

### **3D Secure nedir?**

3D Secure, internette kredi kartı ve banka kartı ile yapılan alışverişlerin güvenli gerçekleşmesi için geliştirilmiş bir güvenlik sistemidir.

### **“İnternette Güvenli Alışveriş” nedir?**

Ziraat Bankası tarafından **ücretsiz** sunulan ve Visa International ile MasterCard® International kuruluşları tarafından onaylanmış **“İnternette Güvenli Alışveriş”**; yenilikçi bir hizmet olmasının yanında, tanımlı cep telefonunuza tek kullanımlık 3D Secure şifresi içeren bir SMS gönderilerek internetteki alışverişlerinizi güvenli olarak gerçekleştirmenize imkân verir.

### **“İnternette Güvenli Alışveriş” hizmetinden nasıl yararlanabilirim?**

Bankamız tarafından kartınız otomatik olarak bu hizmetten yararlanmanız için kaydedilmiştir. Sistemimizde kayıtlı cep telefonunuza SMS ile gönderilecek tek kullanımlık şifrenizi, alışveriş sırasında açılacak olan şifre ekranına girerek işleminizi onaylayacaksınız. Lütfen şifre giriş ekranında maskeli olarak görüntülenecek olan ve SMS şifrenizin gönderileceği cep telefonu numaranızı kontrol ediniz.

### **Sistemde kayıtlı veya güncel bir telefon numaram yoksa ne yapmalıyım?**

Sistemde kayıtlı bir telefon numaranız yoksa alışveriş sırasında şifre ekranı yerine cep telefonu kaydınızı yapmanız için Şubelerimize yönlendirileceğiniz bir uyarı penceresi açılacaktır. Bu durumda “İnternette Güvenli Alışveriş” hizmetinden yararlanmak için lütfen size en yakın Şubemize giderek cep telefonu kayıt veya güncelleme işleminizi gerçekleştiriniz. Bu konudaki işbirliğiniz için şimdiden teşekkür ederiz.

### **Cep telefonuma iletilen tek kullanımlık şifremi yanlış girersem ne yapmalıyım?**

“İnternette Güvenli Alışveriş” sırasında cep telefonunuza iletilen tek kullanımlık SMS şifrenizi 3 kez yanlış girmeniz durumunda, sizin dışınızdaki kişi ya da kişiler tarafından kullanılma ihtimaline karşı kartınız otomatik olarak bir saat süreyle kilitlenecektir. Kartınız bir saat sonra otomatik olarak tekrar kullanıma açılacaktır.

### **Nereden “İnternette Güvenli Alışveriş” yapabilirim?**

MasterCard SecureCode ve Verified by Visa logolarını gördüğünüz sanal mağazalar bu sisteme dâhildir.

### **Kişisel Güvenlik Mesajı (PAM) nedir?**

“Kişisel Güvenlik Mesajı”, Bankamız web sitesinden ulaşabildiğiniz “3D Secure Hesap Yöneticisi”ni kullanarak oluşturduğunuz bir metindir. Alışveriş sırasında açılacak olan şifre ekranında Kişisel Güvenlik Mesajınızı görerek ve ekranın gerçekten Ziraat Bankasından geldiğine emin olmanızı sağlar.

“3D Secure Hesap Yöneticisi”ni kullanarak “Kişisel Güvenlik Mesajı” oluşturamıyorsanız, şifre ekranında bu alan boş olarak görülecektir.

“Kişisel Güvenlik Mesajı”nızı değiştirmek için de yine Bankamız web sitesinden “3D Secure Hesap Yöneticisi” bölümüne girerek “Kişisel Güvenlik Mesajı Değiştirme” sekmesini seçmelisiniz.

“İnternette Güvenli Alışveriş” sırasında cep telefonunuza SMS ile iletilen **şifrenizi girmeden önce** lütfen Bankamız web sitesini kullanarak daha önce kaydetmiş olduğunuz “Kişisel Güvenlik Mesajı”nızın doğruluğundan emin olunuz.

### **Geçmişte yapmış olduğum işlemleri nasıl görebilirim?**

“İnternette Güvenli Alışveriş” hizmeti dâhilinde yapmış olduğunuz işlemleri görmek için Bankamız web sitesinden “3D Secure Hesap Yöneticisi”ne giriş yaparak “Geçmiş İşlemler” sekmesini seçmelisiniz.

### **Sanal kartım ile “İnternette Güvenli Alışveriş” hizmetini kullanabilir miyim?**

Ziraat Bankası sanal kartları ile “İnternette Güvenli Alışveriş” hizmetinden yararlanabilirsiniz. Sanal kartların 3D Secure bildirimini, kartların oluşturulduğu anda gerçekleşmediğinden; sanal kartınızı oluşturduktan bir gün sonra 3D Secure işlem yapabileceğinizi belirtmek isteriz.

### **“İnternette Güvenli Alışveriş” işlemi sırasında sorun çıkarsa ne yapmalıyım?**

“İnternette Güvenli Alışveriş” sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmanız durumunda Ziraat Bankası Müşteri Hizmetleri’ne **0850 220 00 00**’dan ulaşabilirsiniz.