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο;
- Γιατί δεν μου ζητείται να πραγματοποιήσω έλεγχο ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) ή με τη χρήση της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας;
- Γιατί η συναλλαγή απορρίπτεται προτού γίνει έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) ή με τη χρήση της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας;
- Τι πρέπει να κάνω εάν ο εμφανιζόμενος αριθμός κινητού είναι λανθασμένος;

- Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λάβω το SMS που περιέχει το Κωδικό μιας χρήσης (OTP);
- Λήγει ο Κωδικός μιας χρήσης (OTP);
- Τι πρέπει να κάνω εάν ο Κωδικός μιας χρήσης OTP έχει λήξει;
- Πόσες φορές μπορώ να χρησιμοποιήσω την επιλογή "Επανάληψη αποστολής του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) μέσω SMS";
- Τι πρέπει να κάνω εάν εισάγω λάθος Κωδικό μιας χρήσης (OTP);
- Τι πρέπει να κάνω εάν έχω ξεπεράσει τον μέγιστο αριθμό προσπαθειών εισαγωγής του Κωδικού μιας χρήσης (OTP);
- Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λαμβάνω ειδοποίηση push στην κινητή συσκευή μου;
- Τι θα συμβεί εάν ο έλεγχος ταυτότητας αποτύχει όταν χρησιμοποιώ την εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας;
- Πρέπει να επαληθεύσω τα στοιχεία της συναλλαγής κατά τη διαδικασία ελέγχου ταυτότητας;
- Τι γίνεται αν δεν συμφωνώ με τα στοιχεία συναλλαγής που παρουσιάζονται κατά τη διαδικασία ελέγχου ταυτότητας;

### **Τι είναι η Υπηρεσία Safe@Web;**

Το Safe@Web είναι η υπηρεσία που προσφέρεται από την Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ, η οποία προσθέτει ασφάλεια στις διαδικτυακές αγορές που πραγματοποιείτε, πιστοποιώντας την ταυτότητά σας κατά τη στιγμή της αγοράς μέσω της πλατφόρμας τεχνολογίας 3D Secure. Η πλατφόρμα τεχνολογίας 3D Secure έχει αναπτυχθεί από τις Visa και Mastercard και ονομάζεται υπηρεσία (a) Visa Secure και (b) Mastercard® Identity Check™. Η υπηρεσία Safe@Web προορίζεται για διαδικτυακές αγορές που πραγματοποιούνται από εμπόρους που συμμετέχουν στις υπηρεσίες Visa Secure ή/και Mastercard® Identity Check™ και οι μέθοδοι ελέγχου ταυτότητας που θα χρησιμοποιηθούν είναι η αποστολή του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) μέσω SMS και η Επιβεβαίωση μέσω της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας.

### **Πώς λειτουργεί η υπηρεσία Safe@Web;**

Όταν πραγματοποιείτε αγορές στο διαδίκτυο, αφού εισαγάγετε τον αριθμό της κάρτας σας, την ημερομηνία λήξης και το CVV2, (ο αριθμός CVV ("Κωδικός επαλήθευσης κάρτας") της κάρτας σας είναι ένας τριψήφιος αριθμός στις κάρτες VISA και Mastercard και βρίσκεται στο πίσω μέρος της κάρτας), θα εμφανιστεί μια οθόνη Safe@Web, όπου θα σας ζητηθεί να κάνετε έλεγχο ταυτότητας. Υπάρχουν δύο μέθοδοι ελέγχου ταυτότητας:

**α) Κωδικός μιας χρήσης (OTP) μέσω γραπτού μηνύματος (SMS):** Με τη μέθοδο αποστολής 'OTP μέσω SMS', το OTP δημιουργείται από το σύστημα Safe@Web και αποστέλλεται στον καταχωρημένο αριθμό κινητού τηλεφώνου σας. Πρέπει να εισαγάγετε το ληφθέν OTP στο καθορισμένο πλαίσιο στην οθόνη Safe@Web.

**β) Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking App:** Με τη μέθοδο 'Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking', θα λάβετε ειδοποίηση push στο Κινητό Τηλέφωνο που έχετε εγκαταστήσει την εφαρμογή BOC Mobile App της Τράπεζας με τα στοιχεία της συναλλαγής. Θα κληθείτε να πραγματοποιήσετε επιβεβαίωση των

στοιχείων της συναλλαγής, και εφόσον συμφωνείτε και αναγνωρίζετε την συναλλαγή, να διαλέξετε το 'Αποδοχή' για να προχωρήσετε.

