

Secure online kód – Často kladené dotazy

Co je Secure online kód?

Secure online kód je bezplatná služba, kterou poskytujeme ve spolupráci s Visa International a MasterCard Worldwide. Secure online kód slouží ke zvýšené ochraně Vaší Citi služební platební karty před možným zneužitím při online nákupech u obchodníků podporujících tuto službu. Díky Secure online kódu:

- jsou Vaše osobní údaje a údaje související s kartou v bezpečí,
- máme jistotu, že nákup je uskutečněn držitelem karty, nikoliv neoprávněnou osobou.

Jak jsou mé nákupy použitím Secure online kódu zabezpečeny?

Při každém online nákupu u obchodníků podporujících tuto službu se Vám automaticky zobrazí internetové okno, které Vás vyzve k zadání jednorázového hesla. Toto jednorázové heslo Vám Citi zašle na Váš mobilní telefon prostřednictvím SMS zprávy. Heslo použijete k ověření své identity. Secure online kód představuje dodatečný ochranný prvek při vašich online nákupech, a chrání tak Vaši kartu před možným zneužitím i v případě, že někdo zná číslo Vaší karty.

Jak použiji Secure online kód při nákupu?

Při prvním online nákupu u obchodníka, který tuto službu podporuje, se Vám zobrazí okno pro Secure online kód. Zvolíte si Vámi preferovaný jazyk.

Při každém online nákupu Vám Citi zašle jednorázové heslo na Váš mobilní telefon prostřednictvím SMS zprávy. Toto heslo je unikátní a může být použito pouze jednou. Aby byl Váš nákup úspěšně dokončen, je nutné vložit jednorázové heslo do příslušného okna pro Secure online kód. Pokud je heslo správné, Citi potvrdí, že jste oprávněným držitelem karty, a Váš nákup bude úspěšně dokončen. V případě, že zadané heslo není správné, nedojde k verifikaci totožnosti držitele karty a nákup bude zamítnut.

Je potřeba se ke službě Secure online kód registrovat?

Všichni držitelé Citi služební platební karty, kteří poskytli Citi platné mobilní telefonní číslo, mohou automaticky využívat tuto službu. Je však nezbytně nutné, aby Citi disponovala Vaším aktuálním mobilním telefonním číslem. V případě, že Vaše mobilní telefonní číslo nemáme k dispozici, nebudeme moci Vám tuto službu zajistit. V takovém případě budou Vaše online nákupy uskutečňovány bez této dodatečné ochrany.

Jak poznám, zda online obchodník podporuje službu Secure online kód?

Obchodníci, kteří tuto službu podporují, budou mít na své webové stránce umístěno logo Verified by Visa nebo MasterCard® SecureCode™.

Jak si mohu ověřit nebo změnit své mobilní telefonní číslo?

Držitelé karet si mohou prostřednictvím Secure online kód okna ověřit poslední 4 číslice svého mobilního telefonního čísla a první 4 číslice, včetně předčíslí dané země. V případě, že Vaše mobilní telefonní číslo není platné, nebude Vám doručeno jednorázové heslo prostřednictvím SMS textové zprávy, a nebudete tak moci tuto službu využívat. Proto je důležité, aby Citi vždy disponovala Vaším platným mobilním telefonním číslem. V případě, že dojde ke změně Vašeho mobilního telefonního čísla, prosím informujte nás o této skutečnosti prostřednictvím telefonního čísla, které najdete na zadní straně Vaší služební platební karty.

Proč mi není doručováno jednorázové heslo?

V takovém případě Citi pravděpodobně nedisponuje Vaším platným mobilním telefonním číslem. Prosím kontaktujte nás prostřednictvím telefonního čísla uvedeného na zadní straně Vaší služební platební karty.

Je nutné, abych si zapamatoval/a jednorázové heslo?

Ne. Pro každý online nákup Vám Citi zašle unikátní jednorázové heslo na Váš mobilní telefon. Jakmile Váš online nákup úspěšně dokončíte, textovou zprávu s heslem prosím smažte.

Je platnost jednorázového hesla časově omezena?

Ano. Heslo je platné 8 až 10 minut po doručení, poté expiruje. Tato časová lhůta je v souladu s lhůtou nastavenou na webových stránkách některých online obchodníků. Níže naleznete informaci, jak získat nové jednorázové heslo.

Omylem jsem jednorázové heslo smazal/a, co mám dělat?

