**Perguntas mais frequentes sobre pagamentos com cartão na internet**

**ACEITAÇÃO DO CARTÃO**

**Com que tipo de cartões se pode pagar?**

Pode pagar com os cartões VISA e MasterCard com dados em relevo e com certos cartões VISA Electron e V PAY. A utilização dos cartões VISA Electron para pagamentos na Internet depende do banco emissor. O cartão bancário do tipo VISA Electron emitido por CIB Bank pode ser utilizado para compras na internet.

**Que cartões bancários são adequados para pagamento na internet?**

Todos os cartões VISA e Mastercard/Maestro autorizados para pagamentos na internet pelo banco emissor, bem como os cartões *web* emitidos expressamente para utilização na internet.

**Pode-se pagar com um cartão de compras?**

Os cartões que acumulam pontos, usados para creditar pontos de fidelidade, emitidos por prestadores de serviços/comerciantes, não servem para pagar na Internet.

**Pode-se pagar com um cartão *co-branded*?**

É possível pagar com qualquer cartão *co-branded* que seja cartão MasterCard ou VISA adequado para pagamento na internet.

**PROCESSO DE PAGAMENTO**

**Como funciona o processo subjacente ao pagamento *online*?**

Depois de escolher o modo de pagamento por cartão bancário na página internet do comerciante/prestador do serviço, o comprador inicia o pagamento, em resultado do qual é transferido para a página de pagamento do Banco que dispõe de um canal de comunicação seguro. Para realizar o pagamento, é preciso indicar o número do cartão bancário, a data de validade do cartão e o código de segurança com 3 dígitos na faixa de assinatura no verso do cartão. Iniciada a transação, o cartão passa por um processo de autorização em tempo real, em que a originalidade dos dados do cartão, os fundos disponíveis e o limite de compras serão verificados. Depois de ter controlado a conformidade dos dados, o banco de manutenção da conta (o emissor do cartão) bloqueia o montante a ser pago no cartão. O débito (dedução) do valor da sua conta tem lugar no prazo de alguns dias, dependendo do banco de manutenção da conta.

**Qual é a diferença entre a compra na internet e a compra tradicional?**

Importa distinguir entre as transações em que o cartão é realmente apresentado na loja (Card Present) e aquelas em que não está fisicamente presente (Card not Present). A transação Card Present acontece com a ajuda de um terminal POS. Depois de passar o cartão e digitar o PIN, o terminal contacta o banco do titular do cartão através do centro de autorização e, dependendo do tipo de cartão e do seu emissor, através da rede VISA ou MasterCard. Tem então lugar a verificação da validade e dos fundos (a autorização). O terminal POS (e o comerciante) recebe a aprovação ou rejeição pela mesma via, mas em ordem inversa. O comprador assina o recibo. As transações Card not Present são operações em que o cartão bancário não está fisicamente presente. Estas incluem transações por via postal, telefónica ou eletrónica (via internet), caso em que o comprador (titular do cartão) começa a transação, dando os dados do cartão solicitados através de uma página de pagamento segura (encriptado com uma chave de 256 bits). Se a transação ficar concluída, receberá um número de autorização, que é igual ao número que seria indicado no recibo em papel.

**O que significa a reserva?**

Assim que o banco tem conhecimento da transação, segue-se-lhe a reserva (bloqueio), porque o débito real só pode ocorrer quando estiver de posse dos dados oficiais, o que leva alguns dias, tempo em que seria possível gastar novamente o montante da compra. É por isso que, com a reserva, o dinheiro para uma compra ou levantamento em numerário é separado e bloqueado. O montante reservado faz parte do saldo da conta, ou seja rende juros, mas não pode ser gasto novamente. A reserva garante a recusa das transações para as quais não existam fundos suficientes, embora, em princípio, o saldo da conta ainda as permitisse.

**PAGAMENTOS NÃO EFETUADOS E O QUE FAZER**

**Em que caso pode uma transação não ser concluída?**

Tal acontece geralmente quando a ordem de pagamento não é aceite pelo banco emissor do cartão (ou seja, o banco que lhe concedeu o cartão), mas, durante a utilização do cartão bancário, pode dever-se a uma interrupção da rede de telecomunicação ou a um erro informático que tenha impedido o pedido de autorização de chegar ao emissor do cartão.

**Erros relacionados com o cartão**

         O cartão não se destina a pagamentos na internet.

         A utilização do cartão na internet é bloqueada pelo banco de manutenção da conta.

         A utilização do cartão encontra-se bloqueada.

         Os dados do cartão (número do cartão, data de validade, código de segurança) estão errados.

