

Η υπηρεσία Safe@Web προστατεύει τις κάρτες σας από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες όταν πραγματοποιείτε διαδικτυακές αγορές σε συμμετέχοντες εμπόρους στην υπηρεσία Visa Secure ή/και στην υπηρεσία Mastercard® Identity Check™. Οι διαδικτυακές αγορές σας διασφαλίζονται με τον έλεγχο της ταυτότητάς σας με:

- χρήση του Κωδικού Μιας Χρήσης (OTP) μέσω SMS σε συνδυασμό με την καταχώρηση του κωδικού ασφαλείας σας της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking (1bank)

ή

- μέσω της εφαρμογής Mobile Banking της Τράπεζας.

Για πληροφορίες, ανατρέξτε στις συχνές ερωτήσεις πιο κάτω.

Εάν χρειάζεστε οποιαδήποτε βοήθεια, επικοινωνήστε στα τηλέφωνα 800 00 800 (+357 22128000 για διεθνείς κλήσεις) τις εργάσιμες ώρες του Τηλεφωνικού Κέντρου 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 της υπηρεσίας Safe@Web;
- Χρειάζεται να κάνω εγγραφή της κάρτας μου στην υπηρεσία Safe@Web
- Μπορώ να εξαιρεθώ από τη χρήση της υπηρεσίας Safe@Web;
- Πρέπει να υποβάλω αίτηση για νέα κάρτα για να χρησιμοποιήσω την υπηρεσία Safe@Web;
- Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού Μιας Χρήσης «OTP μέσω SMS» σε συνδυασμό με την καταχώρηση του κωδικού ασφαλείας σας της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking (1bank)
- Τι απαιτείται για τη μέθοδο ελέγχου ταυτότητας για ενεργοποίηση της επιλογής «Επιβεβαίωση μέσω BoC Mobile Banking App»;
- Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση της επιλογής «Επιβεβαίωση μέσω BoC Mobile Banking App»;
- Γιατί για κάποιες συναλλαγές δεν μου ζητείται να πραγματοποιήσω έλεγχο ταυτότητας;
- Γιατί απορρίπτεται η συναλλαγή προτού γίνει έλεγχος ταυτότητας;

- Τι πρέπει να κάνω εάν ο εμφανιζόμενος αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι λανθασμένος;
- Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λάβω το SMS που περιέχει τον Κωδικό Μιας Χρήσης (OTP);
- Λήγει ο Κωδικός Μιας Χρήσης (OTP);
- Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λαμβάνω Ειδοποίηση Προώθησης (Push Notification) στην κινητή συσκευή μου;
- Τι γίνεται αν δεν συμφωνώ με τα στοιχεία συναλλαγής που παρουσιάζονται κατά τη διαδικασία ελέγχου ταυτότητας;

### **Τι είναι η υπηρεσία Safe@Web;**

Η υπηρεσία Safe@Web προσφέρεται από την Τράπεζα Κύπρου και προσθέτει ασφάλεια στις διαδικτυακές αγορές σας, πιστοποιώντας την ταυτότητά σας κατά την αγορά μέσω της πλατφόρμας τεχνολογίας 3D Secure. Η πλατφόρμα 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™.

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

Όταν πραγματοποιείτε αγορές στο διαδίκτυο, πρέπει να εισάγετε τον αριθμό της κάρτας σας, την ημερομηνία λήξης και το CVV {ο αριθμός CVV («Κωδικός επαλήθευσης κάρτας») της κάρτας σας, είναι ένας τριψήφιος αριθμός στις κάρτες VISA και Mastercard που αναγράφεται στο πίσω μέρος της κάρτας}. Ακολούθως θα εμφανιστεί μια οθόνη Safe@Web και θα σας ζητηθεί να πραγματοποιήσετε τον έλεγχο της ταυτότητάς σας. Επιλέξτε μία από τις δυο μεθόδους ελέγχου της ταυτότητας:

