

## Συχνές Ερωτήσεις

### **1. Τι είναι η υπηρεσία Alpha SecureCode;**

Η υπηρεσία **Alpha SecureCode** είναι ένας επιπρόσθετος τρόπος ταυτοποίησής σας για την έγκριση των συναλλαγών σας, ο οποίος ενισχύει την ασφάλεια μέσω της υπηρεσίας Alpha 360 Web, καθώς επίσης και τις αγορές σας στο διαδίκτυο (online συναλλαγές) με χρήση κάρτας της Alpha Bank, στα πρότυπα της ευρωπαϊκής οδηγίας για τις απαιτήσεις ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές (PSD2 / Strong Customer Authentication – SCA).

Η ολοκλήρωση των συναλλαγών που απαιτούν Alpha SecureCode πραγματοποιείται μέσω Push Notifications από την εφαρμογή **ALPHA BANK CY**.

Για τις διαδικτυακές αγορές (online) με την χρήση κάρτας της Alpha Bank, πέραν των Push Notifications, προσφέρεται και η επιλογή ταυτοποίησης με τον συνδυασμό ενός προσωρινού μοναδικού κωδικού ασφαλείας, του **Alpha SecureCode** (μέσω sms/Viber), μαζί με τον προσωπικό σας κωδικό αριθμό, το 'ePIN'.

### **2. Πώς με βοηθάει η υπηρεσία "Alpha SecureCode" ;**

Η υπηρεσία Alpha SecureCode εκτελεί τη διαδικασία της ισχυρής ταυτοποίησης, επιβεβαιώνει ότι η ηλεκτρονική συναλλαγή πραγματοποιείται από τον νόμιμο κάτοχο της κάρτας ή του λογαριασμού και σας προστατεύει από μη εξουσιοδοτημένες ηλεκτρονικές συναλλαγές.

### **3. Ποιες συναλλαγές προϋποθέτουν Alpha SecureCode;**

Το Alpha SecureCode είναι υποχρεωτικό προκειμένου να ολοκληρωθούν οι παρακάτω ηλεκτρονικές συναλλαγές:

- αγορές στο διαδίκτυο (online συναλλαγές) με χρήση κάρτας της Alpha Bank
- μεταφορές κεφαλαίων σε τρίτους (ιδιώτες ή εταιρίες) σε λογαριασμό Alpha Bank
- εμβάσματα σε άλλη τράπεζα εσωτερικού ή εξωτερικού
- πάγιες εντολές για μεταφορά σταθερού ποσού ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε λογαριασμούς τρίτων της Alpha Bank
- πληρωμές οφειλών καρτών και καταναλωτικών δανείων τρίτων, έκδοσης Alpha Bank ή άλλων τραπεζών εσωτερικού
- πληρωμές οργανισμών

### **4. Πώς μπορώ να ενεργοποιήσω την λήψη push notifications από την εφαρμογή ALPHA BANK CY;**

#### Συνδρομητές Alpha 360 Web

Εάν είστε ήδη συνδρομητής Alpha 360 Web, το μόνο που χρειάζεται είναι να κατεβάσετε την ανανεωμένη έκδοση της εφαρμογής ALPHA BANK CY και να αποδεχθείτε τη λήψη Push Notifications για να ολοκληρώνετε τις ηλεκτρονικές σας συναλλαγές με τον πλέον εύκολο και γρήγορο τρόπο.

Σε περίπτωση που δεν έχετε εισέλθει στο Alpha 360 Web κατά τους τελευταίους 12 μήνες, παρακαλούμε όπως βεβαιωθείτε ότι εξακολουθείτε να έχετε δυνατότητα πρόσβασης. Σε αντίθετη περίπτωση, παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε το Κατάστημα από το οποίο εξυπηρετείστε για παροχή νέων κωδικών πρόσβασης.

## Αν δεν είστε Συνδρομητής

Παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε το Κατάστημα εξυπηρέτησης σας για να εγγραφείτε ως συνδρομητής στο Alpha 360 Web.

Ακολούθως θα πρέπει να κατεβάσετε στο κινητό σας τηλέφωνο την εφαρμογή ALPHA BANK CY και να αποδεχθείτε τη λήψη Push Notifications για να ολοκληρώνετε τις ηλεκτρονικές σας συναλλαγές με τον πλέον εύκολο και γρήγορο τρόπο.

Επισημαίνουμε ότι σε περίπτωση που δεν εγγραφείτε ως συνδρομητής στο Alpha 360 Web τότε ΔΕΝ θα έχετε τη δυνατότητα να εγκρίνετε συναλλαγές που διενεργείτε στο διαδίκτυο με τη χρήση κάρτας της Alpha Bank, και ούτε ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του Alpha 360 Web αν δεν κατεβάσετε την εφαρμογή ALPHA BANK CY.

### **5. Τι στοιχεία θα περιέχει το Push Notification;**

Για τις αγορές σας στο διαδίκτυο (online συναλλαγές) με χρήση κάρτας της Alpha Bank, τα Push Notifications θα περιέχουν τα στοιχεία της επιχείρησης, το ποσό και την ημερομηνία της συναλλαγής και μέρος του αριθμού κάρτας που χρησιμοποιείται (4 τελευταία ψηφία).

