

OFTE STILLEDE SPØRGSMÅL OM SAFEKEY

Ofte stillede spørgsmål om SafeKey

Danmark

1. Hvad er American Express SafeKey®?

American Express SafeKey® hjælper med at forebygge uautoriseret online-brug af dit American Express®-Kort ved at bekræfte din identitet med en dynamisk, One-Time Code (OTC), der anvendes ved transaktioner, du foretager med deltagende online-handlende.

2. Yder American Express ikke beskyttelse mod internetsvindel?

Jo, American Express yder alle vores Kortmedlemmer beskyttelse mod internetsvindel. Som led i denne løbende forpligtelse til at beskytte din kontos sikkerhed, har vi lanceret American Express SafeKey, som giver dig mulighed for at handle i et mere sikkert online-miljø.

*Vi garanterer beskyttelse mod svigagtige transaktioner på dit Kort, forudsat at du underretter os omgående og overholder alle vilkår og betingelser gældende for Kortet.

3. Skal jeg betale for American Express SafeKey?

Nej, du skal ikke betale for denne tjeneste.

4. Skal jeg tilmelde mig American Express SafeKey?

Som Kortmedlem bliver du automatisk tilmeldt American Express SafeKey, så du behøver ikke at gøre yderligere for at kunne drage fordel af denne online-sikkerhedsfunktion. Dog skal du sikre, at eventuelle mobilnumre og/eller e-mailadresser, du har registreret hos os, er opdaterede for alle dine American Express-Kort.

5. Hvordan ved jeg, at det mobiltelefonnummer og/eller den e-mailadresse, som er registreret under mit American Express-Kort, er korrekt?

Du kan bekræfte det mobiltelefonnummer og den e-mailadresse, som er registreret under dit American Express-Kort, ved at logge på websiden americanexpress.com eller ved at ringe til telefonnummeret, der er angivet på bagsiden af dit Kort.

6. Hvordan shopper jeg med American Express SafeKey?

Når du indtaster dit American Express- Kortnummer for at foretage betaling på en deltagende online-handlendes webside, bliver et American Express SafeKey-vindue automatisk vist. Du vil blive bedt om at indtaste din OTC, som vil blive sendt til det mobiltelefonnummer og/eller den e-mailadresse, du har registreret under denne konto. Når din OTC er bekræftet, vil din online-transaktion blive behandlet. I visse tilfælde kan du blive bedt om at angive din 3CSC, OTC eller både 3CSC og OTC.

7. Ved kassen vises der et forkert mobiltelefonnummer og/eller e-mailadresse på American Express SafeKey-skærmen. Hvad skal jeg gøre?

Når du foretager betaling ved kassen på en online-handlendes webside, vil en del af dit mobiltelefonnummer og/eller din e-mailadresse, hvortil vi sendte OTC'en, blive vist. OTC'en sendes automatisk både til dit mobiltelefonnummer og din e-mailadresse, hvis begge er registreret. Hvis du får brug for at opdatere dine kontaktoplysninger, kan du følge anvisningerne i SafeKey-oplevelsen eller ringe til telefonnummeret på bagsiden af dit Kort.

8. Hvorfor er en OTC nødvendig for at gennemføre et online-køb?

OTC'en hjælper med at beskytte dig mod internetsvindler. Det er en sikker måde at godkende, at den person, som anvender et American Express-Kort til at foretage et online-køb, er det korrekte Kortmedlem.

9. Hvordan modtager jeg OTC'en?

Du modtager OTC'en via SMS-besked og/eller e-mail, afhængigt af hvilke kontaktoplysninger, du har registreret under det Kort, du bruger til at foretage dit køb.

10. Skal jeg indtaste en OTC ved alle online-køb?

Nej. Denne foranstaltning gælder kun for køb, der foretages på handlendes websider, der understøtter American Express SafeKey-godkendelsesfunktionen.

11. Skal jeg oplyse mit mobiltelefonnummer eller min e-mailadresse til American Express for at modtage OTC'en?

Ja, du skal enten oplyse dit mobiltelefonnummer eller din e-mailadresse for at kunne modtage en OTC. Hvis ikke du har et mobiltelefonnummer, kan du vælge at modtage OTC'en via e-mail.