         O cartão caducou.

**Erros relacionados com a conta**

         Não há fundos suficientes para executar a operação.

         O valor da transação excede o saldo do cartão.

**Erros relacionados com a conexão**

         Ocorreu uma falha de conexão no decurso da transação. Por favor, tente de novo.

         A transação excedeu o tempo limite. Por favor, tente de novo.

**Erros técnicos**

         Se não for transferido da página de pagamento para a página do comerciante/prestador do serviço, a operação não ficou concluída.

         Se for transferido da página de pagamento, utilizando para o efeito a função "voltar", "recarregar" ou "atualizar" do navegador, o sistema recusará automaticamente a transação por motivos de segurança.

**O que fazer se o processo de pagamento não for concluído?**

É gerado um identificador de transação, e recomenda-se que tome nota do mesmo. Se, no decurso da tentativa de pagamento, a transação for recusada pelo banco, entre em contacto com o banco de manutenção da conta.

**Por que se deve contactar o banco de manutenção da conta se o pagamento não for concluído?**

No decurso da verificação do cartão, o banco de manutenção da conta (emissor do cartão) notifica o banco (destinatário) do comerciante que recebe o montante, independentemente de a transação ser realizada. O banco destinatário não pode facultar informações confidenciais; apenas o banco que identifica o titular do cartão tem direito a fazê-lo.

**O que significa se receber um SMS do meu banco sobre a reserva/bloqueio do montante a pagar, mas o comerciante/prestador do serviço indicar que o pagamento não foi concluído?**

Tal pode acontecer se a verificação do cartão tiver sido realizada na página de pagamento, sem que o cliente tenha sido transferido para a página do comerciante/prestador do serviço. Neste caso, a transação é classificada como incompleta e, como tal, é automaticamente considerada infrutífera. Assim sendo, o montante não é debitado no cartão, e a reserva é levantada.

**SEGURANÇA**

**O que significa VeriSign e o canal de comunicação TLC encriptado com uma chave de 256 bits?**

TLS é a abreviatura do processo de encriptação aprovado pelo protocolo Transport Layer Security. O nosso banco dispõe de uma chave de encriptação de 256 bits, que protege o canal de comunicação. A empresa VeriSign permite ao CIB Bank usar a chave de 256 bits, graças à qual assegura a encriptação baseada no protocolo TLS. Atualmente, 90% do comércio eletrónico mundial utiliza este método encriptado. O programa de navegação utilizado pelo cliente encripta os dados do titular do cartão usando o protocolo TLS antes do envio, de modo que toda a informação seja transmitida ao CIB Bank de forma encriptada, tornando-a indecifrável para pessoas não autorizadas.

**Após o pagamento, o meu navegador avisou-me que estou a deixar a zona de segurança. A segurança do meu pagamento ainda está assegurada?**

Sim, está. O processo de pagamento realiza-se através de um canal de comunicação encriptado com uma chave de 256 bits, sendo completamente seguro. Após a transação, é transferido para a página do comerciante e, se a página do comerciante não for encriptada, o navegador avisa-o que está a deixar o canal encriptado. Isto não põe em causa a segurança do pagamento.

**O que significa o código CVC2/CVV2?**

No caso de MasterCard é a abreviatura de Card Verification Code, e no de Visa, é a de Card Verification Value, e representa um valor numérico codificado para a banda magnética do cartão de crédito, que pode ser usado para confirmar a autenticidade do cartão. O código CVC2, formado pelos três últimos dígitos do número impresso no verso dos cartões MasterCard/Maestro, deve ser digitado no decurso de compras na internet.

**O que significa Verified by Visa?**

Os titulares de cartão Visa registados no sistema Verified by Visa podem escolher uma senha no banco emissor do cartão, com que se podem identificar ao fazer compras na Internet, e que os protege contra a utilização indevida dos cartões Visa. O CIB Bank aceita cartões emitidos ao abrigo do sistema Verified by Visa.

**O que significa Mastercard SecureCode?**

Os titulares de cartões Mastercard/Maestro registados no sistema Mastercard SecureCode podem escolher uma senha no banco emissor de cartão, com que se podem identificar ao fazer compras na internet, e que os protege contra a utilização indevida dos cartões Mastercard/Maestro. O CIB Bank aceita cartões emitidos ao abrigo do sistema Mastercard SecureCode.

**O que significa o código UCAF?**

Os titulares de um cartão MasterCard/Maestro costumam receber um código único do banco emissor do cartão. Caso não tenha recebido um código, deixe este espaço vazio.