

Mobile Wallet Frequently Asked Questions

Contents

Mobile Wallet Frequently Asked Questions (English).....	2
General.....	2
Setting up your mobile wallet.....	2
Using your mobile wallet	4
Portefeuille électronique Bank of America Foire aux questions (French).....	7
Généralités.....	7
Configuration de votre portefeuille électronique.....	7
Utilisation de votre portefeuille électronique	9
Portafoglio mobile Bank of America Domande Frequenti (Italian).....	12
Informazioni generali.....	12
Impostare il portafoglio mobile.....	12
Usare il portafoglio mobile	14
Cartera móvil de Bank of America Preguntas frecuentes (Spanish)	17
General.....	17
Cómo establecer su cartera móvil	17
Cómo usar su cartera móvil.....	19
Das mobile Wallet von Bank of America Häufig gestellte Fragen (German)	22
Allgemeines.....	22
Einrichtung des mobilen Wallets.....	22
Verwendung des mobilen Wallets.....	24

Mobile Wallet Frequently Asked Questions (English)

General

What are mobile wallets? Mobile wallets allow a cardholder to add their account into a mobile device to make secure payments. They can be used both at the point of sale, using contactless capabilities, as well as online, using in-app or online checkout functionality.

The most common mobile wallets are Apple Pay[®], Google Pay[™] and Samsung Pay[®].



Are mobile wallet transactions secure? Yes. Mobile wallets use a tokenized account number, meaning the actual account number is never stored within the mobile device nor presented to a merchant to complete the transaction. Additionally, the mobile wallet typically requires use of an additional confirmation, such as a fingerprint or passcode, to complete the transaction. Those components make mobile wallet transactions very secure.

What is tokenization? Tokenization is a method for protecting customer information by substituting an account number with a token. A token is a generated number that replaces the account number. The token is loaded onto a mobile device and, instead of the account number, is used in authorization processing. The merchant neither sees nor stores the actual account number.

How does tokenization work to make payments more secure? Tokenization fortifies data security by eliminating the need for merchants, e-commerce sites, and operators of mobile wallets to store sensitive payment card data on their networks. This can help reduce the risk of subsequent fraud in the event of a data breach. If tokens are exposed, the account numbers are still safe.

Setting up your mobile wallet

What devices work with a mobile wallet? Mobile wallets should be available within most Apple and Android devices with NFC capabilities; however, if you are unsure or do not see a mobile wallet app, please check with your specific phone manufacturer and/or mobile carrier provider.

Are all accounts eligible to enroll within a mobile wallet? In order to enroll an account within a mobile wallet, the account must be open and in good standing (e.g., not in a delinquent, fraud or adverse status). Additionally, Bank of America will initially require the account to also have a physical chip & PIN card associated with it. Accounts without a physical plastic (e.g., a virtual account, Central Travel Accounts, etc.) will not be eligible to enroll in mobile wallets at this time.

How does a cardholder enroll their account into a mobile wallet? A cardholder will open the mobile wallet of their choice (typically an app on their mobile phone) and then follow the step-by-step directions to enroll their account. This process is very straightforward and mirrors the consumer credit card experience.

Does the cardholder need to know and/or provide any specific information to enroll their account into a mobile wallet? As the last step of the enrollment process, Bank of America must verify the card. The cardholder’s options will vary, depending on the information we have on file:

Cardholder Information on File with Bank of America	Cardholder Option	Cardholder Action
Cardholder has mobile phone number and/or email associated with their corporate, commercial or purchasing card	Cardholder can elect to have a one-time passcode delivered to their mobile phone or email address	When the Cardholder receives the one-time passcode, they must enter it into the mobile wallet to complete the enrollment process
Cardholder does not have mobile phone number or email associated with their corporate, commercial or purchasing card	Cardholder can call the toll free number listed within the mobile wallet	A representative will ask the cardholder to provide verification information. (e.g. account number, phone number verification ID,) Once verified, the representative will add the account to the cardholder’s mobile wallet

Hong Kong Cardholders Only

Specific requirements in Hong Kong require cardholders to call into the Global Customer Service team to complete the card enrollment regardless of the information on file. Once the representative has verified the cardholder mobile wallet payment can be made.

What card image will display within the mobile wallet? The digital card image will prominently display the Bank of America logo as well as the description of the card. This design is intended to minimize unintentional usage for personal expenditures. A partial digital example image of a Corporate, Purchasing, and Commercial Card is displayed below.



Why hasn't a cardholder received an OTP? It is likely that the contact information (mobile # and email) stored with Bank of America is inaccurate. Cardholders can log in to Global Card Access and navigate to their profile to easily update their contact information. Alternatively, they can contact Global Card Services.

NOTE: Bank of America will never contact the cardholder and ask for a cardholder's passcode or other information. If this happens, they should hang up and call the number on the back of their card.

Global Card Services Phone Numbers:

Australia: +61 2 8066 2412

Europe: 00800 0456 7890 / +44 (0) 207 839 1481

Hong Kong: +852 3077 4632

North America: 888.449.2273

Singapore: +65 6818 5428

Is the cardholder contact information used for any marketing or sales practices? No. Bank of America only uses cardholder information, including contact information, to better service that specific account. Bank of America never uses cardholder information to market or solicit other products or services (regardless of whether they are other Bank offerings or external offerings).

What happens to my mobile wallet when I replace my device? A cardholder will need to add their card(s) to their mobile wallet again. The cardholder needs to open the mobile wallet of their choice (typically an app on their mobile phone) and then follow the step-by-step directions to enroll their account.

What if I get a new credit card? If your card is lost/stolen, the new card will need to be added to the mobile wallet in your device again. For replacement cards, the new card details will automatically be updated in your mobile wallet once you activate the new card. No additional action is required by you.

Using your mobile wallet

Can mobile wallets can be used at all contactless terminals? Yes. Mobile wallets can be used at any checkout terminals that are contactless-enabled. Following are the Contactless Symbol and Contactless Indicator that may be found at any merchant contactless-enabled checkout terminals. Below please find examples of the Contactless Symbol¹ and Contactless Indicator that will be found on merchant terminals that are enabled for contactless. (¹The Contactless Symbol and Contactless Indicator are trademarks owned by and used with permission of EMVCo, LLC.)



Can a cardholder add their account to more than one device? Yes, a cardholder is able to add their account to more than one device, following the same, secure enrollment process each time.

What if we do not want to use mobile wallets? All cardholders have access to the ability to add a corporate card into their mobile wallet. If your organization wishes to restrict the use of mobile wallets, you should communicate and enforce this through your policy to all of your cardholders.

Is there a difference in the approval / authorization process or the available data between a mobile wallet transaction and a card transaction? No. A mobile wallet and traditional card transaction follow the exact same approval process and are subject to the exact same client spend controls that may be in place. Additionally, the transaction information associated with a mobile transaction and available to a cardholder will be identical to a swiped, dipped, or tapped card transaction.




Can a cardholder use a mobile wallet outside of their home currency country? Yes. A mobile wallet can be used to conduct transactions at any global merchant location that accepts mobile payments and in countries where the cardholder's mobile pay of choice is enabled. Typically, this is any location that is contactless enabled. For Samsung Pay, their technology allows for acceptance at any merchant terminal that accepts Mastercard or Visa.

Do mobile wallets charge a transaction fee? Mobile wallet transactions are processed and treated exactly like standard card or online transactions. There are no associated fees for conducting a mobile wallet transaction, however wireless carrier messages and data rates may apply.