α) Κωδικός Μιας Χρήσης (OTP) μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) σε συνδυασμό με την καταχώρηση του κωδικού ασφαλείας σας της υπηρεσίας Internet Banking: Με τη μέθοδο αυτή, ένας OTP δημιουργείται από το σύστημα Safe@Web και

αποστέλλεται στον αριθμό του κινητού τηλεφώνου που είναι καταχωρημένο στην Τράπεζα. Εσείς πρέπει να εισαγάγετε τον OTP που έχετε λάβει στο καθορισμένο πλαίσιο στην οθόνη Safe@Web. Στη συνέχεια θα σας ζητηθεί να καταχωρήσετε τον κωδικό ασφαλείας της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking (1bank) για να ολοκληρώσετε τη συναλλαγή σας.

β) Επιβεβαίωση μέσω BoC Mobile Banking App: Με τη μέθοδο αυτή, θα λάβετε Ειδοποίηση Προώθησης (Push Notification) στην αξιόπιστη κινητή συσκευή (trusted device) που έχετε εγκαταστήσει την εφαρμογή BoC Mobile App της Τράπεζας με τα στοιχεία της συναλλαγής. Στη συνέχεια, θα κληθείτε να επιβεβαιώσετε τα στοιχεία της συναλλαγής σας και εφόσον συμφωνείτε και αναγνωρίζετε τη συναλλαγή, πρέπει να επιλέξετε «Αποδοχή» για να προχωρήσετε.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την διαδικασία επαλήθευσης της ταυτότητας είναι να είστε συνδρομητριά/συνδρομητής της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking (1bank) της Τράπεζας Κύπρου.

**Πότε αποδέχομαι τους Όρους και Προϋποθέσεις της υπηρεσίας Safe@Web;**  
Δεν απαιτείται να αποδεχτείτε τους Όρους Safe@Web πριν πραγματοποιήσετε μια συναλλαγή στο πλαίσιο της υπηρεσίας Safe@Web. Επιβεβαιώνοντας τη συναλλαγή σας μέσω της υπηρεσίας Safe@Web, συμφωνείτε ότι έχετε διαβάσει, κατανοήσει και αποδεχτεί τους Όρους και Προϋποθέσεις της.

**Χρειάζεται να κάνω εγγραφή της κάρτας μου στην υπηρεσία Safe@Web;**  
Όλες οι κάρτες που εκδίδονται από την Τράπεζα Κύπρου εγγράφονται αυτόματα και συμμετέχουν στην υπηρεσία Safe@Web. Δεν απαιτείται η εγγραφή στην υπηρεσία πριν χρησιμοποιήσετε διαδικτυακά την κάρτα.

**Μπορώ να εξαιρεθώ από τη χρήση της υπηρεσίας Safe@Web;**  
Όχι, δεν μπορείτε. Όλες οι διαδικτυακές συναλλαγές (εξαιρουμένου ενός μικρού ποσοστού) που πραγματοποιούνται μέσω καρτών της Τράπεζας Κύπρου σε εμπόρους που συμμετέχουν στις υπηρεσίες Visa Secure και Mastercard® Identity

Check™ απαιτούν τον έλεγχο ταυτότητας με τη χρήση του Safe@Web. Διαφορετικά, μπορείτε να πραγματοποιήσετε τις διαδικτυακές αγορές από εμπόρους που δεν συμμετέχουν στην υπηρεσία Visa Secure και Mastercard® Identity Check™.

**Πρέπει να υποβάλω αίτηση για νέα κάρτα για να χρησιμοποιήσω την υπηρεσία Safe@Web;**

Όχι. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιαδήποτε από τις υφιστάμενες κάρτες της Τράπεζας Κύπρου.

**Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση του Κωδικού Μιας Χρήσης «OTP μέσω SMS» σε συνδυασμό με την καταχώρηση του κωδικού ασφαλείας σας της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking (1bank);**

Ο OTP θα αποστέλλεται στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που έχετε δηλώσει και είναι καταχωρημένος στο σύστημα της Τράπεζας. Είναι απαραίτητο να εισάγετε τον OTP που έχετε λάβει στο καθορισμένο πεδίο στην οθόνη Safe@Web που θα εμφανιστεί αυτόματα. Στη συνέχεια, καταχωρήστε τον κωδικό ασφαλείας της υπηρεσίας Internet Banking/ Mobile Banking/1bank στην επόμενη οθόνη για να ολοκληρώσετε τη ταυτοποίηση της συναλλαγής σας.

**Πώς λειτουργεί ο έλεγχος ταυτότητας με τη χρήση της επιλογής «Επιβεβαίωση μέσω BoC Mobile Banking App»;**

Εάν είστε εγγεγραμμένος συνδρομητής/τρια της Υπηρεσίας Internet Banking/Mobile Banking/1bank και χρήστης της εφαρμογής Mobile Banking App της Τράπεζας και έχετε ενεργοποιήσει την επιλογή «Ενεργοποίηση Ειδοποιήσεων» στη σελίδα «Ασφάλεια & Digipass» της εφαρμογής Mobile App της Τράπεζας, τότε θα εμφανιστεί η επιλογή «Επιβεβαίωση μέσω BoC Mobile Banking App».

Επιλέγοντας «Συνέχεια», θα λάβετε μια Ειδοποίηση Προώθησης (Push Notification) στο κινητό σας τηλέφωνο ή σε άλλη συσκευή επικοινωνίας στην οποία έχετε εγκατεστημένη την εφαρμογή Mobile App της Τράπεζας. Επιλέγοντας την [Ειδοποίηση Προώθησης \(Push Notification\)](#) ή ανοίγοντας την εφαρμογή, θα παρουσιαστούν τα στοιχεία της συναλλαγής σας. Εάν αποδεχτείτε τα στοιχεία

συναλλαγής και διαλέξετε «Αποδοχή», η συναλλαγή προωθείται στην Τράπεζα για έγκριση.

**Τι απαιτείται για τη μέθοδο ελέγχου ταυτότητας με ενεργοποίηση της επιλογής «Επιβεβαίωση μέσω BoC Mobile Banking App»;**

Θα χρειαστεί να κατεβάσετε την εφαρμογή BoC Mobile Banking App της Τράπεζας και να έχετε ενεργές τις ρυθμίσεις για λήψη Ειδοποιήσεων Προώθησης (Push Notification) στη αξιόπιστη κινητή συσκευή σας . Η επιλογή «Ενεργοποίηση Ειδοποιήσεων» στη σελίδα «Ασφάλεια & Digipass» ενεργοποιείται αυτόματα. Για περισσότερες πληροφορίες για την εφαρμογή Mobile Banking θα βρείτε στον ιστότοπο της Τράπεζας [www.bankofcyprus.com](http://www.bankofcyprus.com)

**Γιατί για κάποιες συναλλαγές δεν μου ζητείται να πραγματοποιήσω έλεγχο ταυτότητας;**

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, ενδέχεται να μην σας ζητηθεί ο έλεγχος ταυτότητας και οι συναλλαγές μπορούν να προωθηθούν απευθείας για έγκριση.

**Γιατί απορρίπτεται η συναλλαγή προτού γίνει έλεγχος ταυτότητας;**

Για ένα μικρό ποσοστό συναλλαγών, η συναλλαγή μπορεί να απορριφθεί ακόμη και πριν από τον έλεγχο της ταυτότητάς σας, για λόγους ασφάλειας και πρόληψης. Εάν συμβεί αυτό, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι οποιαδήποτε αιτήματα ελέγχου ταυτότητας για επόμενες αγορές που θα πραγματοποιήσετε θα απορριφθούν. Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τηλεφωνικό Κέντρο στα τηλέφωνα 800 00 800 (+357 22 128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας του.

