**Otázky a odpovědi týkající se internetových plateb kartou**

**POUŽITÍ PLATEBNÍCH KARET**

**Jaký typ platebních karet je možné použít k platbě?**

Můžete použít embosované platební karty typu VISA a Mastercard, respektive některé platební karty VISA Electron, V Pay. Možnosti použití platebních karet typu VISA Electron k platbám prostřednictvím internetu závisí na bance, která danou platební kartu vydala. Platební karty VISA Electron vydané bankou CIB je možné použít k nakupování na internetu.

**Jaké platební karty vydané bankou lze použít k platbám prostřednictvím internetu?**

Všechny takové platební karty typu VISA a Mastercard/Maestro, u kterých vydávající banka povolila internetové platby, dále webové karty určené vysloveně k používání na internetu.

**Je možné platit věrnostními zákaznickými kartami?**

Věrnostní karty zahrnující věrnostní body vydané prodejci/poskytovateli služeb nelze použít k platbám na internetu.

**Je možné platit co-brand (kobrandovými) platebními kartami?**

Platit je možné jakoukoli co-brand platební kartou typu MasterCard nebo VISA, která je určená k placení na internetu.

**PRŮBĚH PLATBY**

**Jak probíhá bankovní zpracování on-line plateb?**

Zákazník po zvolení způsobu platby prostřednictvím internetu na webových stránkách prodejce/poskytovatele zahájí proces placení, kdy bude přesměrován na platební stránku banky zabezpečenou bezpečným komunikačním kanálem. K provedení platby je nutné zadat číslo platební karty, její dobu platnosti a tři číslice verifikačního kódu uvedeného v podpisovém políčku na zadní straně platební karty. Transakci zahajuje zákazník a od tohoto okamžiku prochází platební karta procesem ověřování v reálném čase, kdy je kontrolována pravdivost údajů platební karty, částka disponibilního zůstatku a platební limit. Pokud jsou všechny údaje potřebné k platbě shledány správnými, je daná částka bankou, u které je veden účet (která platební kartu vydala), na platební kartě zablokována. Zatížení (odepsání) částky na bankovním účtu je provedeno do několika dnů, v závislosti na bance, u které je veden účet.

**Jaký je rozdíl mezi internetovým nakupováním s platební kartou a klasickým nakupováním?**

Rozlišujeme transakce prováděné s platební kartou (Card Prezent) a bez platební karty (Card not Prezent). Transakce typu Card Prezent jsou prováděny prostřednictvím nástroje POS terminál. Po vložení nebo protažení platební karty terminálem a zadání PIN kódu naváže terminál kontakt s bankou majitele platební karty prostřednictvím ověřovacího centra a v závislosti na typu platební karty, respektive na vydávající bance, také spojení prostřednictvím sítě VISA nebo MasterCard. Zde proběhne kontrola platnosti platební karty a disponibilního zůstatku (autorizace). Stejnou cestou obdrží POS terminál (respektive prodávající) zpětně informaci o potvrzení nebo zamítnutí transakce. Zákazník podepíše doklad. Postup Card not Prezent je taková transakce, při jejíž realizaci není bankovní platební karta fyzicky přítomná. Sem patří transakce prováděné na základě korespondence, telefonu, respektive elektronickou cestou (internet), které zahajuje zákazník (majitel platební karty) zadáním údajů platební karty požadovaných na zabezpečené platební stránce (šifrované 256 bity). Je-li transakce úspěšná, obdrží klient tzv. povolovací číslo, které se shoduje s číslem uvedeným na klasickém papírovém dokladu.

**Co znamená pojem blokace platby?**

Po transakci a předání informací bance následuje okamžitě blokace (vinkulace), protože před odečtením částky z účtu musí být nejdříve doručeny oficiální údaje, což může trvat i několik dnů a částka platby by mohla být znovu použita. Zablokováním je tedy částka utracená za nákup nebo částka vybrané hotovosti oddělena, zablokována. Zablokovaná částka je součástí zůstatku na účtu, počítají se z ní úroky, ale nelze ji opakovaně utratit. Blokace zajišťuje zamítnutí takových transakcí, na které již není k dispozici dostatečné krytí, přestože by jejich provedení zůstatek na účtu teoreticky ještě umožňoval.

**NEÚSPĚŠNÁ PLATBA A DALŠÍ POSTUP**

**V jakém případě může být transakce neúspěšná?**

Zpravidla v případě platebního příkazu, který nebyl akceptován bankou vydávající platební kartu (banka, ve které klient platební kartu obdržel); ale v případě použití bankovní platební karty může být příčinou i komunikační nebo informativní chyba, která způsobí, že žádost o povolení transakce se nedostane k bance, která platební kartu vydala.

**Chyba na straně platební karty**

        Platební karta není určena k internetovým platbám.

         Používání platebníkarty na internetu je zakázáno bankou, u které je veden účet klienta.

         Zákaz používání platebníkarty.

         Nesprávné zadání údajů platebníkarty (číslo karty, doba platnosti, kód uvedený v políčku podpisu).

