

| Frequently Asked Questions |

Q1. Ce e Serviciul 3D Secure cu parola dinamică?

R: Serviciul 3D Secure cu parola dinamică înseamnă un nivel mai ridicat de securitate pentru cumpărăturile online și presupune că fiecare cumpărătură să fie confirmată printr-o parolă unică (OTP), valabilă doar pentru o singură tranzacție și livrată prin e-mail sau telefon. Valabilitatea parolei este de 3 minute și dacă nu reușești să confirmi tranzacția, ulterior va trebui să mai soliciți o parolă. **Dinamic și Sigur!**

IMPORTANT! Asigură-te că ai datele de contact corecte: telefon mobil și email, necesare pentru efectuarea plăților online în deplină siguranță.

Q2: De ce ar trebui să folosesc Serviciul 3D Secure?

R: Este un sistem antifraudă dezvoltat de **Visa** și **MasterCard**, sub logo-urile **Verified by Visa** sau **Mastercard SecureCode** și permite securizarea tranzacțiilor online, prin solicitarea unei parole la fiecare plată online. În caz de pierdere sau furt, cardul înrolat la 3D Secure, nu poate fi folosit de terțe persoane pentru cumpărături online.

Q3. Ce este OTP (One-Time Password)?

R: Acesta este un cod unic de 6 caractere care poate fi folosit o singură dată și este trimis către numărul de telefon mobil / email selectat pentru recepționare.

Notă! Dacă parola (OTP) este introdusă de 3 ori eronat tranzacția este rejectată. Vezi mai jos exemplul de OTP.

Q4. Cum voi recepționa parola?

Vei avea posibilitatea să selectezi canalul de recepționare a parolei: SMS sau email, care este foarte comod cand nu ești în țară. **Ne-am gândit la comoditatea Ta!**

Vezi exemplul de mai jos:

MasterCard.
SecureCode.

VISA everywhere
you want to be

MOBIAS
BANCA
GRUPE SOCIETE GENERALE

Comerciant: Numele comerciantului
Descriere: Migration to otp
Suma: **0.10 lei**
Data: 12/03/2018
Numarul cardului: **** * 3034

Selectati, va rog, canalul de receptionare a parolei:

- 37378****61
- 37379****93
- ad*****co@gmail.com
- ad*****co@mail.ru

Trimite

lesire

Pentru detalii apeleaza Serviciul Contactell la numarul de telefon
+373 22 256 456

Notă! În scopuri de securitate se vor ascunde caracterele din mijloc, atât pentru numărul de telefon cât și pentru email.

Ne-am gândit la securitatea Ta!

Q5: Am primit un mesaj pe e-mail de la Verified by Visa sau Mastercard SecureCode în care mi se cere să îmi actualizez detaliile. Este normal?

R: **Verified by Visa** sau **Mastercard SecureCode** nu vă trimit niciodată mesaje în care ți se cere să îți actualizezi detaliile, indiferent de motiv. Dacă primești astfel de mesaje, este vorba de o înșelătorie care trebuie raportată imediat băncii – apelând Serviciul **Contactell** la nr. de tel – 022 256 456 , disponibil 24/24, 7/7.

Q6. Când voi putea efectua plata online, dacă am actualizat datele de contact astăzi la Bancă?

R: În mod standard - datele actualizate la Bancă se vor afișa începând cu ziua următoare efectuării actualizării.

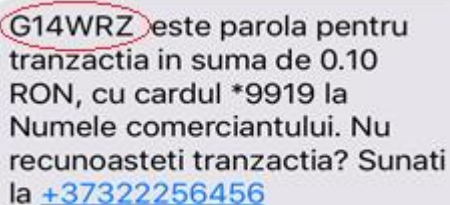
În situațiile de urgență (dacă dorești să faci plată în aceeași zi) – te poți adresa către **Contactell**. După ce treci etapa de identificare și recepționezi confirmarea de actualizare a contactelor, poți efectua tranzacția imediat.

Important! **Contactell** vă poate ajuta dacă cunoașteți parola de identificare la telefon.

Q7. Care va fi mesajul recepționat prin SMS și email?

R:

a. Mesajul de validare a tranzacției recepționat prin SMS:



G14WRZ este parola pentru tranzacția în suma de 0.10 RON, cu cardul *9919 la Numele comerciantului. Nu recunoașteți tranzacția? Sunați la [+37322256456](tel:+37322256456)

b. Mesajul recepționat prin e-mail:

From: Serviciul 3D Secure <no_reply@romcard.ro>

Date: Tue, Oct 30, 2018 at 16:00

Subject: Parola MobiasBanca pentru tranzacția online

To: <*****@gmail.com>

Stimate client,

Parola pentru tranzacția în suma de 0.10 MDL este **G14WRZ**. Perioada de valabilitate a parolei este de 3 minute. Pentru detalii apelează Serviciul Contactell la numărul de telefon +373 22 256 456 Echipa Mobiasbanca - Groupe Société Générale e la dispoziția ta!

Notă! Dacă parola nu este recepționată prin canalul selectat clientul urmează să se adreseze către **Contactell** / Consilierul personal pentru verificarea corectitudinii datelor de contact!

Q8: Cum se procedează dacă comerciantul nu este înregistrat în sistemul Verified by Visa sau Mastercard SecureCode ?

R: Dacă vrei să folosești cardul dvs. pe o pagină de Internet care nu este încă înregistrată în sistemul **Verified by Visa** sau **Mastercard SecureCode**, trebuie să ții cont de câteva măsuri simple de precauție:

- Asigurați-vă că datele cardului dvs. sunt codate în siguranță înainte de a fi transmise prin Internet – căutați simbolul unui lacăt sau o cheie în partea de jos a paginii sau verificați adresa paginii de Internet, care ar trebui să înceapă cu **https:// și nu cu http://**.

- Utilizați cea mai recentă versiune a softului de browser și verificați dacă sistemul de operare al calculatorului dvs. este actualizat.
- Cumpărați de la comercianții cunoscuți sau cautați informații în legătură cu aceștia pentru a vă asigura că au o reputație bună și sunt de încredere.
- Păstrați o evidență a tranzacțiilor efectuate pe Internet, inclusiv a adresei paginii de Internet a comerciantului. Numeroase magazine online trimit clienților mesaje pe e-mail cu detaliile achiziției efectuate – asigurați-vă că le-ați salvat sau imprimat.
- Înainte de a face achiziția, citiți politica de livrare și returnare care ar trebui să se afle pe pagina de Internet a comerciantului. Puteți trimite înapoi produsele care nu corespund așteptărilor? Dacă produsele sunt defecte, puteți primi banii înapoi sau alt produs în schimb?
- Pagina de Internet a comerciantului ar trebui să conțină și informații despre condițiile și costurile de livrare, monedele acceptate și comisioanele aplicate.
- Căutați un număr de telefon sau o adresă de e-mail și notați-le în cazul în care aveți întrebări.