Για κατόχους καρτών που είναι εγγεγραμμένοι στην υπηρεσία 1Bank, έχουν την εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας, και έχουν ενεργοποιήσει την υπηρεσία 'Ενεργοποίηση Ειδοποιήσεων' στη σελίδα 'Ασφάλεια & Digipass' της εφαρμογής Mobile App της τράπεζας, θα εμφανίζετε η επιλογή 'Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking App'.

Για κατόχους καρτών που δεν είναι εγγεγραμμένοι στην υπηρεσία 1Bank και δεν έχουν την εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας, θα εμφανίζεται η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας με αποστολή του OTP μέσω SMS.

Οι λεπτομέρειες για τις 2 μεθόδους περιγράφονται σε ξεχωριστές παραγράφους παρακάτω. Διαλέγοντας την επιλογή επιβεβαίωσης που θα εμφανιστεί στην οθόνη της υπηρεσίας του Safe@Web και επιλέγοντας 'Συνέχεια', συμφωνείτε ότι έχετε διαβάσει, κατανοήσει και αποδεχτεί τους Όρους και Προϋποθέσεις της υπηρεσίας Safe@Web.

#### **Πότε αποδέχομαι τους Όρους και Προϋποθέσεις του Safe@Web;**

Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία Safe@Web, αποδέχεστε τους Όρους και Προϋποθέσεις του Safe@Web. Δεν απαιτείται να αποδεχτείτε τους Όρους Safe@Web πριν πραγματοποιήσετε μια συναλλαγή στα πλαίσια της υπηρεσίας Safe@Web. Διαλέγοντας την επιλογή επιβεβαίωσης που θα εμφανιστεί στην οθόνη της υπηρεσίας του Safe@Web και επιλέγοντας 'Συνέχεια', συμφωνείτε ότι έχετε διαβάσει, κατανοήσει και αποδεχτεί τους Όρους και Προϋποθέσεις της υπηρεσίας Safe@Web.

#### **Πρέπει να κάνω εγγραφή της κάρτας μου στο Safe@Web;**

Όλες οι κάρτες που εκδίδονται από την Τράπεζα εγγράφονται αυτόματα και συμμετέχουν στην υπηρεσία Safe@Web. Δεν απαιτείται η εγγραφή στην υπηρεσία πριν χρησιμοποιήσετε την κάρτα διαδικτυακά.

#### **Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού μιας χρήσης ('OTP) μέσω SMS';**

Εάν η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας είναι η αποστολή 'OTP μέσω SMS', τότε το OTP θα αποστέλλεται στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχετε δηλώσει και είναι καταχωρημένος στο σύστημα της Τράπεζας. Χρησιμοποιήστε αυτό το OTP σε ένα καθορισμένο πεδίο στην επόμενη σελίδα στην οθόνη Safe@Web, που θα εμφανιστεί αυτόματα, προκειμένου να ολοκληρωθεί η συναλλαγή σας. Αυτή η σελίδα θα εμφανίσει επίσης τις λεπτομέρειες της συναλλαγής, ώστε να επιβεβαιώσετε την συναλλαγή.

Ο έλεγχος ταυτότητας του κάτοχου της κάρτας επιβεβαιώνεται με τη σωστή εισαγωγή του OTP. Εφόσον η εισαγωγή του OTP είναι ορθή, η συναλλαγή προωθείται στην Τράπεζα για έγκριση.

Βεβαιωθείτε ότι ο εμφανιζόμενος αριθμός κινητού στην οθόνη Safe@Web είναι σωστός πριν κάνετε κλικ στο κουμπί "Συνέχεια". Εάν ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι λανθασμένος ή θέλετε να καταχωρίσετε διαφορετικό αριθμό κινητού τηλεφώνου, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank. Βεβαιωθείτε επίσης ότι το κινητό σας λειτουργεί καταλλήλως, οι ρυθμίσεις του κινητού σας έχουν διαμορφωθεί σωστά ώστε να λαμβάνουν τις ειδοποιήσεις και ότι σε αυτό δεν έχουν πρόσβαση τα μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

### **Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση της επιλογής 'Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking app';**

Εάν είστε εγγεγραμμένος συνδρομητής 1Bank, χρήστης της Εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας, και έχετε ενεργοποιήσει την υπηρεσία 'Ενεργοποίηση Ειδοποιήσεων' στη σελίδα 'Ασφάλεια & Digipass' της εφαρμογής Mobile App της Τράπεζας, τότε θα σας εμφανιστεί η επιλογή 'Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking app'.