What if the cardholder's phone is lost or stolen? Similar to a lost/stolen card, it is your responsibility to contact Bank of America's Global Card Services and advise them of the situation as soon as possible. They will be able to help remove the account from that specific wallet / device. Unless your physical card is also lost/stolen, you will be able to continue using your physical plastic card without interruption.

What should the cardholder do if the transaction is declined or they receive an error at check out? If a cardholder receives an error or decline when checking out at a terminal with their mobile wallet, they should contact Global Card Services.

Which countries are mobile wallets available in?

	EMEA	APAC	N.A.
	<p>Austria Belgium Bulgaria Czech Republic Denmark Estonia Finland France Germany Greece Hungary Ireland Italy Latvia</p> <p>Lithuania Luxembourg Netherlands Norway Poland Portugal Romania Slovakia Slovenia Spain Sweden Switzerland United Kingdom</p>	<p>Australia Hong Kong Singapore</p>	<p>United States Canada</p>
	<p>Austria Belgium Bulgaria Czech Republic Denmark Estonia Finland France Germany Greece Hungary Ireland Italy</p> <p>Latvia Lithuania Netherlands Norway Poland Portugal Romania Slovakia Spain Sweden Switzerland United Kingdom</p>	<p>Australia Hong Kong Singapore</p>	<p>United States Canada</p>
	<p><i>Samsung Pay is not available for EMEA-issued cards (e.g. cardholders with EMEA cards cannot add their corporate card to their Samsung Pay mobile wallet)</i></p>	<p><i>Samsung Pay is not available for APAC-issued cards (e.g. cardholders with APAC cards cannot add their corporate card to their Samsung Pay mobile wallet)</i></p>	<p>United States Canada</p>

Portefeuille électronique Bank of America Foire aux questions (French)

Généralités

Que sont les portefeuilles électroniques ? Les portefeuilles électroniques permettent à un titulaire de carte d'ajouter son compte à un appareil mobile pour effectuer des paiements sécurisés. Ils peuvent être utilisés à la fois au point de vente, en utilisant le sans contact, ainsi qu'en ligne, en utilisant la fonctionnalité de paiement intégrée ou en ligne.

Les portefeuilles électroniques les plus courants sont Apple Pay®, Google Pay™ et Samsung Pay®.



Les transactions de portefeuille électronique sont-elles sécurisées ? Oui. Les portefeuilles électroniques utilisent un numéro de compte tokenisé, ce qui signifie que le numéro de compte réel n'est jamais stocké dans l'appareil mobile ni présenté à un commerçant pour effectuer la transaction. En outre, le portefeuille électronique nécessite généralement l'utilisation d'une confirmation supplémentaire, telle qu'une empreinte digitale ou un mot de passe, pour terminer la transaction. Ces composants rendent les transactions de portefeuille électronique très sécurisées.

Qu'est-ce que la tokenisation ? La tokenisation est une méthode de protection des informations client qui consiste à remplacer un numéro de compte par un jeton. Un jeton est un numéro généré qui remplace le numéro de compte. Le jeton est chargé sur un appareil mobile et est utilisé, au lieu du numéro de compte, dans le traitement des autorisations. Le commerçant ne voit ni ne stocke le numéro de compte réel.

Comment la tokenisation permet-elle de sécuriser les paiements ? La tokenisation renforce la sécurité des données en éliminant la nécessité pour les commerçants, les sites de commerce électronique et les opérateurs de portefeuilles électroniques de stocker les données sensibles des cartes de paiement sur leurs réseaux. Cela peut aider à réduire le risque de fraude ultérieure en cas de violation des données. Si les jetons sont exposés, les numéros de compte sont en sécurité.

Configuration de votre portefeuille électronique

Quels appareils fonctionnent avec un portefeuille électronique ?

Les portefeuilles électroniques sont disponibles sur la plupart des appareils Apple et Android ayant des capacités NFC ; cependant, si vous n'êtes pas sûr ou si vous ne voyez pas d'application de portefeuille électronique, veuillez consulter votre fabricant de téléphone et/ou votre opérateur de téléphonie mobile.

Tous les comptes ont-ils la possibilité d'être enregistrés dans un portefeuille électronique ? Afin d'enregistrer un compte dans un portefeuille électronique, le compte doit être ouvert et en règle (p. ex., le compte ne doit pas être en situation de délinquance ou de fraude). En outre, Bank of America exigera d'abord que le compte dispose d'une carte à puce avec NIP. Les comptes sans support plastique physique (p. ex., un compte virtuel, des comptes de voyage central, etc.) ne pourront pas être enregistrés dans des portefeuilles électroniques pour le moment.

Comment un titulaire de carte enregistre-t-il son compte dans un portefeuille électronique ?

Un titulaire de carte ouvrira le portefeuille électronique de son choix (généralement une application sur son téléphone portable), puis suivra les instructions étape par étape pour enregistrer son compte. Ce processus est très simple et semblable à l'expérience que les consommateurs ont des cartes de crédit.

Le titulaire de carte doit-il connaître et/ou fournir des informations spécifiques pour enregistrer son compte dans un portefeuille électronique ?

À la dernière étape du processus d'enregistrement, Bank of America doit vérifier la carte. Les options du titulaire de la carte varieront selon les informations que nous avons sur le fichier :

Informations du titulaire de carte dans son dossier avec Bank of America	Option du titulaire de carte	Action du titulaire de la carte
Le titulaire de carte dispose d'un numéro de téléphone portable et/ou d'un e-mail associé à sa carte d'entreprise, commerciale ou d'achat	Le titulaire de carte peut choisir de recevoir un code d'accès unique sur son téléphone portable ou son adresse e-mail	Lorsque le titulaire de carte reçoit le code d'accès unique, il doit le saisir dans le portefeuille électronique pour finaliser le processus d'enregistrement
Le titulaire de carte n'a pas de numéro de téléphone portable ou d'e-mail associé à sa carte d'entreprise, commerciale ou d'achat	Le titulaire de carte peut appeler le numéro gratuit indiqué dans le portefeuille électronique	Un représentant demandera au titulaire de la carte de fournir des informations de vérification. (par exemple, le numéro de compte, la vérification de l'identifiant du numéro de téléphone). Une fois vérifié, le représentant ajoutera le compte au portefeuille électronique du titulaire de la carte

Hong Kong Titulaires de carte seulement

Les exigences spécifiques exigent Hong Kong que les titulaires de carte appellent l'équipe du service clientèle mondial pour compléter l'inscription de la carte, quelles que soient les informations au dossier. Une fois que le représentant a vérifié que le titulaire de la carte peut effectuer le paiement du portefeuille mobile.

Quelle image de carte s'affichera dans le portefeuille électronique ?

L'image de la carte numérique affichera bien en évidence le logo de Bank of America ainsi que la description de la carte. Cette conception est destinée à minimiser l'utilisation non intentionnelle pour les dépenses personnelles. Un exemple d'image numérique partielle d'une carte Corporate, Purchasing, et Commercial est affiché ci-dessous.



Pourquoi un titulaire de carte n'a-t-il pas reçu d'OTP ?

Il est probable que les informations de contact (# mobile et email) stockées auprès de Bank of America soient inexactes. Les titulaires de carte peuvent se connecter à Global Card Access et accéder à leur profil pour mettre facilement à jour leurs coordonnées. Ils peuvent également contacter Global Card Services.

NOTE: Bank of America ne contactera jamais le titulaire de la carte pour lui demander son code d'accès ou d'autres informations. Si cela se produit, ils doivent raccrocher et appeler le numéro au dos de leur carte.

