**Întrebări şi răspunsuri legate de plata online cu card**

**CARDURI ACCEPTATE**

**Cu ce fel de carduri se poate plăti?**

Cu carduri VISA şi Mastercard embosate, respectiv cu unele carduri VISA Electron, V Pay. Utilizarea online a cardurilor VISA Electron depinde de acceptul băncii emitente. Cardul VISA Electron emis de CIB Bank poate fi utilizat la efectuarea cumpărăturilor online.

**De la ce bănci trebuie să provină cardurile acceptate la plata online?**

Se acceptă toate cardurile VISA şi MasterCard/Maestro a căror utilizare la plăţile online a fost permisă de către băncile emitente, precum şi webcardurile destinate special utilizării online.

**Se poate plăti cu carduri de cumpărături?**

Nu se poate plăti online cu ajutorul cardurilor care conţin puncte de fidelitate şi au fost emise de comercianţi/furnizori de servicii.

**Se poate plăti cu carduri co-branded?**

Se poate plăti cu toate cardurile co-branded care au la bază cardurile MasterCard sau VISA destinate şi plăţilor online.

**PROCESUL DE PLATĂ**

**Ce proceduri bancare implică plata online?**

Cumpărătorul alege modul de plată cu card pe pagina de internet a comerciantului/prestatorului de servicii, după care iniţiază plata. După iniţierea plăţii, cumpărătorul este direcţionat către pagina de plăţi a băncii, dotată cu un canal de comunicaţii securizat. Pentru a putea plăti, se cere introducerea următoarelor date: numărul şi data expirării cardului şi cele 3 cifre de verificare din câmpul alocat semnăturii pe spatele cardului. Tranzacţia este iniţiată de către dvs. şi, începând din acel moment, cardul trece printr-un procedeu de aprobare în cadrul căruia se verifică în timp real autenticitatea datelor cardului, soldul existent şi suma limită alocabilă cumpărăturilor. Dacă toate datele necesare continuării tranzacţiei sunt în regulă, banca care vă gestionează contul (sau banca emitentă a cardului) va rezerva pe card suma datorată de dvs. Scăderea scriptică a sumei de către banca care vă gestionează contul poate dura câteva zile.

**Diferenţele dintre cumpărarea online şi cea clasică**

Tranzacţiile pot fi de două feluri: cele cu card (Card Present) şi cele fără card (Card not Present). Tranzacţiile de tipul Card Present presupun existenţa unui terminal POS. După trecerea cardului prin terminalul POS şi introducerea codului PIN, terminalul intră în legătură cu banca deţinătorului de card prin centrul de aprobare şi, în funcţie de tipul şi emitentul cardului, ajunge în reţeaua VISA sau MasterCard. Aici se verifică valabilitatea cardului şi soldul (autorizare). Mesajul cu aprobarea sau refuzarea tranzacţiei este transmis tot pe această cale la terminalul POS (resp. la comerciant). Cumpărătorul va semna documentul de certificare a tranzacţiei. Tranzacţia de tipul Card not Present reprezintă o operaţiune la care cardul bancar nu este prezent fizic. Acestea sunt tranzacţiile efectuate prin corespondenţă, telefon sau pe cale electronică (internet), în cadrul cărora cumpărătorul (deţinătorul de card) iniţiază tranzacţia prin introducerea datelor cardului pe o pagină de plăţi securizată (criptare pe 256 de biţi). Tranzacţia reuşită este confirmată prin recepţionarea unui cod de aprobare, care este identic cu codul aflat pe bonul fiscal de confirmare a tranzacţiei.

**Ce înseamnă rezervare?**

După ce banca este informată asupra tranzacţiei, ea efectuează o rezervare (blocare), deoarece debitarea reală a contului se face numai după recepţionarea datelor oficiale, ceea ce poate dura câteva zile, răstimp în care suma cheltuită deja ar putea fi folosită şi pentru alte cumpărături. Prin această rezervare, banii cheltuiţi pe cumpărături sau banii împrumutaţi sunt separaţi, respectiv blocaţi. Suma blocată aparţine soldului contului, este purtătoare de dobândă, dar nu poate fi cheltuită din nou. Rezervarea face posibilă refuzarea tranzacţiilor pentru care nu mai există fonduri, deşi, teoretic soldul contului ar permite aşa ceva.

**CE E DE FĂCUT ÎN CAZ DE PLATĂ NEREUŞITĂ?**

**Motivele eşecului unei tranzacţii**

Acest eşec poate surveni în cazul refuzului cererii de plată de către banca emitentă a cardului (deci la banca de la care clientul a primit un card); dar, în cazul utilizării unui card bancar, poate surveni şi din cauza defecţiunii reţelei de comunicaţii sau a celei informatice, defecţiune care împiedică recepţionarea cererii de aprobare de către banca emitentă a cardului.

**Eroare datorată cardului**

Cardul nu este destinat plăţilor online.

         Banca care vă gestionează contul a interzis utilizarea online a cardului.

         Nu se permite utilizarea cardurilor.

         Datele cardului (numărul cardului, data expirării, codul prezent pe banda rezervată semnăturii) au fost introduse greşit.

         Cardul a expirat.

**Eroare datorată contului**

         Nu există fonduri suficiente pentru efectuarea tranzacţiei.

         Suma tranzacţiei depăşeşte suma limită alocabilă cumpărăturilor.

**Eroare datorată conexiunii**

         Probabil că s-a întrerupt conexiunea în timpul tranzacţiei. Vă rugăm să încercaţi din nou!

