**Preguntas frecuentes sobre el pago con tarjeta por Internet**

**ACEPTACIÓN DE TARJETAS**

**¿Con qué tipos de tarjeta se puede pagar?**

Tarjetas en relieve VISA y MasterCard y ciertas tarjetas VISA Electrón y V Pay. Las posibilidades de admisión por Internet de las tarjetas VISA Electrón dependen del banco emisor de las mismas. Las tarjetas VISA Electrón emitidas por el banco CIB son aceptadas para realizar compras por Internet.

**¿Qué tarjetas bancarias son aceptadas para el pago por Internet?**

Todas las tarjetas VISA y Mastercard/Maestro autorizadas por el banco emisor para el pago por Internet, y las tarjetas-web específicamente destinadas al uso por Internet.

**¿Se puede pagar con tarjetas de compra?**

Tarjetas de puntos acumulados por compras previas emitidas por vendedores o proveedores de servicios (tarjetas de fidelización) no son aptas para el pago por Internet.

**¿Se puede pagar con tarjetas de marca compartida?**

Serán aptas todas aquellas tarjetas de marca compartida MasterCard o VISA que sean idóneas para el pago por Internet.

**EL PROCESO DEL PAGO**

**¿Cómo es el proceso que lleva a cabo el banco cuando realizamos un pago en línea?**

El cliente inicia el pago tras haber elegido la forma de pago con tarjeta bancaria en la página web del vendedor o proveedor de servicio, por lo cual será transferido a la página de pago del banco que cuenta con un canal de comunicación seguro. Para el pago será necesario proporcionar el número de la tarjeta, la fecha de caducidad y el código de validación de 3 cifras que se encuentra en el dorso de la tarjeta, en la franja de la firma. Una vez iniciada la transacción, la tarjeta pasará por un proceso de validación en tiempo real en el que se verificarán la autenticidad de los datos de la tarjeta y los límites de cobertura y de compra. En caso de ser aptos todos los datos necesarios para continuar la transacción, el banco gestor (emisor de la tarjeta) bloqueará en su cuenta el importe a pagar. El importe, dependiendo del banco gestor, será debitado en su cuenta al cabo de unos días.

**¿En qué se diferencia el pago con tarjeta por Internet del tradicional?**

Se distinguen transacciones en la que la tarjeta es presentada en la tienda (*Card Present*) y aquellas en la que no está físicamente presente (*Card not Present*) . Las transacciones *Card Present* se realizan a través de aparatos terminales POS. Tras pasar la tarjeta y teclear el código, la terminal entra en contacto con el banco del titular de la tarjeta a través del centro de validaciones y de la red de VISA o MasterCard, dependiendo del tipo o del emisor de la tarjeta. Se inicia la validación y la comprobación de la cobertura (autorización). Al finalizar el proceso anterior, la terminal POS (o sea el vendedor) recibe la autorización o el rechazo. El cliente firma el comprobante. En la transacción *Card not Present* la tarjeta no está presente físicamente a la hora realizar la transacción, estas son las transacciones realizadas por carta, por teléfono y vía electrónica (Internet), en las cuales el cliente, el titular de la tarjeta, inicia la transacción proporcionando los datos de la tarjeta en páginas de pago seguras (con cifrado de 256 bits). En caso de transacciones aprobadas, el cliente recibirá un número llamado de autorización que corresponde al número del comprobante en papel.

**¿Qué significa la reserva?**

La transacción será seguida de una reserva (bloqueo) efectuada por el banco en cuanto tenga conocimiento de la operación, ya que para la carga definitiva tendrán que llegar los datos oficiales. Como este proceso requiere unos días de esta forma se evita que el importe pueda ser gastado nuevamente. Por eso, con la reserva, se separa y bloquea el importe de la compra o del adelanto en efectivo El importe reservado pertenece al saldo de la cuenta, por tanto le continúan correspondiendo intereses, pero no podrá ser gastado nuevamente. La reserva garantiza el rechazo de la transacción en caso de no tener fondos suficientes, aunque el saldo teóricamente las permitiría.

**¿QUÉ HACER SI UNA TRANSACCIÓN ES RECHAZADA?**

**¿En qué casos resulta rechazada una transacción?**

Generalmente en caso de una orden de pago no aceptada por el banco emisor de la tarjeta (o sea donde el cliente recibió la tarjeta); pero también puede ser debido a un error informático o de telecomunicaciones que impide que la solicitud de la orden, llegue al banco emisor.

**Errores de la tarjeta**

         La tarjeta no es adecuada para el pago por Internet.

         El uso por Internet de la tarjeta está prohibido por el banco emisor.

         .La tarjeta está bloqueada

         Los datos de la tarjeta (número de la tarjeta, fecha de caducidad o el código de la franja de la firma) se han introducido incorrectamente.

