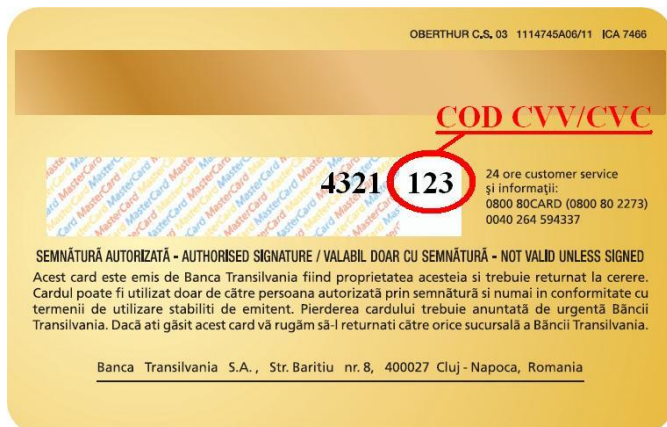


## Raspunsuri la intrebari frecvente privind platile pe Internet

### I: Ce este codul CVV2 sau CVC2?

R: CVV2 (Card Verification Value - nume utilizat de Visa) sau CVC2 (Card Verification Code - nume utilizat de MasterCard) este un cod de siguranta format din 3 cifre si este tiparit pe verso-ul cardului. Mai poate fi intalnit pe Internet si sub denumiri cum ar fi Card Security Code/ Verification Code etc. Pe cardurile Bancii Transilvania acest cod este format din ultimele 3 cifre de pe spatele cardului:



### I: Exista posibilitatea realizarii de tranzactii fara verificarea codului CVV2/ CVC2?

R: Da, astfel de plati sunt posibile, inasa nu sunt permise pe cardurile Bancii Transilvania decat la solicitarea expresa a clientului, care-si asuma responsabilitatea financiara pentru aceste operatiuni.

### I: De ce exista posibilitatea efectuarii de tranzactii fara verificarea codului CVV2/ CVC2?

R: Exista site-uri de renume care uzeaza de aceste tranzactii mai ales in cazul platilor programate care se fac periodic, fara interventia clientului, in baza unui contract sau intelegeri intre comerciant si client (ex.: plati periodice domeniu web, plati reclama online etc.).

Comerciantilor nu le este permisa inregistrarea si stocarea codului CVV2/ CVC2 (fiind un cod de securitate), de aici absentia lui la platile automate. Recomandam prudenta deosebita inainte de a solicita acceptarea acestor tranzactii, precum si stabilirea unor limite de tranzactionare fara CVV2/ CVC2 care sa acopere strict nevoile pentru aceste operatiuni nesecurizate.

### I: In cazul in care doresc sa realizez tranzactii fara verificarea codului CVV2/ CVC2, pot seta limite specifice doar pentru acestea?

R: Da, se pot seta limite de tranzactionare fara CVV2/ CVC2 (recomandabil cat mai mici) diferite fata de limitele pentru platile normale pe Internet.

### I: Pot seta limite de tranzactionare pe Internet diferite pe fiecare card?

R: Da, fiecare card poate avea setate limitele sale specifice. Acest lucru este valabil si pentru cardurile de posesor desemnat, unde titularul de cont si posesorul desemnat pot avea limite diferite, chiar daca detin acelasi tip de card.

### I: Incerc sa inregistrez cardul la un comerciant care solicita din ratiuni de securitate un cod de verificare sau valoarea sumei autorizata in valuta, cu precizie de 2 zecimale. Ce trebuie sa fac?

R: Comerciantii online pot solicita astfel de verificari inainte de a accepta un card la plata, pentru a se proteja impotriva tentativelor de fraudă (de obicei odata autentificat, cardul va fi apoi acceptat fara alte interventii la platile ulterioare, uneori transmise chiar fara verificarea codului CVV2 / CVC2). Atat sumele in valuta, cat si eventualele coduri solicitate, transmise la efectuarea tranzactiilor de test (de valoare mica) pot fi vizualizate in extrasul de cont, dupa decontare. Daca intampini dificultati tehnice in relatia cu astfel de comercianti din punctul de vedere al acceptarii cardului la plata, contacteaza in scris sau telefonic Serviciul Call Center al Bancii Transilvania, pentru a obtine suport.

**I: Am platit o garantie la un hotel/ rent-a-car etc. Banii sunt in continuare blocati, insa eu am platit deja serviciile. Ce e de facut?**

R: Intr-adevar se poate intampla ca o garantie sa nu fie deblocata de un comerciant, astfel ca suma poate ramane blocata pe cont, pana la expirarea termenului maxim in care comerciantul o poate solicita la decontare (35 de zile). Daca semnalezi aceasta problema contactand o unitate BT sau Call Centerul Bancii Transilvania, vei primi sprijin pentru deblocarea acestei sume. Este important sa poti furniza un document sau e-mail de la comerciant care confirma anularea tranzactiei sau evidentiaza plata pentru bunuri/servicii, ulterioara perceperii garantiei.

**I: Cardul meu este atasat unui cont in Lei. Pot efectuata tranzactii in alta valuta?**

R: Da, cu toate cardurile Bancii Transilvania se pot efectua tranzactii internationale, conversia valutara se realizeaza automat de catre banca, cu conditia sa existe fonduri disponibile in contul la care este legat cardul.

**I: Cardul meu este in Lei, insa un site urmeaza sa-mi returneze pe card o suma de bani intr-o alta valuta. In ce cont vor intra banii?**

R: Banii vor intra in contul la care este atasat cardul, banca va realiza in mod automat aceasta conversie.