Για τις συναλλαγές σας μέσω Alpha 360 Web τα Push Notifications θα περιέχουν τις λεπτομέρειες της συναλλαγής όπως είναι ο λογαριασμός χρέωσης / πίστωσης, το ποσό και η ημερομηνία της συναλλαγής.

### **6. Θα λάβω Push Notification από την εφαρμογή ALPHA BANK CY χωρίς internet;**

Αν δεν έχετε σύνδεση στο διαδίκτυο, δεν θα μπορέσετε να λάβετε Push Notifications.

Αν κατά τη διάρκεια της συναλλαγής ενεργοποιήσετε τα δεδομένα της συσκευής σας (mobile data) θα λάβετε το Push Notification και εφόσον δεν έχει λήξει η διάρκειά του θα μπορέσετε να προχωρήσετε στην επιβεβαίωση της συναλλαγής σας.

### **7. Μπορώ να πραγματοποιήσω συναλλαγές αν δεν μπορώ να λάβω Push Notification από την εφαρμογή ALPHA BANK CY;**

Σε περίπτωση που δεν λαμβάνετε ή δεν έχετε ενεργοποιήσει τα Push Notifications, δεν θα μπορείτε να πραγματοποιείτε ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω του Alpha 360 Web (π.χ. μεταφορές κεφαλαίων, εμβάσματα, πληρωμές λογαριασμών).

Θα μπορείτε ωστόσο να πραγματοποιείτε διαδικτυακές συναλλαγές με την χρήση της κάρτας σας και η ταυτοποίηση θα γίνεται με τον συνδυασμό του κωδικού **Alpha SecureCode** (μέσω sms) και ενός επιπλέον στοιχείου, του **ePIN**, ενός 4ψήφιου αριθμητικού κωδικού τον οποίο εσείς θα ορίσετε.

### **8. Τι είναι ο κωδικός Alpha SecureCode;**

Ο κωδικός **Alpha SecureCode** είναι ένας κωδικός ασφαλείας με προσωρινή ισχύ, για μία μόνο χρήση, που δημιουργείται και αποστέλλεται στον αριθμό κινητού τηλεφώνου σας που έχετε δηλώσει στην Τράπεζα, μέσω μηνυμάτων SMS ή Viber.

## **9. Τι είναι το ePIN και πώς λειτουργεί σε διαδικτυακές αγορές με κάρτα;**

Το **ePIN** χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με τον κωδικό **Alpha SecureCode** για την ταυτοποίηση σας κατά την εκτέλεση διαδικτυακών συναλλαγών με την χρήση της κάρτας σας, στις περιπτώσεις όπου δεν λαμβάνετε ή δεν έχετε ενεργοποιήσει τα Push Notifications.

Πρόκειται για ένα 4ψήφιο αριθμητικό μυστικό κωδικό τον οποίο θα ορίσετε εσείς και θα πρέπει να θυμάστε. Το ePIN θα χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με τον κωδικό Alpha SecureCode που λαμβάνετε μέσω SMS ή Viber, για ακόμη πιο ασφαλή ταυτοποίηση των συναλλαγών σας. Εφόσον ο συνδυασμός των δύο στοιχείων επαληθευθεί, η συναλλαγή θα προχωράει κανονικά προς έγκριση.

## **10. Σε ποιες συναλλαγές μπορεί να γίνει ταυτοποίηση με τον συνδυασμό κωδικού Alpha SecureCode και ePIN;**

Ταυτοποίηση χρησιμοποιώντας τους κωδικούς Alpha SecureCode και ePIN, μπορεί να γίνει μόνο στις ηλεκτρονικές αγορές στο διαδίκτυο (online συναλλαγές) με χρήση κάρτας της Alpha Bank.

## **11. Πως ορίζω το ePIN της κάρτας μου;**

Ο ορισμός του ePIN γίνεται κατά τη διάρκεια διαδικτυακής αγοράς με την κάρτα σας, την πρώτη φορά που θα επιλέξετε να γίνει η ταυτοποίηση σας με την χρήση του συνδυασμού Alpha SecureCode με ePIN.

Θα σας ζητηθεί να συμπληρώσετε τον αριθμό **Alpha SecurePIN** της κάρτας σας σε ειδικό πεδίο που θα εμφανιστεί στην οθόνη και στη συνέχεια ακολουθώντας τις οδηγίες, θα πρέπει να ορίσετε το ePIN που επιθυμείτε για τη συγκεκριμένη κάρτα.

***Προσοχή:** Το ePIN είναι αυστηρά προσωπικό, θα πρέπει να το θυμάστε και δεν πρέπει να το αποκαλύπτετε σε κανένα άλλο πρόσωπο, συμπεριλαμβανομένων και του Προσωπικού της Τράπεζας.*

## **12. Τι είναι ο αριθμός Alpha SecurePIN της κάρτας μου και πως τον εντοπίζω;**

Ο αριθμός Alpha SecurePIN είναι ο εναλλακτικός τρόπος αναγνώρισης των δεδομένων της κάρτας σας. Κάθε κάρτα έχει τον δικό της αριθμό Alpha SecurePIN, πράγμα που σημαίνει ότι πρέπει να επαναλάβετε τη διαδικασία για κάθε κάρτα που επιθυμείτε να εγγράψετε στην υπηρεσία.

