

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Τι είναι το 3D Secure;

Το 3D Secure (3DS) είναι η προστασία που συναντάτε όταν ολοκληρώνετε μια ηλεκτρονική συναλλαγή για να πιστοποιήσετε τον εαυτό σας. Το 3DS σας επιτρέπει να προστατεύετε την πιστωτική / χρεωστική κάρτα σας της AstroBank Public Company Limited ("AstroBank") με έναν Κωδικό Επαλήθευσης τον οποίο εισαγάγετε όταν πραγματοποιείτε αγορές μέσω του διαδικτύου σε συμμετέχοντες εμπόρους.

Τι είναι ο Κωδικός Επαλήθευσης;

Κωδικός Επαλήθευσης είναι ένας κωδικός ασφαλείας, ο οποίος αποστέλλεται μέσω SMS στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχετε εγγεγραμμένο με την AstroBank, για κάθε συναλλαγή με την πιστωτική/χρεωστική σας κάρτα σε έμπορο που συμμετέχει στο 3DS. Ο Κωδικός Επαλήθευσης, ισχύει για μία συναλλαγή μόνο και για περιορισμένο χρονικό διάστημα κατά την εκτέλεση της εν λόγω συναλλαγής.

Για αγορές στο διαδίκτυο, απαιτείται από όλους τους εμπόρους η καταχώριση Κωδικού Επαλήθευσης;

Η καταχώριση Κωδικού Επαλήθευσης απαιτείται μόνο για αγορές από εμπόρους που συμμετέχουν στο 3DS. Μπορείτε να εντοπίσετε τους συμμετέχοντες εμπόρους από το λογότυπο «Mastercard», «VISA» στην ιστοσελίδα του εμπόρου.

Τι συμβαίνει εάν ένας έμπορος δεν συμμετέχει στο 3DS;

Η αγορά σας θα ολοκληρωθεί χωρίς την ανάγκη καταχώρισης Κωδικού Επαλήθευσης.

Πώς κάνω αγορές μέσω διαδικτύου από εμπόρους που συμμετέχουν στο 3DS χρησιμοποιώντας την κάρτα της AstroBank;

Όταν φτάσετε στο σημείο πληρωμής της αγοράς σας, θα εμφανιστεί μία οθόνη η οποία θα αναφέρει λεπτομέρειες για την συγκεκριμένη αγορά (όνομα εμπόρου, ποσό, ημερομηνία). Αφού καταχωρίσετε τον αριθμό της πιστωτικής/χρεωστικής σας κάρτας, θα εμφανιστούν στην οθόνη τα 4 τελευταία ψηφία του αριθμού κινητού τηλεφώνου σας ο οποίος είναι καταχωρισμένος στην AstroBank. Εάν ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι ορθός, επιλέξτε «ΣΥΝΕΧΕΙΑ» για να δημιουργηθεί και να αποσταλεί στο κινητό σας με SMS ο Κωδικός Επαλήθευσης. Θα σας ζητηθεί να καταχωρίσετε τον Κωδικό Επαλήθευσης προκειμένου να ταυτοποιηθείτε και να προχωρήσετε στην αγορά.

Τι γίνεται αν δεν λάβω SMS με τον Κωδικό Επαλήθευσης;

Πιθανόν να μην έχετε λάβει το SMS λόγω προβλήματος τηλεπικοινωνίας, σφάλματος του συστήματος, κτλ. Για την εκ νέου αποστολή του Κωδικού Επαλήθευσης, παρακαλούμε επιλέξετε «ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΩΔΙΚΟΥ» και ένας καινούργιος Κωδικός Επαλήθευσης θα σταλεί στο κινητό σας τηλέφωνο. Αν η επιλογή «ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΩΔΙΚΟΥ» δεν είναι διαθέσιμη ή το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της AstroBank στο 800-11-800 (εάν καλείτε από Κύπρο) ή +357-22575555 (εάν καλείτε από εξωτερικό), 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Τι θα συμβεί αν έχει λήξει ο Κωδικός Επαλήθευσης;

Αν έχετε καταχωρίσει κωδικό που έχει λήξει, θα πρέπει να ακολουθήσετε τις οδηγίες στην οθόνη και να επιλέξετε «ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΩΔΙΚΟΥ», αν είναι διαθέσιμο, για να λάβετε ένα νέο κωδικό.

Τι θα συμβεί αν καταχωρίσω λάθος Κωδικό Επαλήθευσης;

Εάν έχετε προβεί σε τρεις (3) λανθασμένες καταχωρίσεις Κωδικού Επαλήθευσης, η αγορά σας στο διαδίκτυο δεν μπορεί να ολοκληρωθεί και η συγκεκριμένη κάρτα δεν θα μπορεί πλέον να χρησιμοποιηθεί για αγορές στο διαδίκτυο σε συμμετέχοντες εμπόρους στο 3DS. Για να ενεργοποιήσετε και πάλι την υπηρεσία για αυτή την κάρτα παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της AstroBank στο 800-11-800 (εάν καλείτε από Κύπρο) ή +357-22575555 (εάν καλείτε από εξωτερικό), 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Τι πρέπει να κάνω αν ο αριθμός του κινητού μου τηλεφώνου που εμφανίζεται στην οθόνη δεν είναι ορθός;

Αν ο αριθμός κινητού τηλεφώνου που εμφανίζεται στην οθόνη δεν είναι ορθός, τότε δεν μπορείτε να προβείτε σε καμία αγορά στο διαδίκτυο από συμμετέχοντες εμπόρους στο 3DS. Παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της AstroBank στο 800-11-800 (εάν καλείτε από Κύπρο) ή +357-22575555 (εάν καλείτε από εξωτερικό), 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Με ποιες κάρτες μπορώ να συμμετάσχω στο 3DS;

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιαδήποτε πιστωτική/χρεωστική σας κάρτα της AstroBank η οποία είναι ενεργή (δεν είναι μπλοκαρισμένη, ακυρωμένη ή ληγμένη).