         Tranzacţia a eşuat din cauza depăşirii duratei alocate. Vă rugăm să încercaţi din nou!

**Eroare de natură tehnică**

         În cazul în care nu aţi revenit de pe pagina de plăţi pe pagina comerciantului/prestatorului de servicii, tranzacţia este nereuşită.

         Dacă v-aţi reîntors de la pagina de plăţi, dar aţi apăsat butonul "Înapoi", "Reîncărcare" sau "Reîmprospătare" al programului de navigare, sistemul refuză în mod automat tranzacţia din motive de securitate.

**Ce e de făcut în caz de plată nereuşită?**

Fiecare tranzacţie primeşte un cod unic generat de sistem, pe care vă sfătuim să-l notaţi. Dacă încercarea de a plăti o tranzacţie a fost refuzată chiar de bancă, vă rugăm să luaţi legătura cu banca care vă gestionează contul.

**De ce trebuie să luaţi legătura cu banca care vă gestionează contul în cazul unei plăţi nereuşite**

La verificarea cardului, banca care vă gestionează contul (banca emitentă a cardului) informează banca aleasă de comerciant pentru încasarea sumelor datorate despre posibilitatea efectuării tranzacţiei. Banca aleasă de comerciant nu poate pune la dispoziţia niciunui client de la o altă bancă vreo informaţie confidenţială, acest drept este rezervat exclusiv băncii care deţine datele de identificare ale deţinătorului de card.

**Cum se va interpreta SMS-ul primit de la banca care îmi gestionează contul şi în care mă anunţă despre rezervarea/blocarea sumei, deşi comerciantul/furnizorul de servicii îmi semnalează nereuşita plăţii?**

Acest fenomen apare în cazul în care s-a efectuat verificarea cardului pe pagina de plăţi, dar dvs. nu v-aţi reîntors la pagina de internet a comerciantului/furnizorului de servicii. Tranzacţia rămâne nefinalizată şi se consideră în mod automat o nereuşită. În acest caz suma nu este debitată de pe card şi rezervarea sumei este anulată.

**SECURITATE**

**Ce înseamnă VeriSign şi canal de comunicaţie TLS cu criptare pe 256 de biţi?**

TLS este abrevierea procedurii de criptare acceptate Transport Layer Security. Banca noastră utilizează o cheie de criptare pe 256 de biţi, cheie care protejează canalul nostru de comunicaţii. Cheia de criptare pe 256 de biţi a fost pusă la dispoziţia CIB Bank de către firma VeriSign, cu ajutorul acestei chei efectuându-se şi criptarea TLS. La ora actuală, 90% din comerţul electronic se bazează pe acest mod de securizare a datelor. Programul de navigare utilizat de către cumpărător criptează datele deţinătorului de card cu ajutorul sistemului TLS încă înainte de trimiterea datelor, ele ajungând în formă criptată la CIB Bank şi astfel persoanele neautorizate nu le pot interpreta.

**După efectuarea plăţii, programul meu de navigare îmi atrage atenţia că părăsesc zona securizată. Siguranţa plăţii este garantată şi în continuare?**

În totalitate. Procesul de plată se desfăşoară pe un canal de comunicaţii criptat pe 256 de biţi, aşa că este absolut sigur. După efectuarea tranzacţiei dvs. veţi fi redirecţionat pe site-ul comerciantului. Dacă acest site nu este criptat, programul dvs. de navigare vă atrage atenţia asupra faptului că aţi părăsit canalul criptat. Acest pas nu reprezintă însă nicio ameninţare cu privire la siguranţa plăţii.

**Ce reprezintă codul CVC2/CVV2?**

La cardurile MasterCard acesta vine de la prescurtarea expresiei Card Verification Code (Codul de verificare a cardului), iar la cardurile Visa acesta vine de la prescurtarea expresiei Card Verification Value (Valoare de verificare a cardului), ceea ce reprezintă o valoare numerică înregistrată codat pe banda magnetică a cardului, cu ajutorul căreia se poate stabili autenticitatea acestuia. Codul CVC2 compus din ultimele trei cifre ale şirului de cifre trecut pe spatele cardurilor MasterCard/Maestro trebuie introdus cu ocazia cumpărăturilor online.

**Ce înseamnă expresia Verified by Visa (Verificat de Visa)?**

Deţinătorii de carduri Visa înregistraţi în sistemul Verified by Visa îşi aleg o parolă la banca emitentă a cardului, cu ajutorul căreia se pot identifica în cursul unei cumpărături online. Această parolă oferă protecţie împotriva utilizării neautorizate a cardurilor Visa. CIB Bank acceptă cardurile emise în cadrul sistemului Verified by Visa.

**Ce înseamnă Mastercard SecureCode?**

Deţinătorii de carduri Visa înregistraţi în sistemul Mastercard SecureCode îşi aleg o parolă la banca emitentă a cardului, cu ajutorul căreia se pot identifica în cursul unei cumpărături online. Această parolă oferă protecţie împotriva utilizării neautorizate a cardurilor Mastercard/Maestro. CIB Bank acceptă cardurile emise în cadrul sistemului Mastercard SecureCode.

**Ce reprezintă codul UCAF?**

În cazul cardurilor MasterCard/Maestro, este codul unic posibil primit de la banca emitentă a cardului. Dacă nu aţi primit un astfel de cod, lăsaţi necompletat câmpul aferent.