Επιλέγοντας 'Συνέχεια' θα λάβετε μια ειδοποίηση push στο κινητό σας τηλέφωνο ή σε άλλη συσκευή επικοινωνίας όπου έχετε εγκατεστημένη την εφαρμογή Mobile App της Τράπεζας. Επιλέγοντας την ειδοποίηση push, ή ανοίγοντας την εφαρμογή, θα παρουσιαστούν τα στοιχεία της συναλλαγής για να τα ελέγξετε. Εάν αποδεχτείτε τα στοιχεία συναλλαγής και διαλέξετε την επιλογή 'Αποδοχή', η συναλλαγή προωθείται στην Τράπεζα για έγκριση. Βεβαιωθείτε ότι το κινητό σας λειτουργεί καταλλήλως, οι ρυθμίσεις του κινητού σας έχουν διαμορφωθεί σωστά ώστε να λαμβάνουν ειδοποιήσεις push, έχετε ενεργή σύνδεση στο Διαδίκτυο και ότι σε αυτά δεν έχουν πρόσβαση τα μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

### **Πώς με προστατεύει ο έλεγχος ταυτότητας μέσω του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) ή της εφαρμογής Mobile Banking Bank;**

Δεδομένου ότι η κάρτα σας προστατεύεται με έλεγχο ταυτότητας μέσω της χρήσης ενός Κωδικού μιας χρήσης ή της χρήσης της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας, μόνο εσείς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την κάρτα σας διαδικτυακά από τους συμμετέχοντες εμπόρους της υπηρεσίας Safe@Web.

### **Πρέπει να υποβάλω αίτηση για νέα κάρτα για να κάνω χρήση του Safe@Web;**

Όχι. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιαδήποτε από τις υπάρχουσες κάρτες της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λτδ. Πρόκειται για μια υπηρεσία που προσφέρεται σε όλες τις κάρτες της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λτδ.

### **Τι σημαίνει ο όρος "Συμμετέχων Έμπορος";**

Με τον όρο "Συμμετέχων Έμπορος" νοείται ένας έμπορος που συμμετέχει στις υπηρεσίες Visa Secure και/ή Mastercard® Identity Check™. Οι συμμετέχοντες έμποροι φέρνουν το λογότυπο Visa Secure ή/και Mastercard® Identity Check™.

### **Πού μπορώ να κάνω αγορές μέσω του Safe@Web;**

Μπορείτε να εντοπίσετε τους συμμετέχοντες εμπόρους αναζητώντας το λογότυπο Visa Secure και Mastercard® Identity Check™ στον ιστότοπο του εμπόρου.

### **Τι συμβαίνει στην περίπτωση που ένας έμπορος δεν συμμετέχει στην υπηρεσία Visa Secure ή/και Mastercard® Identity Check™;**

Η κάρτα σας θα συνεχίσει να λειτουργεί χωρίς τη χρήση της υπηρεσίας Safe@Web.

### **Μπορώ να κάνω αγορές σε εμπόρους που δεν συμμετέχουν στην υπηρεσία Visa Secure και/ή Mastercard® Identity Check™;**

Ναι. Ωστόσο, δεν θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία Safe@Web. Για να ολοκληρώσετε την αγορά σε αυτούς τους εμπόρους, απλώς ακολουθήστε την κανονική διαδικασία ολοκλήρωσης αγοράς.

### **Μπορώ να εξαιρεθώ από τη χρήση της υπηρεσίας Safe@Web;**

Όχι, δεν μπορείτε. Όλες οι διαδικτυακές συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω καρτών της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λτδ. σε εμπόρους που συμμετέχουν στις υπηρεσίες Visa Secure και Mastercard® Identity Check™ απαιτούν τον έλεγχο ταυτότητας με τη χρήση του Safe@Web. Μπορείτε απλά να κάνετε τις διαδικτυακές αγορές από εμπόρους που δεν συμμετέχουν στην υπηρεσία Visa Secure και Mastercard® Identity Check™.