Numéros de téléphone pour Global Card Services :

Australie : +61 2 8066 2412

Europe : 00800 0456 7890 / +44 (0) 207 839 1481

Hong Kong : +852 3077 4632

Amérique du Nord : 888.449.2273

Singapour : +65 6818 5428

Les coordonnées du titulaire de carte sont-elles utilisées pour des pratiques de marketing ou de vente ?

Non. Bank of America utilise uniquement les informations du titulaire de la carte, y compris les informations de contact, pour mieux gérer ce compte spécifique. Bank of America n'utilise jamais les informations du titulaire de carte pour commercialiser d'autres produits ou services (qu'il s'agisse d'autres offres bancaires ou offres externes).

Que devient mon portefeuille électronique lorsque je change mon appareil portable ?

Un titulaire de carte devra ajouter sa ou ses cartes à son portefeuille électronique. Le titulaire de carte doit ouvrir le portefeuille électronique de son choix (généralement une application sur son téléphone portable), puis suivre les instructions étape par étape pour enregistrer son compte.

Que se passe-t-il si je reçois une nouvelle carte de crédit ?

Si votre carte est perdue/volée, la nouvelle carte devra être ajoutée au portefeuille électronique de votre appareil. Pour les cartes de remplacement, les nouveaux détails de la carte seront automatiquement mis à jour dans votre portefeuille électronique une fois que vous aurez activé la nouvelle carte. Aucune action supplémentaire n'est requise.

Utilisation de votre portefeuille électronique

Les portefeuilles électroniques peuvent-ils être utilisés sur tous les terminaux sans contact ?

Oui. Les portefeuilles électroniques peuvent être utilisés sur tous les terminaux de paiement qui sont sans contact. Veuillez trouver ci-dessous des exemples du symbole sans contact¹ et de l'indicateur sans contact qui se trouvent sur les terminaux marchands qui sont activés pour le sans contact. (¹Le symbole sans contact et l'indicateur sans contact sont des marques commerciales appartenant à et utilisées avec l'autorisation d'EMVCo, LLC.)



Un titulaire de carte peut-il enregistrer son compte dans plusieurs appareils mobiles ?

Oui, un titulaire de carte peut enregistrer son compte dans plusieurs appareils mobiles, en suivant à chaque fois, le même processus d'enregistrement sécurisé.

Que se passe-t-il si nous ne voulons pas utiliser de portefeuilles électroniques ?

Tous les titulaires de carte ont la possibilité d'ajouter une carte d'entreprise dans leur portefeuille électronique. Si votre organisation souhaite restreindre l'utilisation des portefeuilles électroniques, vous devez le communiquer et l'appliquer, via votre politique, à tous vos titulaires de carte.

Y a-t-il une différence dans le processus d'approbation/d'autorisation ou dans les données disponibles entre une transaction de portefeuille électronique et une transaction de carte ?

Non. Un portefeuille électronique et une transaction de carte traditionnelle suivent exactement le même processus d'approbation et sont soumis aux mêmes contrôles de dépenses client que ceux qui peuvent être mises en place. De plus, les informations de transaction associées à une transaction électronique et à la disposition d'un titulaire de carte seront identiques à une transaction de carte traditionnelle.

Un titulaire de carte peut-il utiliser un portefeuille électronique en dehors de son pays d'origine ?

Oui. Un portefeuille électronique peut être utilisé pour effectuer des transactions sur n'importe quel site marchand dans le monde qui accepte les paiements électroniques et dans les pays où le paiement électronique du titulaire de carte est activé. En général, il s'agit d'un endroit où le sans contact est activé. Pour Samsung Pay, leur technologie autorise l'acceptation sur n'importe quel terminal marchand acceptant Mastercard ou Visa.

Les portefeuilles électroniques facturent-ils des frais de transaction ?

Les transactions de portefeuille électronique sont traitées exactement comme les transactions standard ou en ligne. Il n'y a pas de frais associés pour effectuer une transaction de portefeuille électronique, mais des messages de l'opérateur de téléphonie sans fil et des tarifs liés à l'utilisation des données peuvent s'appliquer.

Y a-t-il des limites de transaction lorsque vous utilisez un portefeuille électronique ? Bank of America n'impose pas de limite de transaction sur les achats que vous faites à l'aide de votre portefeuille électronique. Certains pays peuvent exiger que les clients saisissent un code PIN ou signent un reçu pour une sécurité supplémentaire si une transaction dépasse un montant spécifique.

Que se passe-t-il si le téléphone du titulaire de la carte est perdu ou volé ?

Comme pour une carte perdue/volée, il est de votre responsabilité de contacter les services de carte mondiaux de Bank of America et de les informer de la situation dans les plus brefs délais. Ils pourront aider à annuler l'enregistrement de ce compte à ce portefeuille/appareil mobile spécifique. À moins que votre carte physique ne soit également perdue/volée, vous pourrez continuer à utiliser votre carte plastique physique sans interruption.

Que doit faire le titulaire de la carte si la transaction est refusée ou si un message d'erreur apparaît au moment du paiement ?

Si la transaction est refusée ou si un message d'erreur apparaît au moment du paiement, le titulaire de la carte doit contacter Global Card Services.

Dans quels pays sont disponibles les portefeuilles mobiles ?

	EMEA		APAC	Amérique du Nord
	Autriche Belgique Bulgarie République tchèque Danemark Estonie Finlande France Allemagne Grèce Hongrie Irlande Italie Lettonie	Lituanie Luxembourg Pays-Bas Norvège Pologne Portugal Slovaquie Slovénie Espagne Suède Suisse Royaume-Uni	Australie Hong Kong Singapour <i>Apple Pay n'est pas disponible pour les cartes émises par l'INR (par ex. les titulaires de cartes INR ne peuvent pas ajouter leur carte d'entreprise à leur portefeuille électronique Apple Pay)</i>	États-Unis Canada
	Autriche Belgique Bulgarie République tchèque Danemark Estonie Finlande France Allemagne Grèce Hongrie Irlande Italie	Lettonie Lituanie Pays-Bas Norvège Pologne Portugal Roumanie Slovaquie Espagne Suède Suisse Royaume-Uni	Australie Hong Kong Singapour	États-Unis Canada
	<i>Samsung Pay n'est pas disponible pour les cartes émises dans la région EMEA (par ex. les titulaires de carte émises dans la région EMEA ne peuvent pas ajouter leur carte d'entreprise à leur portefeuille électronique Samsung Pay)</i>		<i>Samsung Pay n'est pas disponible pour les cartes émises dans la région APAC (par ex. les titulaires de carte émises dans la région APAC ne peuvent pas ajouter leur carte d'entreprise à leur portefeuille électronique Samsung Pay)</i>	États-Unis Canada

Portafoglio mobile Bank of America Domande Frequenti (Italian)

Informazioni generali

Che cosa sono i portafogli mobili? I portafogli mobili consentono a un titolare di carta di aggiungere il proprio conto a un dispositivo mobile per effettuare pagamenti sicuri. Possono essere utilizzati sia presso il punto vendita, utilizzando le funzionalità contactless, così come online, utilizzando la funzionalità di pagamento in-app o online.

I portafogli mobili più comuni sono Apple Pay[®], Google Pay[™] e Samsung Pay[®].



Le transazioni con portafogli mobili sono sicure? Sì. I portafogli mobili utilizzano un numero di conto tokenizzato, il che significa che il numero di conto effettivo non è mai memorizzato all'interno del dispositivo mobile né presentato a un commerciante per completare la transazione. Inoltre, il portafoglio mobile richiede generalmente l'uso di una conferma aggiuntiva, come l'impronta digitale o un passcode, per completare la transazione. Questi componenti rendono le transazioni del portafoglio mobile molto sicure.