Χρειάζεται να εγγραψω την κάρτα μου για να χρησιμοποιήσω το 3DS;

Εάν έχετε ενεργοποιήσει την υπηρεσία λήψης sms/email alert για τις κάρτες, τότε η κάρτα σας μπορεί αυτόματα να χρησιμοποιηθεί στο 3DS με τη χρήση του Κωδικού Επαλήθευσης.

Τι σημαίνει KBA (Knowledge Based Authentication);

Ο έλεγχος «Knowledge based authentication», που συνήθως αναφέρεται ως KBA, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή οδηγία Υπηρεσιών Πληρωμών (PSD2), είναι μια επιπρόσθετη μέθοδος ελέγχου ταυτότητας που επιδιώκει να επιβεβαιώσει την ταυτότητα κάποιου που έχει πρόσβαση σε ιστοσελίδες χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων ή άλλων παρόχων που προσφέρουν υπηρεσίες για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το KBA απαιτεί τη γνώση προσωπικών πληροφοριών του ατόμου που θέλει να εκτελέσει την ηλεκτρονική συναλλαγή, ώστε να επιβεβαιώσει ότι το άτομο που παρέχει τις πληροφορίες ταυτότητας είναι πραγματικά ο κάτοχος της ταυτότητας.

Πως λειτουργεί το KBA;

Ο έλεγχος KBA είναι μια επιπρόσθετη μέθοδος ελέγχου ταυτότητας που θα χρησιμοποιείται κάθε φορά κατά την εκτέλεση πληρωμής σε ηλεκτρονική συναλλαγή σας στο διαδίκτυο, εισάγοντας μια λέξη-κλειδί, την οποία μόνο εσείς ως κάτοχος της κάρτας θα γνωρίζετε. Συγκεκριμένα, την πρώτη φορά που θα πραγματοποιηθεί έλεγχος ταυτοποίησης KBA, θα σας ζητηθεί να καταχωρήσετε μια λέξη-κλειδί. Θα πρέπει να καταχωρείτε την ίδια συγκεκριμένη λέξη-κλειδί, κάθε φορά που πραγματοποιείτε ηλεκτρονική συναλλαγή στο διαδίκτυο.

Τι θα συμβεί αν καταχωρίσω λάθος λέξη-κλειδί;

Εάν έχετε προβεί σε τρεις (3) λανθασμένες καταχωρίσεις της λέξης-κλειδί, η ηλεκτρονική σας συναλλαγή στο διαδίκτυο δεν μπορεί να ολοκληρωθεί και η συγκεκριμένη κάρτα δεν θα μπορεί πλέον να χρησιμοποιηθεί για αγορές στο διαδίκτυο σε συμμετέχοντες εμπόρους στο 3DS. Για να ενεργοποιήσετε και πάλι την υπηρεσία για αυτή την κάρτα παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της AstroBank στο 800-11-800 (εάν καλείτε από Κύπρο) ή +357-22575555 (εάν καλείτε από εξωτερικό), 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Τι θα συμβεί αν υπάρχει πρόβλημα κατά την επαλήθευση της λέξης κλειδί «KBA»;

Παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της AstroBank στο 800-11-800 (εάν καλείτε από Κύπρο) ή +357-22575555 (εάν καλείτε από εξωτερικό), 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Πως θα λειτουργεί ο επιπρόσθετος έλεγχος ταυτοποίησης σε ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω της εφαρμογής «skash»;

Ειδικά για τους χρήστες της εφαρμογής «Skash», ο επιπρόσθετος έλεγχος ταυτοποίησης θα πραγματοποιείται μέσω της εφαρμογής αυτής. Συγκεκριμένα, κατά την πραγματοποίηση ηλεκτρονικής συναλλαγής, το σύστημα θα σας παραπέμπει στην εφαρμογή «skash» ζητώντας σας να ακυρώσετε ή να εξουσιοδοτήσετε τη συναλλαγή. Εάν επιλέξετε «ακύρωση», η ηλεκτρονική συναλλαγή θα τερματιστεί σε αυτό το σημείο. Εάν επιλέξετε «εξουσιοδότηση», θα επανέλθετε στην ηλεκτρονική σελίδα στην οποία θα πραγματοποιήσετε την ηλεκτρονική συναλλαγή σας, για τα περαιτέρω στάδια και την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Που μπορώ να αποταθώ για απορίες;

Παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της AstroBank στο 800-11-800 (εάν καλείτε από Κύπρο) ή +357-22575555 (εάν καλείτε από εξωτερικό), 24 ώρες, 7 ημέρες την εβδομάδα.