### **Πού μπορώ να δω τον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει καταχωρηθεί στο όνομά μου στην Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ.;**

Όταν πραγματοποιείτε αγορές στο διαδίκτυο, αφού εισαγάγετε τον αριθμό της κάρτας σας, την ημερομηνία λήξης και το CVV2, (ο αριθμός CVV ("Κωδικός επαλήθευσης κάρτας") της κάρτας σας είναι ένας τριψήφιος αριθμός στις κάρτες VISA και Mastercard και βρίσκεται στο πίσω μέρος της κάρτας), εάν η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας είναι η αποστολή 'OTP μέσω SMS', θα εμφανιστεί μια οθόνη Safe@Web, η οποία θα περιέχει λεπτομέρειες για τον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχει καταχωρηθεί στο όνομά σας στην Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ. Σημειώστε ότι θα εμφανίζονται τα 4 τελευταία ψηφία του αριθμού κινητού, ενώ τα υπόλοιπα θα είναι με απόκρυψη.

### **Πρέπει να κάνω επιβεβαίωση του αριθμού κινητού μου;**

Εάν η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας είναι η αποστολή 'OTP μέσω SMS', αυτό που πρέπει να κάνετε είναι να βεβαιωθείτε ότι ο αριθμός κινητού τηλεφώνου που εμφανίζεται με απόκρυψη, ταυτίζεται με τον αριθμό κινητού τηλεφώνου σας που είναι καταχωρημένος στην Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ. Εάν ο αριθμός

κινητού τηλεφώνου είναι λανθασμένος ή θέλετε να καταχωρίσετε διαφορετικό αριθμό κινητού, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank.

### **Χρειάζεται να έχω πρόσβαση στο κινητό μου για να ολοκληρώσω την αγορά;**

Εάν η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας είναι η αποστολή 'OTP μέσω SMS', θα πρέπει να έχετε πρόσβαση στην κινητή συσκευή σας που είναι καταχωρημένη στην Τράπεζα. Εάν η μέθοδος είναι η 'Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking App', θα πρέπει να έχετε πρόσβαση είτε στην καταχωρημένη κινητή συσκευή σας είτε σε άλλη συσκευή επικοινωνίας για την οποία έχετε κατεβάσει την εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας Κύπρου και έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο.

### **Χρειάζεται να έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο για να ολοκληρώσω την αγορά μου;**

Εάν η μέθοδος για τον έλεγχο ταυτότητας είναι η αποστολή του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) μέσω SMS, δεν απαιτείται πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Εάν η μέθοδος είναι η 'Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking App', θα χρειαστεί να έχετε πρόσβαση στο Διαδίκτυο για να ολοκληρώσετε την αγορά.

### **Τι απαιτείται για τη μέθοδο ελέγχου ταυτότητας με τη χρήση της εφαρμογής BOC Mobile Banking app;**

Θα χρειαστεί να κατεβάσετε την εφαρμογή BOC Mobile Banking της Τράπεζας, να έχετε ενεργές τις ρυθμίσεις για λήψη ειδοποιήσεων 'push' στη συσκευή και να ενεργοποιήσετε την επιλογή 'Ενεργοποίηση Ειδοποιήσεων' στη σελίδα 'Ασφάλεια & Digipass' στην εφαρμογή Mobile App της Τράπεζας. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή Mobile Banking θα βρείτε στον ιστότοπο της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com.cy](http://www.bankofcyprus.com.cy).

### **Ποια είναι η επιλογή μου εάν έχω την εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας, αλλά δεν έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο;**

Εάν δεν έχετε πρόσβαση στο Διαδίκτυο θα μπορείτε να συνεχίσετε τη διαδικασία ελέγχου. Όταν εμφανιστεί η οθόνη Safe@Web θα διαλέξετε την επιλογή 'Επιβεβαίωση μέσω BOC Mobile Banking app'. Εάν δεν έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο, στη συνέχεια, θα σας εμφανιστεί η οθόνη επιβεβαίωσης της συναλλαγής με την επιλογή αποστολή του 'OTP μέσω SMS'.