Cos'è la tokenizzazione? La tokenizzazione è un metodo per proteggere le informazioni dei clienti sostituendo un numero di conto con un token. Un token è un numero generato che sostituisce il numero di conto. Il token viene caricato su un dispositivo mobile e viene utilizzato nell'elaborazione dell'autorizzazione al posto del numero di conto. Il commerciante non vede né memorizza il numero di conto effettivo.

In che modo la tokenizzazione rende i pagamenti più sicuri? La tokenizzazione rafforza la sicurezza dei dati eliminando la necessità per commercianti, siti e-commerce e operatori di portafogli mobili di memorizzare sulle loro reti dati sensibili sulle carte di pagamento. Ciò può aiutare a ridurre il rischio di frode successiva in caso di violazione dei dati. Se i token sono esposti, i numeri di conto rimangono sicuri.

Impostare il portafoglio mobile

Quali dispositivi funzionano con un portafoglio mobile?

I portafogli mobili dovrebbero essere disponibili all'interno della maggior parte dei dispositivi Apple e Android con funzionalità NFC. Tuttavia, se non sei sicuro o non vedi un'app per portafoglio mobile, consulta il produttore specifico del telefono e/o il provider di telefonia mobile.

Tutti i conti sono idonei per la registrazione all'interno di un portafoglio mobile? Per poter registrare un conto all'interno di un portafoglio mobile, il conto deve essere aperto e in regola (ad es., non in stato di insolvenza, frode o saldo negativo). Inoltre, Bank of America richiederà inizialmente che il conto disponga anche di una carta fisica con chip e PIN associata. I conti senza una carta fisica (ad es., un conto virtuale, i conti Central Travel, ecc.) al momento non possono essere registrati nei portafogli mobili.

In che modo un titolare di carta registra il suo conto in un portafoglio mobile?

Un titolare di carta può aprire il suo portafoglio mobile preferito (solitamente un'app sul suo cellulare) e poi seguire le istruzioni passo-passo per la registrazione del proprio conto. Questo processo è molto semplice e rispecchia l'esperienza con la carta di credito dei consumatori.

Il titolare della carta deve conoscere e/o fornire informazioni specifiche per registrare il suo conto in un portafoglio mobile?

Come ultima fase del processo di registrazione, Bank of America deve verificare la carta. Le opzioni del titolare della carta variano a seconda delle informazioni in archivio:

Informazioni sul titolare carta in archivio presso Bank of America	Opzione titolare carta	Azione titolare carta
Il titolare della carta ha un numero di cellulare e/o un'e-mail associati alla propria carta aziendale, commerciale o di acquisto	Il titolare della carta può scegliere di ricevere un passcode monouso sul proprio telefono cellulare o all'indirizzo e-mail	Quando il titolare della carta riceve il passcode monouso, deve inserirlo nel portafoglio mobile per completare il processo di registrazione
Il titolare della carta non dispone di un numero di telefono cellulare o di un'e-mail associati alla propria carta aziendale, commerciale o di acquisto	Il titolare della carta può chiamare il numero verde indicato nel portafoglio mobile	Un rappresentante chiederà al titolare della carta di fornire informazioni di verifica (ad es. numero di conto, ID di verifica del numero di telefono). Una volta completata la verifica, il rappresentante aggiungerà il conto al portafoglio mobile del titolare della carta

Hong Kong Solo titolari di carta

I requisiti specifici richiedono Hong Kong ai titolari di carta di chiamare il team del Servizio clienti globale per completare la registrazione della carta indipendentemente dalle informazioni in archivio. Una volta che il rappresentante ha verificato il pagamento del portafoglio mobile del titolare della carta può essere effettuato.

Quale immagine della carta viene visualizzata all'interno del portafoglio mobile?

L'immagine della carta digitale mostrerà in modo evidente il logo Bank of America e la descrizione della carta. Questo progetto è destinato a minimizzare l'uso involontario per spese personali. Di seguito viene mostrata un'immagine di esempio digitale parziale di una carta Corporate, una carta Purchasing e una carta Commercial.



Perché il titolare non ha ricevuto una password monouso?

È probabile che le informazioni di contatto (mobile # ed e-mail) memorizzate presso Bank of America siano imprecise. I titolari di carta possono accedere a Global Card Access e accedere al proprio profilo per aggiornare facilmente le proprie informazioni di contatto. In alternativa, possono contattare Global Card Services.

NOTA: Bank of America non contatterà mai il titolare della carta e chiederà il codice di accesso del titolare della carta o altre informazioni. Se ciò accade, dovrebbero riagganciare e chiamare il numero sul retro della loro carta.

Numeri di telefono di Global Card Services:

Australia: +61 2 8066 2412

Europa: 00800 0456 7890/+44 (0) 207 839 1481

Hong Kong: +852 3077 4632

Nord America: 888.449.2273

Singapore: +65 6818 5428

Le informazioni di contatto dei titolari di carta sono utilizzate per pratiche di marketing o di vendita?

No, Bank of America utilizza le informazioni del titolare della carta, incluse le informazioni di contatto, esclusivamente per fornire un servizio migliore a quel conto specifico. Bank of America non utilizza mai informazioni dei titolari di carta per commercializzare o sollecitare altri prodotti o servizi (indipendentemente dal fatto che le offerte siano proprie o di parti esterne).

Cosa succede al mio portafoglio mobile quando sostituisco il mio dispositivo?

Il titolare di carta dovrà aggiungere nuovamente la/e propria/e carta/e al proprio portafoglio mobile. Il titolare della carta deve aprire il portafoglio mobile preferito (solitamente un'app sul proprio cellulare) e seguire le istruzioni passo-passo per registrare il suo conto.

Cosa succede se ricevo una nuova carta di credito?

Se la carta viene smarrita/rubata, la nuova carta dovrà essere aggiunta nuovamente al portafoglio mobile del dispositivo. Per le carte sostitutive, i dati della nuova carta verranno aggiornati automaticamente nel portafoglio mobile una volta attivata la nuova carta. Non è richiesta alcuna azione aggiuntiva.

Usare il portafoglio mobile

I portafogli mobili possono essere utilizzati in tutti i terminali contactless?

Sì. I portafogli mobili possono essere utilizzati in tutti i terminali di cassa abilitati per operazioni contactless. Di seguito sono illustrati alcuni esempi del simbolo Contactless¹ e l'indicatore Contactless che si trovano sui terminali dei commercianti abilitati per operazioni contactless. (Il simbolo Contactless e l'indicatore Contactless sono marchi commerciali di proprietà e utilizzati con il permesso di EMVCo, LLC.)



Un titolare di carta può aggiungere il proprio conto a più di un dispositivo?

Sì, un titolare di carta può aggiungere il proprio conto a più di un dispositivo, seguendo la stessa procedura di registrazione sicura ogni volta.

E se non si desidera utilizzare portafogli mobili?

Tutti i titolari di carta hanno accesso alla possibilità di aggiungere una carta aziendale al proprio portafoglio mobile. Se un'azienda desidera limitare l'uso dei portafogli mobili, deve comunicarlo a tutti i suoi titolari di carta e stabilirlo nella politica aziendale pertinente.

Esiste una differenza nel processo di approvazione/autorizzazione, o nei dati disponibili, tra una transazione con portafoglio mobile e una transazione con carta?

