**Fragen und Antworten zur Online-Kartenzahlung**

**KARTENAKZEPTANZ**

**Mit welchen Arten von Karten kann man zahlen?**

Mit hochgeprägten Karten von VISA und Mastercard bzw. mit einzelnen VISA Electron und V Pay Karten. Ob es möglich ist, VISA Electron Karten im Internet zu nutzen, hängt von der die Karten ausgebenden Bank ab. Die von der CIB-Bank ausgegebene VISA Electron Bankkarte kann zum Kauf im Internet genutzt werden.

**Karten welcher Banken sind zur Onlinezahlung geeignet?**

Alle VISA und Mastercard/Maestro Karten, die von der Kartenausgabebank zur Onlinezahlung zugelassen wurden, sowie die ausdrücklich für die Nutzung im Internet gedachten Webkarten.

**Kann man mit Payback Karten zahlen?**

Mit Punktesammelkarten, die Treuepunkte enthalten und von Händlern bzw. Dienstleistern ausgegeben werden, kann man nicht im Internet zahlen.

**Kann man mit Co-Branding Karten zahlen?**

Sie können mit jeder Co-Branding Karte zahlen, die auf einer zur Onlinezahlung geeigneten MasterCard oder VISA Karte beruht.

**ZAHLUNGSPROZESS**

**Wie funktioniert der Hintergrundprozess der Onlinezahlung bei der Bank?**

Der Käufer regt nach der Wahl der Zahlungsweise mit Bankkarte auf der Website des Händlers bzw. Dienstleisters die Zahlung an, in deren Ergebnis er auf die mit einem sicheren Kommunikationskanal ausgestattete Zahlungs-Website der Bank gelangt. Zur Zahlung ist es erforderlich, die Kartennummer, das Ablaufdatum und den auf der Rückseite der Karte, auf dem Unterschriftsstreifen zu findenden dreistelligen Gültigkeitscode anzugeben. Sie starten die Transaktion und von da an durchläuft die Karte eine Echtzeit-Bestätigung, in deren Rahmen die Richtigkeit der Kartendaten sowie das Deckungs- und Kauflimit kontrolliert werden. Wenn zur Fortsetzung der Transaktion alle Daten in Ordnung sind, sperrt Ihre kontoführende (Kartenausgabe-) Bank die zu zahlende Summe auf Ihrer Karte. Die Belastung (bzw. der Abzug) der Summe auf dem Konto erfolgt in Abhängigkeit von der kontoführenden Bank innerhalb einiger Tage.

**Worin unterscheidet sich der Onlinekauf mit Karte vom traditionellen Kauf?**

Wir unterscheiden Transaktionen mit Karte (Card Present) und ohne Karte (Card not Present). Die Card Present Transaktion erfolgt mit Hilfe eines POS Terminals. Nach dem Abziehen der Karte und dem Eingeben des PIN-Codes tritt der Terminal über die Autorisierungszentrale und abhängig von der Art der Karte bzw. vom Kartenausgeber über das VISA- oder MasterCard-Netz in Kontakt mit der Bank des Karteninhabers. Hier erfolgt die Gültigkeits- und Deckungsprüfung (Autorisierung). Unter Rückverfolgung des obigen Ablaufs bekommt der POS Terminal (bzw. der Händler) die Bestätigung oder Ablehnung. Der Käufer unterschreibt den Beleg. Der Card not Present-Prozess ist eine Transaktion, bei deren Abwicklung die Bankkarte physisch nicht anwesend ist. Hierzu gehören die per Brief, per Telefon bzw. auf elektronischem Wege (im Internet) abgewickelten Transaktionen, bei denen der Käufer (Karteninhaber) die Transaktion unter Angabe der auf einer sicheren Zahlungs-Website (mit 256Bit-Verschlüsselung) angeforderten Kartendaten einleitet. Über die erfolgreiche Transaktion erhalten Sie eine sog. Autorisierungsnummer, die mit der Nummer auf dem Papierbeleg identisch ist.