### **Γιατί δεν μου ζητείται να πραγματοποιήσω έλεγχο ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) ή με τη χρήση της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας;**

Σε εμπόρους που δεν συμμετέχουν στην υπηρεσία Visa Secure ή/και Mastercard® Identity Check™, δεν θα σας ζητηθεί να κάνετε έλεγχο ταυτότητας. Μερικές φορές,

ακόμη και σε εμπόρους που συμμετέχουν στην υπηρεσία Visa Secure ή/και Mastercard® Identity Check™, για ένα μικρό ποσοστό συναλλαγών που μπορεί να θεωρούνται συναλλαγές χαμηλού κινδύνου, ενδέχεται να μην σας ζητηθεί να κάνετε έλεγχο ταυτότητας και οι συναλλαγές μπορούν να προωθηθούν για έγκριση απευθείας.

### **Γιατί η συναλλαγή απορρίπτεται προτού γίνει έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) ή με τη χρήση της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας;**

Για ένα μικρό ποσοστό συναλλαγών, η συναλλαγή μπορεί να απορριφθεί ακόμη και πριν από τον έλεγχο ταυτότητας, για λόγους ασφάλειας και πρόληψης. Εάν συμβεί αυτό, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι τυχόν αιτήματα ελέγχου ταυτότητας για επόμενες αγορές που θα κάνετε θα απορριφθούν επίσης. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank για περισσότερες πληροφορίες.

### **Τι πρέπει να κάνω εάν ο εμφανιζόμενος αριθμός κινητού είναι λανθασμένος;**

Εάν η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας είναι η αποστολή 'OTP μέσω SMS', σε περίπτωση που ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι λανθασμένος ή επιθυμείτε να καταχωρίσετε διαφορετικό αριθμό κινητού τηλεφώνου, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank.

### **Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λάβω το SMS που περιέχει το Κωδικό μιας χρήσης (OTP);**

Εάν δεν έχετε λάβει το SMS που περιέχει το Κωδικό μιας χρήσης (OTP), και είστε βέβαιοι ότι ο αριθμός κινητού τηλεφώνου που εμφανίζεται με απόκρυψη είναι σωστός, τότε ίσως αυτό οφείλεται σε σφάλμα συστήματος ή σε καθυστέρηση από την πλευρά των τηλεπικοινωνιών κατά την αποστολή του SMS στον αριθμό κινητού σας ή λόγω δυσλειτουργίας του κινητού σας. Κάντε κλικ στην επιλογή "Αποστολή άλλου κωδικού" για να δοκιμάσετε ξανά. Εάν το πρόβλημα παραμένει και είστε βέβαιοι ότι το κινητό σας λειτουργεί σωστά και οι ρυθμίσεις SMS για κινητές συσκευές έχουν ρυθμιστεί σωστά, ακυρώστε τη συναλλαγή και επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank.

### **Λήγει ο Κωδικός μιας χρήσης (OTP);**

Ναι. Ο Κωδικός μιας χρήσης (OTP) έχει μια περιορισμένη περίοδο ισχύος μετά την οποία λήγει και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Σε αυτήν την περίπτωση, επιλέξτε το "Αποστολή άλλου Κωδικού", για να λάβετε ένα νέο OTP.

### **Τι πρέπει να κάνω εάν ο Κωδικός μιας χρήσης (OTP) έχει λήξει;**

Εάν το OTP που έχει αποσταλεί στον αριθμό κινητού σας έχει λήξει, κάντε κλικ στο πλήκτρο "Αποστολή άλλου Κωδικού" για ένα νέο OTP.

**Πόσες φορές μπορώ να χρησιμοποιήσω την επιλογή "Αποστολή άλλου κωδικού";**

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την επιλογή "Αποστολή άλλου Κωδικού" έως και τρεις φορές το μέγιστο.

**Τι πρέπει να κάνω εάν εισάγω λάθος Κωδικό μιας χρήσης (OTP);**

Εάν εισαχθεί λάθος OTP, θα λάβετε ένα μήνυμα στην οθόνη Safe@Web που θα σας ενημερώσει σχετικά. Το μήνυμα θα σας ζητήσει να δοκιμάσετε ξανά χρησιμοποιώντας το OTP που έχει σταλεί στον αριθμό κινητού σας.