No, le transazioni con portafoglio mobile e con carta tradizionale seguono lo stesso processo di approvazione e sono soggette agli stessi controlli di spesa del cliente già in atto. Inoltre, le informazioni sulle transazioni associate a una transazione mobile e disponibili per un titolare di carta saranno identiche a quelle relative alle transazioni con carta a mezzo di strisciata, inserimento o con tap&go.

Un titolare di carta può utilizzare un portafoglio mobile al di fuori del proprio Paese di residenza?

Sì. Un portafoglio mobile può essere utilizzato per condurre transazioni presso qualsiasi sede commerciale globale che accetti pagamenti mobili e nei Paesi in cui sia abilitato il pagamento mobile preferito dal titolare della carta. In genere, qualsiasi luogo abilitato per operazioni contactless. La tecnologia Samsung Pay consente l'accettazione presso qualsiasi terminale commerciante che accetti Mastercard o Visa.

I portafogli mobili applicano una commissione per le transazioni?

Le transazioni con portafogli mobili vengono elaborate e trattate esattamente come le transazioni standard o online. Non ci sono commissioni associate alle transazioni con portafoglio mobile, ma gli operatori wireless potrebbero applicare tariffe per messaggi e dati.

Ci sono limiti di transazione quando si utilizza un portafoglio mobile? Bank of America non impone un limite di transazione sugli acquisti effettuati utilizzando il portafoglio mobile. Alcuni Paesi possono richiedere ai clienti di inserire un PIN o di firmare una ricevuta per maggiore sicurezza nel caso in cui una transazione superi un importo specifico.




Cosa succede se il telefono del titolare della carta viene smarrito o rubato?

Analogamente a quando una carta viene smarrita/rubata, è responsabilità del titolare della carta contattare Global Card Services di Bank of America e informare il personale sulla situazione il prima possibile. Il personale sarà in grado di aiutare a rimuovere il conto da quel portafoglio/dispositivo specifico. A meno che anche la carta fisica non sia stata smarrita/rubata, il titolare della carta potrà continuare a utilizzare la sua carta fisica senza interruzioni.

Cosa deve fare il titolare della carta se la transazione viene rifiutata o se riceve un messaggio di errore al momento del pagamento?

Se un titolare di carta riceve un messaggio di errore o di rifiuto al momento del pagamento con il proprio portafoglio mobile presso un terminale, deve contattare Global Card Services.

In quali Paesi sono disponibili i portafogli mobili?

	EMEA		APAC	N.A.
	<p>Austria Belgio Bulgaria Repubblica Ceca Danimarca Estonia Finlandia Francia Germania Grecia Ungheria Irlanda Italia Lettonia</p>	<p>Lituania Lussemburgo Paesi Bassi Norvegia Polonia Portogallo Slovacchia Slovenia Spagna Svezia Svizzera Regno Unito</p>	<p>Australia Hong Kong Singapore</p>	<p>Stati Uniti Canada</p>
	<p>Austria Belgio Bulgaria Repubblica Ceca Danimarca Estonia Finlandia Francia Germania Grecia Ungheria Irlanda Italia</p>	<p>Lettonia Lituania Paesi Bassi Norvegia Polonia Portogallo Romania Slovacchia Spagna Svezia Svizzera Regno Unito</p>	<p>Australia Hong Kong Singapore</p>	<p>Stati Uniti Canada</p>
	<p><i>Samsung Pay non è disponibile per le carte emesse in EMEA (ad es. i titolari di carta con carte EMEA non possono aggiungere la propria carta aziendale al proprio portafoglio mobile Samsung Pay)</i></p>		<p><i>Samsung Pay non è disponibile per le carte emesse da APAC (ad es. i titolari di carta con carte APAC non possono aggiungere la propria carta aziendale al proprio portafoglio mobile Samsung Pay)</i></p>	<p>Stati Uniti Canada</p>

Cartera móvil de Bank of America Preguntas frecuentes (Spanish)

General

¿Qué son las carteras móviles? Las carteras móviles permiten a un titular de tarjeta añadir su cuenta a un dispositivo móvil para realizar pagos seguros. Se pueden utilizar tanto en el punto de venta, con las funciones de uso sin contacto, así como en línea, utilizando la funcionalidad de pago en la aplicación o en línea.

Las carteras móviles más comunes son Apple Pay®, Google Pay™ y Samsung Pay®.



¿Son seguras las transacciones de cartera móvil? Sí. Las carteras móviles utilizan un número de cuenta tokenizado, lo que significa que el número de cuenta real no se almacena en el dispositivo móvil ni se presenta al comerciante para completar la transacción. Además, la cartera móvil suele requerir el uso de una confirmación adicional, como una huella dactilar o un código de acceso, para completar la transacción. Estos componentes hacen que las transacciones de cartera móvil sean muy seguras.

¿Qué es la tokenización? La tokenización es un método para proteger la información del cliente sustituyendo un número de cuenta por un token. Un token es un número generado que sustituye al número de cuenta. El token se carga en un dispositivo móvil y se utiliza en el proceso de autorización en lugar del número de cuenta. El comerciante no ve ni almacena el número de cuenta real.

¿Cómo funciona la tokenización para hacer que los pagos sean más seguros? La tokenización fortalece la seguridad de los datos eliminando la necesidad que los comerciantes, sitios de comercio electrónico y operadores de carteras móviles almacenen datos confidenciales de las tarjetas de pago en sus redes. Esto puede ayudar a reducir el riesgo de fraude posterior en caso de filtración de datos. Si los tokens quedaran expuestos, los números de cuenta siguen siendo seguros.

Cómo establecer su cartera móvil

¿Qué dispositivos funcionan con cartera móvil?

Las carteras móviles deben estar disponibles en la mayoría de los dispositivos Apple y Android con capacidades NFC; sin embargo, si no está seguro o no ve una aplicación de cartera móvil, consulte con su fabricante de telefonía y/o operador de servicios móviles.

¿Pueden registrarse todas las cuentas en una cartera móvil? Para poder inscribir una cuenta en una cartera móvil, la cuenta debe estar abierta y en buen estado (por ejemplo, no en estado de morosidad, fraude o situación adversa). Además, Bank of America requerirá inicialmente que la cuenta también tenga una tarjeta física y una tarjeta PIN asociada a ella. Las cuentas sin tarjeta de plástico física (por ejemplo, una cuenta virtual, cuentas de viajes centrales, etc.) no podrán registrarse en carteras móviles en este momento.

¿Cómo registra un titular de tarjeta su cuenta en una cartera móvil?

El titular de tarjeta deberá abrir la cartera móvil de su elección (normalmente una aplicación en su teléfono móvil) y luego seguir las instrucciones paso a paso para registrar su cuenta. Este proceso es muy sencillo y refleja la experiencia con una tarjeta de crédito al consumo.

¿Necesita el titular de la tarjeta conocer y/o proporcionar información específica para registrar su cuenta en una cartera móvil?

Como último paso del proceso de registro, Bank of America debe verificar la tarjeta. Las opciones del titular de la tarjeta variarán dependiendo de la información que ya tengamos:

Información del titular de la tarjeta conservada por Bank of America	Opción del titular de la tarjeta	Acción del titular de la tarjeta
El titular de la tarjeta tiene un número de teléfono móvil y/o un correo electrónico asociado con su tarjeta corporativa, comercial o de compra	El titular de la tarjeta puede optar entre recibir un código de acceso único en su teléfono móvil o dirección de correo electrónico	Cuando el titular de la tarjeta reciba el código de acceso único, debe introducirlo en la cartera móvil para completar el proceso de registro
El titular de la tarjeta no tiene un número de teléfono móvil o un correo electrónico asociado con su tarjeta corporativa, comercial o de compra	El titular de la tarjeta puede llamar al número gratuito indicado en la cartera móvil	Un representante solicitará al titular de la tarjeta que proporcione información de verificación. (p. ej., número de cuenta, ID de verificación de número de teléfono). Una vez verificado, el representante añadirá la cuenta a la cartera móvil del titular de la tarjeta.