         La tarjeta ha expirado.

**Errores de la cuenta**

         No existe cobertura para realizar la transacción.

         El importe de la transacción supera el límite de compra de la tarjeta.

**Errores de la conexión**

         Probablemente se ha cortado la conexión durante la transacción. Por favor, vuelva a intentarlo.

         La transacción ha fracasado por haber superado el tiempo límite. Por favor, vuelva a intentarlo.

**Errores técnicos**

         Si no ha sido transferido/a de la página de pago a la página del comerciante/proveedor de servicios, la transacción ha fracasado.

         Si ha sido transferido/a de la página de pago, pero pulsando ‘volver’, ‘recargar’ o ‘actualizar’ vuelva a la página de pago, el sistema rechazará su transacción automáticamente por causas de seguridad.

**¿Qué se debe hacer en caso de un proceso de pago fallido?**

Aconsejamos anotar el identificador de la transacción generada automáticamente. En caso de que su transacción sea rechazada por el banco durante el proceso de pago, entre en contacto con su banco emisor.

**¿Por qué se debe contactar con el banco emisor en caso del rechazo de la transacción?**

Durante la validación de la tarjeta, el banco emisor de la tarjeta informa al banco del comerciante que cobra el importe (receptor) si podrá ser realizada la transacción. El banco receptor no podrá dar información confidencial para clientes de otro banco, teniendo derecho para hacerlo exclusivamente el banco identificador del titular de la tarjeta.

**¿Qué significa si recibo un mensaje sobre la reserva/bloqueo del importe, sin embargo el comerciante/proveedor de servicios me comunica que el pago no ha sido aceptado?**

Este fenómeno podrá ocurrir si la validación de la tarjeta se ha realizado por el banco emisor, pero el cliente no ha sido transferido/a a la página web del comerciante/proveedor. En este caso la transacción queda sin terminar, por tanto resultará automáticamente fallida. En este caso el importe no será cargado en su cuenta, la reserva será cancelada.

**SEGURIDAD**

**¿Qué significa VeriSign y el canal de comunicación de cifrado TLS de 256 bits?**

TLS es la abreviatura de *Transport Layer Security*, método de cifrado aceptado. Nuestro banco dispone de una clave de cifrado de 256 bits que protege el canal de comunicación. La empresa VeriSign le permite a CIB Bank el uso de la clave del cifrado de 256 bits, con la cual garantizamos el cifrado de base TLS. En la actualidad, este es el método de cifrado empleado en el 90% del comercio electrónico del mundo. Con la ayuda del programa TLS, el navegador utilizado por el cliente oculta los datos del titular de la tarjeta antes de ser enviados, por lo tanto llegan codificados a CIB Bank y no son comprensibles para personas no autorizadas.

**Después de realizar el pago mi navegador me avisa que voy a abandonar la zona de seguridad. ¿Continúa estando garantizada la seguridad de mi pago?**

Sí, absolutamente. El proceso de pago se realiza por el canal de comunicación de cifrado de 256 bits, por tanto es completamente seguro. Tras haber realizado la transacción, será transferido/a a la página web del comerciante. En caso de que la página del vendedor no sea cifrada, su navegador le avisará que ha abandonado el canal cifrado. Esto no implica riesgos en cuanto a la seguridad del pago.

**¿Qué significa el código CVC2/CVV2?**

En caso de MasterCard el código llamado *Card Verification Code* y en caso de VISA el *Card Verification Value* es un valor numérico codificado en la banda magnética de la tarjeta bancaria que permite determinar la autenticidad de la tarjeta. El código llamado CVC2, que se encuentra en las últimas tres cifras de la secuencia numérica en el dorso de las tarjetas MasterCard/Maestro, debe ser proporcionado en las compras en línea.

**¿Qué significa Verified by Visa?**

Los titulares de tarjetas registrados en el sistema *Verified by Visa,* eligen una contraseña en el banco emisor con la cual podrán identificarse durante las compras en línea y que proporcionará protección contra el uso no autorizado de las tarjetas Visa. CIB Bank acepta las tarjetas emitidas bajo el sistema *Verified by Visa.*

**¿Qué significa Mastercard SecureCode?**

Los titulares de tarjetas registrados en el sistema *Mastercard SecureCode* eligen una contraseña en el banco emisor con la cual podrán identificarse durante las compras en línea y que proporcionará protección contra el uso no autorizado de las tarjetas Mastercard/Maestro. CIB Bank acepta las tarjetas emitidas en el marco del sistema Mastercard SecureCode.

**¿Qué significa el código UCAF?**

Es un código individual eventualmente emitido por su banco en caso de tarjetas MasterCard/Maestro. Si usted no dispone del mismo, deje vacío este campo.