**Was bedeutet die Reservierung?**

Der Transaktion folgt, wenn die Bank davon erfährt, sofort eine Reservierung (Sperrung), da vor der endgültigen Belastung die amtlichen Daten eintreffen müssen, was einige Tage in Anspruch nimmt und die Kaufsumme in dieser Zeit neuerlich ausgegeben werden könnte. Deshalb wird mit der Reservierung das zum Kauf verwendete oder aufgenommene Geld abgesondert und unter Reservierung gestellt. Die reservierte Summe gehört zum Kontosaldo, d. h. es gibt dafür Zinsen, sie kann aber nicht noch einmal ausgegeben werden. Die Reservierung gewährleistet die Ablehnung der Transaktionen, für die es keine Deckung mehr gibt, obwohl der Kontosaldo dazu im Prinzip noch eine Möglichkeit bieten würde.

**ERFOLGLOSE ZAHLUNGEN UND AUFGABEN**

**In welchen Fällen kann eine Transaktion erfolglos sein?**

Allgemein sind dies von der Kartenausgabebank (also dort, wo der Kunde die Karte bekommen hatte) nicht akzeptierte Zahlungsaufträge, doch kann es im Falle einer Bankkartennutzung auch passieren, dass die Autorisierungsanfrage infolge eines fernmelde- oder informationstechnischen Problems nicht zur Kartenausgabebank gelangt.

**Kartenprobleme**

         Die Karte ist zur Onlinezahlung nicht geeignet.

         Die Onlinenutzung der Karte wurde von der kontoführenden Bank untersagt.

         Die Kartennutzung ist untersagt.

         Die Kartendaten (Kartennummer, Ablauf, Code auf dem Unterschriftsstreifen) wurden falsch angegeben.

         Die Karte ist abgelaufen.

**Kontoprobleme**

         Zur Durchführung der Transaktion gibt es keine Deckung.

         Die Transaktionssumme liegt über dem Kauflimit der Karte.

**Kontaktprobleme**

         Während der Transaktion wurde die Leitung wahrscheinlich unterbrochen. Versuchen Sie es bitte noch einmal.

         Die Transaktion war wegen Zeitüberschreitung erfolglos. Versuchen Sie es bitte noch einmal.

**Technische Probleme**

         Wenn Sie von der Zahlungs-Website nicht auf die Website des Händlers bzw. Dienstleisters zurückgekehrt sind, ist die Transaktion erfolglos.

         Wenn Sie von der Zahlungs-Website zurückgekehrt sind, doch mit Hilfe der „Back“-, „Reload“- bzw. „Refresh“-Funktion des Internetbrowsers auf die Zahlungs-Website zurückkehren, lehnt das System Ihre Transaktion aus Sicherheitsgründen automatisch ab.

**Was ist zu tun, wenn die Zahlungsprozedur erfolglos ist?**

Über die Transaktion wird in jedem Fall ein Transaktionscode generiert, den Sie am besten notieren. Wenn die Transaktion bei einem Zahlungsversuch seitens der Bank abgelehnt wird, nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrer kontoführenden Bank auf.

**Warum muss bei Erfolglosigkeit der Zahlung der Kontakt mit der kontoführenden Bank aufgenommen werden?**

Bei der Kontrolle der Karte unterrichtet die kontoführende (Kartenausgabe-) Bank die (Akzeptanz-) Bank des die Summe kassierenden Händlers darüber, ob die Transaktion durchgeführt werden kann. Die Akzeptanzbank darf dem Kunden einer anderen Bank keine vertraulichen Informationen erteilen, dazu ist nur die den Karteninhaber identifizierende Bank berechtigt.