Hong Kong Solo titulares de tarjetas

Los requisitos específicos requieren Hong Kong que los titulares de tarjetas llamen al equipo de Servicio al Cliente Global para completar la inscripción de la tarjeta, independientemente de la información en el archivo. Una vez que el representante haya verificado el pago de la billetera móvil del titular de la tarjeta.

¿Qué imagen de tarjeta se mostrará dentro de la cartera móvil?

La imagen de la tarjeta digital mostrará de forma destacada el logotipo de Bank of America, así como la descripción de la tarjeta. Este diseño está pensado para minimizar el uso no intencionado para gastos personales. A continuación, se muestra una imagen digital parcial de una tarjeta Corporate, Purchasing y Commercial.



¿Por qué un titular de la tarjeta no ha recibido un OTP?

Es probable que la información de contacto (# móvil y correo electrónico) almacenada con Bank of America sea inexacta. Los titulares de tarjetas pueden iniciar sesión en Global Card Access y navegar a su perfil para actualizar fácilmente su información de contacto. Alternativamente, pueden ponerse en contacto con Global Card Services.

NOTA: Bank of America nunca se comunicará con el titular de la tarjeta y le pedirá el código de acceso del titular de la tarjeta u otra información. Si esto sucede, deben colgar y llamar al número que figura en el reverso de su tarjeta.

Números de teléfono de Servicios internacionales de tarjeta:

Australia: +61 2 8066 2412

Europa: 00800 0456 7890 / +44 (0) 207 839 1481

Hong Kong: +852 3077 4632

Norteamérica: 888.449.2273

Singapur: +65 6818 5428

¿Se utiliza la información de contacto del titular de la tarjeta para cualquier práctica de marketing o venta?

No. Bank of America solo utiliza la información del titular de la tarjeta, incluida la información de contacto, para prestar un mejor servicio a esa cuenta específica. Bank of America no utiliza nunca la información del titular de la tarjeta para comercializar o solicitar otros productos o servicios (independientemente de si son otras ofertas de Bank of America u ofertas externas).

¿Qué ocurre con mi cartera móvil cuando sustituyo mi dispositivo?

El titular de la tarjeta deberá volver a añadir su(s) tarjeta(s) a su cartera móvil. El titular de tarjeta tendrá que abrir la cartera móvil de su elección (normalmente una aplicación en su teléfono móvil) y luego seguir las instrucciones paso a paso para registrar su cuenta.

¿Qué ocurre si recibo una nueva tarjeta de crédito?

Si se pierde o le roban su tarjeta, deberá volver a añadir la nueva tarjeta a la cartera móvil de su dispositivo. En el caso de tarjetas de sustitución, los datos de la nueva tarjeta se actualizarán automáticamente en su cartera móvil una vez que active la nueva tarjeta. No es necesario realizar ninguna acción adicional.

Cómo usar su cartera móvil

¿Se pueden utilizar carteras móviles en todas las terminales sin contacto?

Sí. Las carteras móviles se pueden utilizar en cualquier terminal de pago que esté habilitado para proceso sin contacto. A continuación, encontrará ejemplos del símbolo Contactless¹ y el indicador Contactless que se encuentran en los terminales de comerciante habilitados para proceso sin contacto. (¹El símbolo Contactless y el indicador Contactless son marcas comerciales propiedad de EMVCo, LLC que se utilizan con su permiso.)



¿Puede el titular de tarjeta añadir su cuenta a más de un dispositivo?

Sí, el titular de tarjeta puede añadir su cuenta a más de un dispositivo, siguiendo el mismo proceso de registro seguro cada vez.

¿Qué ocurre si no queremos utilizar carteras móviles?

Todos los titulares de tarjeta tienen acceso a la posibilidad de añadir una tarjeta corporativa a su cartera móvil. Si su organización desea restringir el uso de carteras móviles, debe comunicarlo y aplicarlo a través de su póliza a todos sus titulares de tarjeta.

¿Existe alguna diferencia en el proceso de aprobación/autorización o en los datos disponibles entre una transacción de cartera móvil y una transacción con tarjeta?

No. Una cartera móvil y una transacción de tarjeta tradicional siguen exactamente el mismo proceso de aprobación y están sujetos exactamente a los mismos controles de gastos de cliente que pueden existir. Además, la información de transacción asociada a una transacción móvil y disponible para un titular de tarjeta será idéntica a una transacción cuando se pasa, se inserta o se acerca una tarjeta.

¿Puede un titular de tarjeta utilizar una cartera móvil fuera de su país de origen?

Sí. Se puede utilizar una cartera móvil para realizar transacciones en cualquier ubicación de comercio global que acepte pagos móviles y en países en los que el pago móvil del titular de la tarjeta esté habilitado. Normalmente, se trata de cualquier ubicación que está habilitada para proceso sin contacto. Para Samsung Pay, su tecnología permite la aceptación en cualquier terminal comercial que acepte Mastercard o Visa.

¿Cobran las carteras móviles un cargo por transacción?

Las transacciones de cartera móvil se procesan y tratan exactamente igual que las transacciones estándar o en línea. No hay cuotas asociadas para la realización de una transacción de cartera móvil, pero pueden aplicarse tarifas por mensajes o datos de los operadores inalámbricos.

¿Existen límites de transacción cuando se utiliza una cartera móvil? Bank of America no impone un límite de transacción en las compras que usted realice utilizando su cartera móvil. Algunos países pueden exigir que los clientes introduzcan un PIN o firmen un recibo de seguridad adicional si una transacción supera un importe específico.



¿Qué ocurre si se pierde o le roban el teléfono al titular de la tarjeta?

Al igual que con una tarjeta perdida/robada, es su responsabilidad ponerse en contacto con los Servicios internacionales de tarjeta de Bank of America e informarles de la situación lo antes posible. Podrán ayudar a eliminar la cuenta de esa cartera o dispositivo específicos. A menos que también haya perdido o le hayan robado su tarjeta física, podrá seguir utilizando su tarjeta de plástico física sin interrupción.

¿Qué debe hacer el titular de la tarjeta si la transacción se rechaza o recibe un error al hacer un pago?

Si un titular de la tarjeta recibe un error o se rechaza el pago en un terminal con su cartera móvil, debe ponerse en contacto con Servicios internacionales de tarjeta.

¿En qué países están disponibles las carteras móviles?