Αν είστε συνδρομητής του Alpha 360 Web και έχετε ήδη προσθέσει την κάρτα σας στο προφίλ σας, μπορείτε να επισκεφτείτε το μενού Alpha SecureCode για να βρείτε τον αριθμό Alpha SecurePIN της κάρτας σας. Επιλέγοντας τον αριθμό της κάρτας σας για την οποία επιθυμείτε τον αριθμό Alpha SecurePIN θα αποσταλεί ένα push notification στο κινητό σας τηλέφωνο. Με την αποδοχή του push notification θα εμφανιστεί στην οθόνη σας ο αριθμός Alpha SecurePIN.

Αν δεν είστε συνδρομητές του Alpha 360 Web μπορείτε να μάθετε τον αριθμό Alpha SecurePIN της κάρτας σας επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Alpha Bank στο τηλέφωνο +35722877477.

### **13. Τι να κάνω αν ξεχάσω το ePIN της κάρτας μου;**

Εάν αντιμετωπίζετε πρόβλημα είτε λόγω του ότι ο κωδικός ePIN που καταχωρείτε δεν είναι σωστός, είτε γιατί έχετε ξεχάσει το ePIN, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Alpha Bank στο τηλέφωνο [+357 22877477](tel:+35722877477).

Οι λειτουργοί της Τράπεζας θα διαγράψουν το υφιστάμενο ePIN και θα σας ζητηθεί να καθορίσετε καινούργιο κατά την επόμενη διαδικτυακή αγορά με την κάρτα σας, που θα επιλέξετε να γίνει η ταυτοποίηση μέσω κωδικού Alpha SecureCode και ePIN.

### **14. Μπορώ να αλλάξω το ePIN της κάρτας μου;**

Το ePIN είναι ένας προσωπικός μυστικός αριθμός τον οποίο εσείς καθορίζετε και μόνο εσείς γνωρίζετε. Εάν υπάρχουν σοβαροί λόγοι (π.χ. υποψία αποκάλυψής του) μπορείτε να αλλάξετε το ePIN σας, επικοινωνώντας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Alpha Bank στο τηλέφωνο [+357 22877477](tel:+35722877477).

Οι λειτουργοί της Τράπεζας θα διαγράψουν το υφιστάμενο ePIN και θα σας ζητηθεί να καθορίσετε καινούργιο κατά την επόμενη διαδικτυακή αγορά με την κάρτα σας, που θα επιλέξετε να γίνει η ταυτοποίηση μέσω κωδικού Alpha SecureCode και ePIN.

### **15. Μπορώ να αλλάξω τον αριθμό του κινητού μου τηλεφώνου;**

Η αλλαγή του αριθμού του κινητού τηλεφώνου, μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω του Alpha 360 Web ή μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας.

### **16. Τι ισχύει για τις πάγιες εντολές καρτών;**

Εάν η πληρωμή επαναλαμβάνεται και η κάρτα σας χρεώνεται από τον έμπορο σε τακτική βάση, θα χρειαστεί να προχωρήσετε σε επαλήθευση της συναλλαγής μόνο την πρώτη φορά, κατά την ενεργοποίηση της πάγιας εντολής.

Η Alpha Bank ενδέχεται να κατατάσσει ορισμένους εμπόρους και ιστότοπους στη λίστα επιτρεπόμενων, όπου δεν χρειάζεστε έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων. Επιπλέον, η ανάγκη για ταυτοποίηση εξαρτάται από την απόφαση του εκδότη της κάρτας και του εμπόρου.

### **17. Τι ισχύει για τις επαναλαμβανόμενες αγορές με κάρτα;**

Για τις τακτικές αγορές που πραγματοποιείτε με την κάρτα σας σε συγκεκριμένα ηλεκτρονικά καταστήματα, η Alpha Bank κατατάσσει ορισμένους εμπόρους και ιστότοπους στη λίστα επιτρεπόμενων, στους οποίους η ισχυρή ταυτοποίησή σας δεν είναι απαραίτητη. Η ανάγκη για ταυτοποίηση ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με το προϊόν ή την υπηρεσία που παρέχει ο έμπορος.

Σε περίπτωση που τα στοιχεία της κάρτας σας είναι αποθηκευμένα στον ιστότοπο του εμπόρου που πραγματοποιείτε αγορές συχνά, δεν χρειάζεται να εισάγετε τα στοιχεία εκ νέου. Η ταυτοποίηση παραμένει και σε αυτή την περίπτωση.

### **18. Τι ισχύει για αγορές από ηλεκτρονικό κατάστημα χώρας εκτός Ε.Ε.;**

Για αγορές διαδικτύου με τη χρήση της κάρτας σας από ηλεκτρονικά καταστήματα που βρίσκονται εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η διαδικασία ισχυρής ταυτοποίησης δεν είναι υποχρεωτική.