Jednorázové heslo Vám bude znovu posláno na Váš mobilní telefon, pokud kliknete na „znovu poslat jednorázové heslo“ v Secure online kód okně. Heslo Vám bude možné znovu poslat maximálně 3x. Po třech pokusech bude nutné, abyste s online nákupem začali od začátku.

Mé mobilní telefonní číslo je platné, ale nemohu se dostat k textové zprávě, která obsahuje jednorázové heslo, co mám dělat?

V případě, že nemáte svůj mobilní telefon momentálně k dispozici, popřípadě signál Vašeho mobilního operátora je momentálně nedostupný, můžete iniciovat přeposlání hesla na Váš mobilní telefon později. Pokud Vám tento postup nevyhovuje a přejete si dokončit svůj online nákup ihned, můžete zrušit použití služby Secure online kódu pro daný nákup. Jednoduše klikněte na možnost „Zrušit“ v okně s detaily platby a budete přesměrováni zpět na webové stránky obchodníka. Tuto volbu můžete zopakovat maximálně 4x.

Popřípadě nás můžete kontaktovat na telefonním čísle, které je uvedeno na zadní straně Vaší služební platební karty Citi.

Co se stane, když zadám jednorázové heslo nesprávně?

Nic se neděje. Jednoduše zadejte Vaše jednorázové heslo znovu. Dovolujeme si Vás upozornit, že po 4 neplatných pokusech budete přesměrováni zpět na webové stránky obchodníka.

Co se stane v případě, že mi bude převydána služební platební karta?

Citi automaticky aktualizuje Váš profil novým číslem Vaší karty. Budete tak moci nadále používat službu Secure online kód stejným způsobem.

Musím službu Secure online kód používat?

Jedná se o bezplatnou službu ochrany online transakcí, kterou Citi nabízí všem svým držitelům služebních platebních karet. Citi důrazně doporučuje všem držitelům platebních karet, aby tuto službu využívali jako dodatečný ochranný nástroj při platbě svých online nákupů.

Samozřejmě máte možnost tuto službu nevyužít kliknutím na tlačítko „Zrušit“. Budete tak přesměrováni zpět na stránky obchodníka, kde můžete pokračovat v nákupu. Dovolujeme si Vás upozornit, že máte pouze tři možnosti tuto službu nevyužít. Poté je použití Secure online kódu povinné. V případě, že si nepřejete tuto službu uplatnit, prosím kontaktujte nás na telefonním čísle, které je uvedeno na zadní straně Vaší služební platební karty.

Citi si vyhrazuje právo poskytování služby Secure online kód kdykoliv pozastavit nebo ukončit bez předchozího upozornění.

Bude mi za využití služby Secure online kód účtován nějaký poplatek?

Ne, Citi poskytuje tuto službu zdarma. Někteří mobilní operátoři však mohou účtovat poplatek za příchozí SMS textovou zprávu. Pro více informací, prosím, kontaktujte přímo svého mobilního operátora.

Sdílí Citi mé osobní údaje s obchodníkem či jinou třetí stranou?

Citi nesdílí s obchodníkem Vaše osobní údaje ani jednorázové heslo. Tyto údaje jsou sdíleny pouze s poskytovatelem služby Secure online kód. Více informací týkajících se zpracování Vašich osobních údajů naleznete v souhlasu se zpracováním osobních údajů uvedeným ve Vaší žádosti o vydání Visa karty a v příslušných obchodních podmínkách, nebo nás kontaktujte na telefonním čísle uvedeném na zadní straně Vaší služební platební karty.

Jaké jsou systémové/technické požadavky na využívání služby Secure online kód?

Secure online kód je kompatibilní s většinou internetových prohlížečů. Přesto prosím deaktivujte jakýkoliv program, který brání v činnosti pop-up oknům, což může bránit ve využití služby Secure online kód. Rovněž se prosím ujistěte, že máte povoleno spouštění Java scriptu. V opačném případě nemusí služba Secure online kód fungovat správně. V případě jakéhokoliv problému nás prosím kontaktujte na telefonním čísle uvedeném na zadní straně Vaší služební platební karty.

Mohu využít službu Secure online kódu na jakémkoliv počítači?

Ano, není potřeba instalovat žádný speciální počítačový program. Můžete tedy nakupovat z jakéhokoliv počítače a při tom využívat ochranu prostřednictvím Secure online kódu.

Koho mohu kontaktovat v případě, že mám další dotazy?

Pokud máte další dotazy, kontaktujte, prosím, naši zákaznickou linku na telefonním čísle uvedeném na zadní straně Vaší služební platební karty.