**Was bedeutet es, wenn ich von meiner Bank über die Reservierung bzw. Sperrung der Summe eine SMS bekommen habe, doch der Händler bzw. der Dienstleister signalisiert, dass die Zahlung erfolglos war?**

Das kann vorkommen, wenn die Kontrolle der Karte auf der Zahlungs-Website erfolgt ist, Sie aber nicht auf die Website des Händlers bzw. Dienstleisters zurückgekommen sind. Die Transaktion wird in diesem Fall als unvollendet und so automatisch als erfolglos angesehen. In einem solchen Fall wird Ihre Karte nicht mit der Summe belastet und die Reservierung wird aufgehoben.

**SICHERHEIT**

**Was bedeutet VeriSign und TLS Kommunikationskanal mit 256Bit-Verschlüsselung?**

TLS ist die Abkürzung für das akzeptierte Verschlüsselungsverfahren Transport Layer Security. Unsere Bank verfügt über einen 256Bit-Verschlüsselungscode, der den Kommunikationskanal schützt. Die Fa. VeriSign ermöglicht der CIB Bank die Nutzung der 256Bit-Codierung, mit deren Hilfe wir die TLS-Verschlüsselung gewährleisten. Gegenwärtig wird im Onlinehandel weltweit zu 90% diese Verschlüsselungsart angewendet. Der vom Käufer genutzte Browser verschlüsselt mit Hilfe von TLS die Daten des Karteninhabers vor der Absendung, so gelangen diese in codierter Form zur CIB Bank und können dadurch von unbefugten Dritten nicht identifiziert werden.

**Nach der Zahlung hat mich mein Browser darauf hingewiesen, dass ich die Sicherheitszone verlasse. Ist die Sicherheit meiner Zahlung so garantiert?**

Ja, in vollem Umfang. Der Prozess der Zahlung läuft in einem 256Bit-verschlüsselten Kommunikationskanal und so ist er vollkommen sicher. Nach der Transaktion gelangen Sie auf die Homepage Ihres Händlers zurück, und wenn die Website des Händlers nicht verschlüsselt ist, weist Sie Ihr Browser darauf hin, dass Sie den verschlüsselten Kanal verlassen haben. Das stellt hinsichtlich der Zahlungssicherheit keine Gefahr dar.

**Was bedeutet der CVC2/CVV2-Code?**

Bei MasterCard ist der sog. Card Verification Code bzw. bei Visa der sog. Card Verification Value ein auf dem Magnetstreifen der Bankkarte codierter numerischer Wert, mit dessen Hilfe die Echtheit einer Karte bestimmt werden kann. Der sog. CVC2-Code, der in den letzten drei Ziffern der auf der Rückseite von Mastercard/Maestro Karten zu findenden Zahlenreihe steht, ist bei Onlinekäufen anzugeben.

**Was bedeutet Verified by Visa?**

Die im Verified by Visa System registrierten Visa-Karteninhaber wählen bei der Kartenausgabebank ein Passwort, mit dessen Hilfe sie sich beim Onlinekauf identifizieren können und das einen Schutz gegen eine unbefugte Nutzung der Visa Karten bietet. Die CIB Bank akzeptiert die im Rahmen des Verified by Visa Systems ausgegebenen Karten.

**Was bedeutet Mastercard SecureCode?**

Die im Mastercard SecureCode System registrierten Mastercard/Maestro-Karteninhaber wählen bei der Kartenausgabebank ein Passwort, mit dessen Hilfe sie sich beim Onlinekauf identifizieren können und das einen Schutz gegen eine unbefugte Nutzung der Mastercard/Maestro Karten bietet. Die CIB Bank akzeptiert die im Rahmen des Mastercard SecureCode Systems ausgegebenen Karten.

**Was bedeutet UCAF-Code?**

Bei MasterCard/Maestro Karten haben Sie von Ihrer Kartenausgabebank eventuell einen individuellen Code erhalten. Wenn Sie keinen bekommen haben, lassen Sie das Feld bitte leer.