**Τι πρέπει να κάνω εάν έχω ξεπεράσει τον μέγιστο αριθμό προσπαθειών εισαγωγής του Κωδικού μιας χρήσης (OTP);**

Εάν υπερβείτε τον μέγιστο αριθμό προσπαθειών εισαγωγής του Κωδικού μιας χρήσης (OTP), ως αποτέλεσμα η κάρτα σας δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ολοκλήρωση αυτής της αγοράς ή οποιασδήποτε άλλης αγοράς από τους συμμετέχοντες εμπόρους της υπηρεσίας Safe@Web. Κάντε κλικ στο "Κλείσιμο" για να επιστρέψετε στον ιστότοπο του εμπόρου, ώστε να μπορείτε να εισαγάγετε μια άλλη μέθοδο πληρωμής. Για να ενεργοποιήσετε την κάρτα σας για το Safe@Web, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank.

**Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λαμβάνω ειδοποίηση push στην κινητή συσκευή μου;**

Εάν η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας είναι μέσω της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας και δεν λάβετε την ειδοποίηση Push στην εφαρμογή Mobile Banking, τότε αυτό μπορεί να οφείλεται είτε σε εσφαλμένες ρυθμίσεις της κινητής συσκευής σας είτε σε σφάλμα συστήματος. Σε αυτήν την περίπτωση, συνδεθείτε στην εφαρμογή Mobile Banking app της Τράπεζας, όπου θα σας εμφανιστούν τα στοιχεία της συναλλαγής. Εάν συμφωνείτε και αναγνωρίζετε την συναλλαγή, επιλέξτε το 'Αποδοχή' για ολοκλήρωση της διαδικασίας.

**Τι θα συμβεί εάν ο έλεγχος ταυτότητας αποτύχει όταν χρησιμοποιώ την εφαρμογή Mobile Banking της Τράπεζας;**

Εάν ο έλεγχος ταυτότητας κατά την χρήση της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας δεν είναι επιτυχής, δεν είναι δυνατή η ολοκλήρωση της συναλλαγής σας με την υπηρεσία Safe@Web. Εάν το πρόβλημα συνεχίζεται, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό κέντρο 1bank στο 800 00 800 (+357-22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τις εργάσιμες ώρες του τηλεφωνικού κέντρου 1bank.



**Πρέπει να επαληθεύσω τα στοιχεία της συναλλαγής κατά τη διαδικασία ελέγχου ταυτότητας;**

Ναι, πρέπει να επαληθεύσετε τα στοιχεία της συναλλαγής πριν ολοκληρώσετε τη διαδικασία.

Εάν χρησιμοποιείτε τη μέθοδο αποστολής του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) μέσω SMS, βεβαιωθείτε ότι έχετε επαληθεύσει τα στοιχεία συναλλαγής που εμφανίζονται στην οθόνη Safe@Web πριν εισαγάγετε το OTP στο καθορισμένο πλαίσιο.

Εάν χρησιμοποιείτε τη μέθοδο αποστολής 'Επιβεβαίωσης μέσω BOC Mobile Banking app', βεβαιωθείτε ότι έχετε επαληθεύσει και αποδεχτεί τα στοιχεία συναλλαγής που παρουσιάζονται μέσω της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας.

**Τι γίνεται αν δεν συμφωνώ με τα στοιχεία συναλλαγής που παρουσιάζονται κατά τη διαδικασία ελέγχου ταυτότητας;**

Εάν χρησιμοποιείτε τη μέθοδο αποστολής του Κωδικού μιας χρήσης (OTP) μέσω SMS και δεν συμφωνείτε με τα στοιχεία συναλλαγής που εμφανίζονται στην οθόνη Safe@Web, μην εισαγάγετε το OTP στο καθορισμένο πλαίσιο και πατήστε "Εξοδος". Η διαδικασία επιβεβαίωσης θα τερματιστεί.

Εάν χρησιμοποιείτε τη μέθοδο αποστολής 'Επιβεβαίωσης μέσω BOC Mobile Banking app' και δεν συμφωνείτε με τα στοιχεία συναλλαγής που παρουσιάζονται μέσω της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας, πατήστε 'Απόρριψη' στην εφαρμογή Mobile Banking και η διαδικασία επιβεβαίωσης θα τερματιστεί.