

AMERICAN EXPRESS



American Express® SafeKey

CZĘSTO ZADAWANE PYTANIA

DON'T *do business* WITHOUT IT



1. Czym jest American Express SafeKey?

SafeKey pomaga zapobiegać nieautoryzowanym transakcjom w Internecie. Dzięki tej usłudze Posiadacz Karty Korporacyjnej American Express może w bezpieczny sposób dokonywać zakupów on-line potwierdzając każdą płatność jednorazowym kodem (OTC, One-Time Code).

2. Czy American Express nie zapewnia internetowej ochrony przed fałszerstwami?

American Express zapewnia ochronę wszystkim swoim klientom poprzez internetowy program Fraud Protection & Guarantee [Ochrona przed fałszerstwami i gwarancje]*. Usługa American Express SafeKey została uruchomiona, by zapewnić naszym klientom jeszcze większe bezpieczeństwo podczas dokonywania zakupów w Internecie.

3. Czy usługa American Express SafeKey jest płatna?

Nie. Należy jednak sprawdzić u swojego dostawcy usługi mobilnych i/lub poczty elektronicznej, czy za SMS-y lub maile wysyłane z Państwa urządzenia mobilnego i/lub konta poczty elektronicznej pobierane są opłaty.

4. Czy trzeba się zarejestrować do American Express SafeKey?

Usługa działa automatycznie. Nie ma potrzeby dokonywania żadnych dodatkowych czynności w odniesieniu do obecnie posiadanych Kart, ani gdy otrzymają Państwo nowe lub kolejne Karty. Należy jednak upewnić się, że posiadane przez American Express dane kontaktowe: numer telefonu komórkowego i/lub adres mailowy – są nadal aktualne.

5. Skąd mam wiedzieć czy mój numer telefonu i/lub adres mailowy podany American Express jest aktualny?

Prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta American Express pod numerem podanym na odwrocie Karty, w celu upewnienia się, że podane dane kontaktowe są poprawne.

6. Jak robić zakupy z American Express SafeKey?

Podczas dokonywania płatności on-line, po wprowadzeniu numeru Karty Korporacyjnej American Express, pojawi się automatycznie okienko American Express SafeKey. Zostaną Państwo poproszeni o podanie jednorazowego kodu, który zostanie wysłany na numer telefonu komórkowego i/lub adres mailowy. Po skutecznej weryfikacji wprowadzonego jednorazowego kodu, transakcja internetowa zostanie przetworzona.

* Gwarantujemy ochronę przed fałszywymi transakcjami z użyciem Karty American Express pod warunkiem, że informują nas Państwo w trybie natychmiastowym o takich przypadkach, oraz że spełniają Państwo warunki dotyczące korzystania z Karty.

7. Dokonuję zakupu, ale ekran American Express SafeKey wyświetla maskowany numer telefonu komórkowego i/lub adres mailowy, które nie zostały zaktualizowane. Co mogę zrobić?

Podczas dokonywania płatności przy użyciu American Express SafeKey wyświetla się maskowany numer telefonu komórkowego i adres mailowy, na które próbowaliśmy wysłać jednorazowy kod.

Podjmujemy próbę przestania jednorazowego kodu zarówno na telefon komórkowy, jak i na adres mailowy. Dzięki temu Posiadacz Karty ma możliwość sprawdzenia kodu zarówno w wiadomości SMS, jak i w treści wiadomości mailowej, zależnie od tego, które dane kontaktowe posiadane przez American Express są aktualne.

Jeśli i numer telefonu komórkowego, i adres mailowy są nieaktualne, należy kliknąć na przycisk „Uaktualnij dane kontaktowe” wyświetlony na stronie sklepu internetowego, na której wprowadzany jest kod jednorazowy, a następnie odpowiedzieć poprawnie na pytania zabezpieczające oraz wprowadzić prawidłowy numer telefonu komórkowego i/lub adres mailowy. Po zakończeniu tych czynności jednorazowy kod zostanie przestany na nowo podane dane kontaktowe i będą Państwo mogli sfinalizować transakcję w Internecie.

W przypadku jakichkolwiek trudności, prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem podanym na odwrocie Karty.

8. Dlaczego do sfinalizowania zakupu przez Internet potrzebny jest kod jednorazowy?

Jednorazowy kod zwiększa bezpieczeństwo podczas płatności internetowych i chroni przed fałszerstwami. Jest to bezpieczny sposób na potwierdzenie, że klient korzystający z Karty American Express podczas zakupów on-line, jest jej prawowitym właścicielem.

9. Jak mogę otrzymać jednorazowy kod?

Kod zostanie przestany SMS-em i/lub mailem, w zależności od tego, jakie dane kontaktowe podali Państwo American Express (i zależnie od tego, która Karta Korporacyjna jest wykorzystywana przy dokonywaniu zakupu).

10. Czy muszę wprowadzać jednorazowy kod dla wszystkich zakupów dokonywanych w Internecie?

Nie. Jednorazowe kody otrzymywane w ramach usługi SafeKey obowiązują tylko w przypadku zakupów dokonywanych na stronach sklepów internetowych, które obsługują protokoły uwierzytelniania American Express SafeKey.

11. Czy muszę podać American Express mój numer telefonu komórkowego lub adres mailowy, aby otrzymać jednorazowy kod?

Tak, numer telefonu komórkowego lub adres mailowy jest niezbędny, aby otrzymać jednorazowy kod na telefon i/lub skrzynkę mailową. Jeśli nie posiadają Państwo telefonu komórkowego, jednorazowy kod zostanie przestany wyłącznie drogą mailową.