	EMEA		APAC	N.A.
	Austria Bélgica Bulgaria República Checa Dinamarca Estonia Finlandia Francia Alemania Grecia Hungría Irlanda Italia Letonia	Lituania Luxemburgo Países Bajos Noruega Polonia Portugal Eslovaquia Eslovenia España Suecia Suiza Reino Unido	Australia Hong Kong Singapur	Estados Unidos Canadá
	Austria Bélgica Bulgaria República Checa Dinamarca Estonia Finlandia Francia Alemania Grecia Hungría Irlanda Italia	Letonia Lituania Países Bajos Noruega Polonia Portugal Rumania Eslovaquia España Suecia Suiza Reino Unido	Australia Hong Kong Singapur	Estados Unidos Canadá
SAMSUNG pay	<i>Samsung Pay no está disponible para tarjetas emitidas en EMEA (por ejemplo, los titulares de tarjetas EMEA no pueden añadir su tarjeta corporativa a su cartera móvil Samsung Pay)</i>		<i>Samsung Pay no está disponible para tarjetas emitidas en APAC (por ejemplo, los titulares de tarjetas APAC no pueden añadir su tarjeta corporativa a su cartera móvil Samsung Pay)</i>	Estados Unidos Canadá

Das mobile Wallet von Bank of America Häufig gestellte Fragen (German)

Allgemeines

Was sind mobile Wallets? Mobile Wallets ermöglichen es dem Karteninhaber, sein Konto zu einem mobilen Gerät hinzuzufügen, um sichere Zahlungen zu tätigen. Sie können sowohl an der Kasse mit kontaktloser Bezahlungsmöglichkeit als auch online, sowohl mit einer in die App integrierten als auch einer Online-Zahlungsfunktion, verwendet werden.

Die am weitesten verbreiteten mobilen Wallets sind Apple Pay[®], Google Pay[™] und Samsung Pay[®].



Sind Transaktionen mit mobilen Wallets sicher? Ja. Mobile Wallets verwenden eine tokenisierte Kontonummer, was bedeutet, dass die tatsächliche Kontonummer weder jemals auf dem mobilen Gerät gespeichert noch einem Händler vorgelegt wird, um die Transaktion abzuschließen. Darüber hinaus erfordert das mobile Wallet normalerweise eine zusätzliche Bestätigung, wie beispielsweise einen Fingerabdruck oder ein Passwort, um die Transaktion abzuschließen. Diese Komponenten machen Transaktionen mit mobilen Wallets sehr sicher.

Was ist Tokenisierung? Tokenisierung ist ein Verfahren zum Schutz von Kundeninformationen durch den Ersatz einer Kontonummer durch ein Token. Ein Token ist eine generierte Nummer, die die Kontonummer ersetzt. Das Token wird auf ein mobiles Gerät geladen und anstelle der Kontonummer bei der Verarbeitung der Autorisierung verwendet. Der Händler sieht weder die tatsächliche Kontonummer noch speichert er sie.

Inwiefern macht Tokenisierung Zahlungen sicherer? Tokenisierung stärkt die Datensicherheit, indem sie dafür sorgt, dass Händler, E-Commerce-Websites und die Betreiber der mobilen Wallets keine sensiblen Zahlungsdaten in ihren Netzwerken speichern müssen. Dies kann dazu beitragen, das Betrugsrisiko im Falle einer Datenschutzverletzung zu verringern. Wenn Token offengelegt werden, sind die Kontonummern weiterhin geschützt.

Einrichtung des mobilen Wallets

Auf welchen Geräten können mobile Wallets verwendet werden?

Mobile Wallets sollten auf den meisten NFC-fähigen Apple- und Android-Geräten zur Verfügung stehen. Wenn Sie sich jedoch nicht sicher sind oder keine mobile Wallet-App sehen, halten Sie bitte Rücksprache mit Ihrem jeweiligen Telefonhersteller und/oder Mobilfunkanbieter.

Können alle Konten bei einem mobilen Wallet angemeldet werden? Um ein Konto bei einem mobilen Wallet anzumelden, muss das Konto offen sein und darf keine Verstöße aufweisen (z. B. nicht in einem rechtswidrigen, betrügerischen oder negativen Zustand). Darüber hinaus verlangt Bank of America zunächst, dass eine physische Karte mit Chip und PIN mit dem Konto verbunden ist. Konten ohne physische Karten (z. B. ein virtuelles Konto, Zentralreisekonten usw.) sind derzeit nicht dazu berechtigt, sich bei mobilen Wallets anzumelden.

Wie meldet man als Karteninhaber sein Konto bei einem mobilen Wallet an?

Der Karteninhaber öffnet das mobile Wallet seiner Wahl (normalerweise eine App auf dem Mobiltelefon) und befolgt dann die Schritte der Anleitung, um sein Konto anzumelden. Dieser Prozess ist sehr unkompliziert und funktioniert wie bei der Kundenkreditkarte.

Muss der Karteninhaber bestimmte Informationen kennen und/oder bereitstellen, um sein Konto bei einem mobilen Wallet anzumelden?

Im letzten Schritt des Anmeldeprozesses muss Bank of America die Karte verifizieren. Die verfügbaren Optionen des Karteninhabers variieren hierbei, abhängig von den von uns gespeicherten Informationen:

Von Bank of America gespeicherte Informationen über den Karteninhaber	Option des Karteninhabers	Aktion des Karteninhabers
Die Mobiltelefonnummer und/oder E-Mail-Adresse des Karteninhabers ist mit seiner Firmen-, Handels- oder Einkaufskarte verbunden	Der Karteninhaber kann die Option wählen, ein Passwort zur einmaligen Nutzung an sein Mobiltelefon oder seine E-Mail-Adresse schicken zu lassen	Sobald der Karteninhaber das Passwort zur einmaligen Nutzung erhält, muss dieses in das mobile Wallet eingegeben werden, um den Anmeldeprozess abzuschließen
Die Mobiltelefonnummer und/oder E-Mail-Adresse des Karteninhabers ist nicht mit seiner Firmen-, Handels- oder Einkaufskarte verbunden	Der Karteninhaber kann die gebührenfreie Nummer anrufen, die in dem mobilen Wallet angegeben ist	Ein Vertreter bittet den Karteninhaber, Verifizierungsinformationen anzugeben. (z. B. Kontonummer, Telefonnummer, Ausweisinformationen). Nach Abschluss der Verifizierung fügt der Vertreter das Konto zu dem mobilen Wallet des Karteninhabers hinzu

Hong Kong Nur für Karteninhaber

Bestimmte Anforderungen erfordern Hong Kong, dass Karteninhaber das Global Customer Service-Team anrufen, um die Kartenregistrierung unabhängig von den gespeicherten Informationen abzuschließen. Sobald der Vertreter den Karteninhaber verifiziert hat, kann die Zahlung mit der mobilen Geldbörse erfolgen.

Welche Darstellung der Karte wird in dem mobilen Wallet angezeigt?

Die digitale Darstellung der Karte zeigt an deutlich sichtbarer Stelle das Logo von Bank of America sowie die Beschreibung der Karte. Dieses Design soll die unabsichtliche Verwendung für persönliche Ausgaben minimieren. Nachfolgend wird ein Beispiel für die digitale Darstellung einer Corporate-, Purchasing- und Commercial-Karte gezeigt.



Warum kann es passieren, dass ein Karteninhaber kein Passwort zur einmaligen Nutzung erhält?

Es ist wahrscheinlich, dass die bei der Bank of America gespeicherten Kontaktinformationen (Handy # und E-Mail) ungenau sind. Karteninhaber können sich bei Global Card Access anmelden und zu ihrem Profil navigieren, um ihre Kontaktinformationen einfach zu aktualisieren. Alternativ können sie sich an Global Card Services wenden.

ANMERKUNG: Die Bank of America wird den Karteninhaber niemals kontaktieren und nach dem Passcode eines Karteninhabers oder anderen Informationen fragen. In diesem Fall sollten sie auflegen und die Nummer auf der Rückseite ihrer Karte anrufen.