         Platnost platebníkarty uplynula.

**Chyba na straně účtu**

         Na účtu není k dispozici částka dostačující k provedení transakce.

         Částka dané transakce překračuje platební limit nastavený na kartě.

**Chyba na straně kontaktu**

         V průběhu transakce bylo pravděpodobně přerušeno spojení. Opakujte daný postup.

         Transakce neproběhla z důvodu překročení časového limitu. Opakujte daný postup.

**Technická chyba**

        Jestliže nebudete z platební stránky přesměrováni zpátky na stránky prodejce/poskytovatele, transakce nebyla provedena.

        Jestliže jste byli z platební stránky přesměrováni zpátky, ale stránky prohlížeče vás prostřednictvím příkazu „back“, „reload“ nebo „refresh“ vrátí na platební stránku, byla transakce z bezpečnostních důvodů systémem automaticky zamítnuta.

**Jak postupovat v případě neúspěšného platebního procesu?**

Ke každé transakci je v každém případě vygenerováno identifikační číslo transakce, které Vám doporučujeme zaznamenat. Jestliže bude v průběhu pokusu o platbu transakce bankou zamítnuta, kontaktuje banku, u které je veden Váš účet.

**Proč je nutné v případě neúspěšné platby kontaktovat banku, u které je veden účet?**

Banka, u které je veden účet (banka vydávající kartu), v průběhu kontroly karty informuje banku prodejce přijímajícího částku (akceptující banku), zda je transakce proveditelná. Akceptující banka nesmí vydávat důvěrné informace klientovi jiné banky, k tomu je oprávněna výhradně banka identifikující majitele karty.

**Co znamená, když jsem od své banky dostal/a SMS zprávu o blokaci/vinkulaci částky, avšak prodejce/poskytovatel tvrdí, že platba neproběhla?**

To se může stát v takovém případě, kdy na platební stránce proběhla kontrola platební karty, ale tato informace nebyla doručena zpátky na internetové stránky prodejce/poskytovatele. V takovém případě nebyla transakce dokončena, a proto je automaticky považována za neúspěšnou. V takovém případě není daná částka z platební karty odepsána a blokace je zrušena.

**BEZPEČNOST**

**Co znamená pojem VeriSign a komunikační kanál TLS se šifrováním 256 bitů?**

TLS je zkratka šifrovaného postupu Transport Layer Security. Banka má k dispozici 256bitový šifrovací klíč, který zabezpečuje komunikační kanál. Společnost nazvaná „VeriSign“ umožňuje CIB bance používání 256bitového klíče, jehož prostřednictvím je zajištěno šifrování na bázi TLS. Tato metoda šifrování je v současné době používána v 90 % elektronického obchodování na světě. Prohlížeč používaný zákazníkem před odesláním údajů majitele karty pomocí systému TLS tato data zašifruje, takže do CIB banky jsou údaje doručeny zakódované, a nejsou tak přístupné nepovolaným osobám.

**Po provedení platby mě prohlížeč upozornil, že opouštím bezpečnou zónu. Je tak zaručena bezpečnost provedené platby?**

Ano, v plném rozsahu. Proces platby probíhá prostřednictvím komunikačního kanálu se šifrováním 256 bitů, a proto je zcela bezpečný. Po transakci budete přesměrováni zpátky na webové stránky prodejce, a jestliže stránky prodejce nejsou zašifrované, budete prohlížečem upozorněni na to, že jste opustili šifrovaný kanál. To nepředstavuje pro prováděné platby žádné nebezpečí.

**Co znamená kód CVC2/CVV2?**

V případě platební karty typu MasterCard se jedná o tzv. Card Verification Code, v případě karty typu Visa o tzv. Card Verification Value, což je kódovaná číselná hodnota na magnetickém pásku bankovní karty sloužící k ověření pravosti karty. Tzv. CVC2 kód, který je uveden jako poslední trojčíslí číselné řady na zadní straně platebních karet typu Mastercard/Maestro, se zadává v průběhu platby na internetu.

**Co znamená pojem Verified by Visa?**

Majitelé karet typu Visa registrovaní v systému Verified by Visa, si volí u banky vydávající platební kartu heslo, které používají k identifikaci během plateb na internetu, kterým jsou platební karty Visa chráněny před nepovolaným použitím. Banka CIB akceptuje platební karty vydané v rámci systému Verified by Visa.

**Co znamená pojem Mastercard SecureCode?**

Majitelé platebních karet typu Mastercard/Maestro registrovaní v systému Mastercard SecureCode, si volí u banky vydávající platební kartu heslo, které používají k identifikaci během plateb na internetu, kterým jsou platební karty Mastercard/Maestro chráněny před nepovolaným použitím. Banka CIB akceptuje platební karty vydané v rámci systému Mastercard SecureCode.

**Co znamená kód UCAF?**

V případě karet typu MasterCard/Maestro specifický kód přidělený bankou, která platební kartu vydala. Jestliže jste takový kód neobdrželi, políčko nevyplňujte.