12. Hvordan opdaterer jeg mine kontaktoplysninger hos American Express?

Du kan opdatere dine kontaktoplysninger på flere måder, herunder:

- ved at ringe til det telefonnummer, der er angivet på bagsiden af dit Kort,
- via linket "Opdatér kontaktoplysninger" på OTC-indgangssiden, der vises ved kassen.

Derudover gælder alle opdateringer, du foretager i kontaktoplysningerne, der er registreret under din konto, automatisk for SafeKey.

13. Hvor længe er en OTC gyldig?

Efter en OTC er blevet sendt til dig, er den gyldig i 10 minutter.

14. Hvordan ved jeg, om en handlende understøtter American Express SafeKey?

Deltagende online-handlende viser American Express SafeKey-logoet på deres websider.

15. Jeg er i færd med at betale ved kassen på en online-handlendes webside, så hvorfor bliver jeg ikke bedt om at angive en OTC?

Hvis den handlende ikke deltager i American Express SafeKey-ordningen, vil du ikke blive bedt om at angive en OTC. Kun handlende, der deltager i American Express SafeKey-ordningen, kan forlange, at en American Express SafeKey OTC bliver indtastet.

19. Der er gået over 10 minutter og jeg har endnu ikke modtaget min OTC. Kan jeg bede om at få den sendt igen?

OTC'en er gyldig i 10 minutter, efter den er blevet genereret. Hvis du klikker på knappen "Gensend OTC" inden for dette 10-minutters vindue, bliver den samme OTC sendt til dig igen. Hvis du klikker på knappen "Gensend OTC", efter udløbet af dette 10-minutters vindue, er du nødt til at påbegynde hele transaktionsprocessen igen, hvilket genererer en ny OTC. Hvis du stadig ikke har modtaget OTC'en, efter at have klikket på "Gensend OTC", skal du ringe til os på det telefonnummer, der er angivet på bagsiden af dit Kort, for support.

20. Hvad skal jeg gøre, hvis nogen har ændret mine kontaktoplysninger på ulovlig vis eller hvis jeg opdager et ulovligt køb på min kreditkortkonto?

Hvis du nogensinde får mistanke om, at der er foretaget ulovlige ændringer af dine kontaktoplysninger eller ulovlige køb på din konto, skal du omgående ringe til os på det telefonnummer, der er angivet på bagsiden af dit Kort.

21. Fungerer alle American Express-Kort sammen med American Express SafeKey?

Nej, du kan kun anvende fysiske Kort, der er udstedt af American Express Services Europe Limited, undtagen følgende: *BTA* og *vPayment*.

22. Hvorfor skal jeg ikke anvende en One-Time Code (OTC) hver gang jeg handler hos en SafeKey-handlende?

SafeKey-ordningen er indrettet således, at den kræver en OTC for nogle, men ikke alle transaktioner.

23. Er jeg forpligtet til at anvende American Express SafeKey?

Ja, du skal angive en OTC, når du bliver bedt om det, hvis du er i færd med at gennemføre en transaktion med en American Express SafeKey-handlende.

24. Min transaktion mislykkedes. Hvad skal jeg gøre?

En transaktion kan mislykkes af flere årsager. Hvis du indtaster OTC'en forkert eller ikke besvarer visse sikkerhedsspørgsmål korrekt, kan adgangen til SafeKey blive blokeret. Hvis OTC'en ikke blev indtastet inden for ti minutter, udløber transaktionen. Tekniske problemer i den handlendes betalingstjeneste kan ligeledes afbryde transaktionen. I hvert af disse tilfælde modtager du en meddelelse på skærmen, der fortæller dig, hvad der gik galt. Hvis du har spørgsmål kan du altid ringe til telefonnummeret på bagsiden af dit Kort for at få hjælp.

American Express e-mailer dig aldrig for at bede dig om at opgive følsomme oplysninger. Hvis du modtager en mistænkelig e-mail, der påstår at være fra American Express, må du ikke klikke på nogen links. Hvis du har spørgsmål, kan du ringe til nummeret på bagsiden af dit Kort.

American Express Services Europe Limited, Belgrave House, 76 Buckingham Palace Road, London, SW1W 9AX, Storbritannien. Et aktieselskab registreret i Storbritannien og Wales under registreringsnummer 1833139 og er autoriseret og reguleret af engelske Financial Conduct Authority. Selskabets danske filial, American Express Services Europe Limited Branch Denmark Filial af American Express Services Europe Limited England, CVR nr. 33070403, er i henhold til dansk lov under tilsyn af Finanstilsynet.