Telefonnummern von Global Card Services:

Australien: +61 2 8066 2412

Europa: 00800 0456 7890 / +44 (0) 207 839 1481

Hongkong: +852 3077 4632

Nordamerika: 888.449.2273

Singapur: +65 6818 5428

Werden die Kontaktinformationen des Karteninhabers für Marketing- oder Vertriebsaktivitäten verwendet?

Nein. Bank of America verwendet die Informationen der Karteninhaber, einschließlich der Kontaktinformationen, ausschließlich dazu, auf bestmögliche Weise Dienstleistungen für das jeweilige Konto zu erbringen. Bank of America verwendet niemals Informationen von Karteninhabern, um andere Produkte oder Dienstleistungen zu vermarkten oder anzubieten (unabhängig davon, ob es sich um andere Angebote der Bank oder externe Angebote handelt).

Was geschieht mit meinem mobilen Wallet, wenn ich mein Gerät austausche?

In diesem Fall muss der Karteninhaber seine Karte(n) erneut zu seinem mobilen Wallet hinzufügen. Der Karteninhaber muss das mobile Wallet seiner Wahl (normalerweise eine App auf dem Mobiltelefon) öffnen und befolgt dann die Schritte der Anleitung, um sein Konto anzumelden.

Was ist, wenn ich eine neue Kreditkarte erhalte?

Wenn Sie Ihre Karte verlieren oder diese gestohlen wird, muss die neue Karte erneut zu dem mobilen Wallet auf Ihrem Gerät hinzugefügt werden. Bei Ersatzkarten werden die neuen Kartendaten in Ihrem mobilen Wallet automatisch aktualisiert, sobald Sie die neue Karte aktivieren. Es sind keine weiteren Maßnahmen von Ihnen erforderlich.

Verwendung des mobilen Wallets

Können mobile Wallets an allen Terminals mit kontaktloser Zahlungstechnologie verwendet werden?

Ja. Mobile Wallets können an allen Kassenterminals verwendet werden, die eine kontaktlose Zahlung erlauben. Nachfolgend finden Sie Beispiele für das Symbol für kontaktloses Bezahlen¹ und für die Anzeige für kontaktloses Bezahlen, die sich auf den Händlerterminals befinden, bei denen kontaktlose Zahlungen möglich sind. (¹ Das Symbol für kontaktloses Bezahlen und die Anzeige für kontaktloses Bezahlen sind Warenzeichen von EMVCo, LLC und werden mit deren Erlaubnis verwendet.)



Kann ein Karteninhaber sein Konto zu mehr als einem Gerät hinzufügen?

Ja, ein Karteninhaber kann sein Konto zu mehr als einem Gerät hinzufügen, indem er jedes Mal den gleichen sicheren Anmeldeprozess befolgt.

Was ist, wenn wir keine mobilen Wallets verwenden möchten?

Alle Karteninhaber können ihrem mobilen Wallet eine Firmenkarte hinzufügen. Wenn Ihr Unternehmen die Nutzung mobiler Wallets einschränken möchte, sollten Sie dies allen Karteninhabern durch Ihre Richtlinie mitteilen und dies durchsetzen.

Gibt es einen Unterschied zwischen einer Transaktion mit dem mobilen Wallet und einer Kartentransaktion beim Genehmigungs-/Autorisierungsprozess oder den anfallenden Daten?

Nein. Ein mobiles Wallet und eine herkömmliche Kartentransaktion unterliegen dem exakt gleichen Genehmigungsverfahren und gegebenenfalls den exakt gleichen Kundenausgabenkontrollen. Darüber hinaus sind die Transaktionsinformationen, die im Zusammenhang mit einer mobilen Transaktion entstehen und dem Karteninhaber zur Verfügung stehen, mit denen identisch, die bei einer Transaktion entstehen, bei der die Karte durchgezogen oder eingesteckt wird.

Kann ein Karteninhaber ein mobiles Wallet in Ländern verwenden, in denen nicht seine einheimische Währung verwendet wird?

Ja. Ein mobiles Wallet kann verwendet werden, um Transaktionen an jedem Händlerstandort weltweit durchzuführen, an dem mobile Zahlungen möglich sind, sowie in Ländern, in denen die gewünschte mobile Zahlungsart des Karteninhabers verfügbar ist. In der Regel umfasst dies alle Standorte, an denen kontaktlose Zahlungen möglich sind. Die Technologie von Samsung Pay erlaubt die Annahme von Zahlungen an allen Händlerterminals, die Mastercard oder Visa akzeptieren.

Fallen bei der Nutzung von mobilen Wallets Transaktionsgebühren an?

Transaktionen mit mobilen Wallets werden genau wie gewöhnliche Karten- oder Online-Transaktionen verarbeitet und behandelt. Es bestehen keine Gebühren im Zusammenhang mit der Durchführung von Transaktionen mit mobilen Wallets. Es können jedoch Mobilfunkgebühren und Internetkosten anfallen.

Gibt es Transaktionslimits beim Einsatz eines mobilen Wallets?



Bank of America legt keine Transaktionslimits für Käufe mit Ihrem mobilen Wallet fest. In einigen Ländern muss der Kunde möglicherweise aus Sicherheitsgründen eine PIN eingeben oder eine Quittung unterschreiben, wenn eine Transaktion einen bestimmten Betrag überschreitet. **Was geschieht bei Verlust oder Diebstahl des Telefons des Karteninhabers?**

Ähnlich wie beim Verlust/Diebstahl der Karte, sind Sie dafür verantwortlich, die Global Card Services von Bank of America zu kontaktieren und sie so zeitnah wie möglich über die Situation zu informieren. Die Global Card Services können dabei helfen, das Konto von diesem spezifischen Wallet/Gerät zu entfernen. Sofern Ihre physische Karte nicht ebenfalls verloren geht oder gestohlen wird, können Sie Ihre physische Karte problemlos weiter benutzen.

Was sollte der Karteninhaber tun, wenn die Transaktion abgelehnt wird oder beim Bezahlen ein Fehler auftritt?

Falls beim Bezahlen mit dem mobilen Wallet an einem Terminal ein Fehler auftritt oder die Transaktion abgelehnt wird, sollte der Karteninhaber Global Card Services kontaktieren.

In welchen Ländern sind mobile Wallets verfügbar?

	EMEA		APAC	N.A.
	<p>Österreich Belgien Bulgarien Tschechische Republik Dänemark Estland Finnland Frankreich Deutschland Griechenland Ungarn Irland Italien Lettland</p>	<p>Litauen Luxemburg Niederlande Norwegen Polen Portugal Slowakei Slowenien Spanien Schweden Schweiz Vereinigtes Königreich</p>	<p>Australien Hongkong Singapur</p>	<p>USA Kanada</p>
	<p>Österreich Belgien Bulgarien Tschechische Republik Dänemark Estland Finnland Frankreich Deutschland Griechenland Ungarn Irland Italien</p>	<p>Lettland Litauen Niederlande Norwegen Polen Portugal Rumänien Slowakei Spanien Schweden Schweiz Vereinigtes Königreich</p>	<p>Australien Hongkong Singapur</p>	<p>USA Kanada</p>
SAMSUNG pay	<p><i>Samsung Pay ist nicht für EMEA-Karten verfügbar (z. B. können Karteninhaber mit EMEA-Karten ihre Firmenkarte nicht zu ihrem mobilen Wallet von Samsung Pay hinzufügen)</i></p>		<p><i>Samsung Pay ist nicht für APAC-Karten verfügbar (z. B. können Karteninhaber mit APAC-Karten ihre Firmenkarte nicht zu ihrem mobilen Wallet von Samsung Pay hinzufügen)</i></p>	<p>USA Kanada</p>