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

Εάν η μέθοδος ελέγχου ταυτότητας που χρησιμοποιείτε είναι η αποστολή «OTP μέσω SMS», σε συνδυασμό με την καταχώρηση του κωδικού ασφαλείας της Υπηρεσίας Internet/Mobile Banking (1bank) και ο αριθμός κινητού τηλεφώνου είναι λανθασμένος ή επιθυμείτε να καταχωρήσετε διαφορετικό αριθμό, επικοινωνήστε με το κατάστημα που σας εξυπηρετεί.

**Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λάβω το SMS που περιέχει τον Κωδικό Μιας Χρήσης (OTP);**

Εάν δεν έχετε λάβει το SMS που περιέχει τον Κωδικό Μιας Χρήσης (OTP) και είστε βέβαιοι ότι ο αριθμός κινητού τηλεφώνου που εμφανίζεται με απόκρυψη είναι σωστός, τότε πιθανόν αυτό να οφείλεται σε σφάλμα συστήματος ή σε καθυστέρηση του δικτύου τηλεπικοινωνιών κατά την αποστολή του SMS στον αριθμό του κινητού σας ή λόγω δυσλειτουργίας του τηλεφώνου σας. Κάντε κλικ στην επιλογή «Αποστολή άλλου Κωδικού Μιας Χρήσης» για να δοκιμάσετε ξανά. Εάν το πρόβλημα παραμένει και είστε βέβαιοι ότι το κινητό σας τηλέφωνο λειτουργεί σωστά και οι ρυθμίσεις SMS για κινητές συσκευές έχουν κατάλληλα ρυθμιστεί, ακυρώστε τη συναλλαγή και επικοινωνήστε με το Τηλεφωνικό Κέντρο στα τηλέφωνα 800 00 800 (+357 22128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας του.

**Λήγει ο Κωδικός Μιας Χρήσης (OTP);**

Ναι. Ο Κωδικός Μιας Χρήσης (OTP) έχει περιορισμένη περίοδο ισχύος και μετά λήγει και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Σε αυτήν την περίπτωση, επιλέξτε «Αποστολή άλλου Κωδικού Μιας Χρήσης», για να λάβετε ένα νέο OTP.

**Τι πρέπει να κάνω εάν δεν λαμβάνω Ειδοποίηση Προώθησης (Push Notification) στην κινητή συσκευή μου;**

Εάν δεν λάβετε Ειδοποίηση Προώθησης (Push Notification) στην εφαρμογή Mobile Banking, τότε αυτό μπορεί να οφείλεται είτε σε λανθασμένες ρυθμίσεις στην κινητή συσκευή σας είτε σε σφάλμα συστήματος. Σε αυτήν την περίπτωση, πραγματοποιήστε έξοδο στη σελίδα ολοκλήρωσης αγοράς και δοκιμάστε ξανά.

Εάν το πρόβλημα παραμένει και εξακολουθείτε να μην λαμβάνετε Ειδοποίηση Πρώθησης (Push Notification) στην κινητή συσκευή σας, επικοινωνήστε με το Τηλεφωνικό Κέντρο στο 800 00 800 (+357 22 128000 για διεθνείς κλήσεις) κατά τη διάρκεια των ωρών λειτουργίας του.

**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 σε συνδυασμό με τον κωδικό ασφαλείας της υπηρεσίας Internet/Mobile Banking (1bank) και δεν συμφωνείτε με τα στοιχεία συναλλαγής που εμφανίζονται στην οθόνη Safe@Web, μην εισαγάγετε τον OTP στο καθορισμένο πλαίσιο και πατήστε «Έξοδος». Η διαδικασία επιβεβαίωσης θα τερματιστεί.

Εάν χρησιμοποιείτε τη μέθοδο αποστολής «Επιβεβαίωση 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.