12. Jak mogę zaktualizować dane kontaktowe posiadane przez American Express?

Prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem podanym na odwrocie Karty. Można też skorzystać z opcji „Uaktualnij dane kontaktowe” dostępnej na stronie wprowadzania jednorazowego kodu, podczas dokonywania transakcji w Internecie. Wszelkie aktualizacje Państwa danych kontaktowych dokonywane w związku z przesyłaniem powiadomień będą automatycznie obowiązywać również dla SafeKey.

13. Kiedy jednorazowy kod traci ważność?

Kod jest ważny przez 10 minut od momentu jego wygenerowania.

14. Skąd mam wiedzieć, czy dany sprzedawca obsługuje American Express SafeKey?

Sklepy internetowe uczestniczące w programie będą wyświetlać logo American Express SafeKey na swoich stronach.

15. Podczas płatności w sklepie internetowym nie zostałem poproszony o podanie jednorazowego kodu. Dlaczego?

Jeśli dany sklep internetowy nie spełnia warunków American Express SafeKey, nie zostaną Państwo poproszeni o podanie jednorazowego kodu. Tylko strony sprzedawców uczestniczących w programie American Express SafeKey wymagają podania kodu.

16. Minęło już 10 minut, a jeszcze nie otrzymałem swojego jednorazowego kodu. Czy mogę poprosić o ponowne jego przesłanie?

Kod jest ważny przez 10 minut od momentu jego wygenerowania. Jeśli w tym czasie klikną Państwo przycisk „Wyślij ponownie”, to po raz kolejny prześlemy ten sam jednorazowy kod. Jeśli klikną Państwo przycisk „Wyślij ponownie” po upływie 10 minut, to proces dokonywania transakcji rozpocznie się od nowa, co skutkuje wygenerowaniem nowego kodu.

17. Co powinienem zrobić, jeśli oszust zmienił moje dane kontaktowe lub jeśli stwierdzę, że na moim rachunku Karty widnieje transakcja dokonana przez oszusta?

Za każdym razem, gdy podejrzewają Państwo, że doszło do oszustwa poprzez zmianę Państwa danych kontaktowych lub dokonanie zakupów na rachunek Państwa Karty American Express, prosimy o kontakt z Centrum Obsługi Klienta pod numerem podanym na odwrocie Karty.

18. Czemu nie otrzymuję jednorazowego kodu za każdym razem, gdy dokonuję zakupów u sprzedawcy obsługującego SafeKey?

Naszym celem jest, aby Państwa zakupy w Internecie były tak bezpieczne, jak to tylko możliwe. Jednocześnie wiemy, że cenią sobie Państwo wygodę związaną z robieniem zakupów przez Internet, dlatego też niektóre transakcje nie wymagają podawania kodu. Dokonując tego rodzaju zakupów, na krótką chwilę wyświetli się okienko informujące o tym fakcie.

19. Czy korzystanie z American Express SafeKey jest obowiązkowe?

Tak, przeprowadzenie transakcji w sklepie internetowym obsługującym American Express SafeKey nie jest możliwe bez użycia American Express SafeKey. Można jednak zrealizować płatność nie korzystając z jednorazowych kodów dla pierwszych dwóch transakcji. Przy trzeciej transakcji zostaną Państwo poproszeni o podanie kodu, aby móc dokonać płatność Kartą American Express.

20. Moja transakcja nie powiodła się. Co mam zrobić?

Transakcja mogła nie dojść do skutku z różnych powodów. Kiedy jednorazowy kod został wprowadzony w nieprawidłowy sposób lub odpowiedzi na niektóre z pytań zabezpieczających nie zostały udzielone w prawidłowy sposób, dostęp do SafeKey może zostać zablokowany. Jeśli jednorazowy kod nie został wprowadzony w ciągu 10 minut, transakcja mogła wygasnąć. W zrealizowaniu transakcji mogły również przeszkodzić kwestie techniczne dotyczące obsługi płatności przez sklep internetowy. We wszystkich poszczególnych przypadkach otrzymają Państwo powiadomienie dotyczące przebiegu (statusu) transakcji, w postaci powiadomienia wyświetlonego na ekranie

21. Dostęp do American Express SafeKey został zablokowany. Co mam zrobić?

Dostęp do American Express SafeKey został zablokowany z powodów bezpieczeństwa, jeśli został wprowadzony nieprawidłowy kod jednorazowy lub jeśli odpowiedzi na pytania zabezpieczające nie zostały udzielone w prawidłowy sposób. Jeżeli nieprawidłowy kod jednorazowy został wprowadzony trzykrotnie i transakcja została zablokowana, konieczne będzie jej ponowne przeprowadzenie i otrzymanie nowego kodu jednorazowego. W przypadku udzielenia nieprawidłowych odpowiedzi na pytania zabezpieczające i zablokowania konta, dodanie lub zaktualizowanie adresu mailowego podzaskorzystania z narzędzia SafeKey w jakimkolwiek sklepie obsługującym system SafeKey będzie niemożliwe. Blokada ta nie będzie wpływać na możliwość wprowadzenia kodu jednorazowego, jeżeli posiadają Państwo dostęp do skrzynki mailowej, na adres której kod jednorazowy został dostarczony.

Jeżeli nie mają Państwo dostępu do skrzynki mailowej, prosimy skontaktować się z działem obsługi klienta American Express, dzwoniąc pod numer telefonu podany na odwrocie karty. Zaktualizujemy Państwa adres mailowy i następnego dnia możliwe będzie przeprowadzenie transakcji.



Centrum Obsługi Klienta American Express

Tel. +48 22 581 5222

e-mail: kartapl@aexp.com

poniedziałek–piątek, godz. 8.00–18.00.