**Otázky a odpovede o platení kartou na internete**

**AKCEPTÁCIA KARTY**

**Aké typy kariet je možné použiť pri platení?**

Embosované karty VISA a Mastercard a určité karty VISA Electron a V Pay. Možnosť internetového používania kariet VISA Electron závisí od banky emitujúcej kartu. Banková karta typu VISA Electron, emitovaná CIB bankou, je vhodná na nakupovanie cez internet.

**Ktoré bankové karty sú vhodné na platenie cez internet?**

Všetky také VISA a MasterCard/Maestro karty, ktoré boli emitujúcou bankou povolené na použitie na platbu cez internet a webové karty, slúžiace výslovne na platbu cez internet.

**Možno platiť nákupnými kartami?**

Vernostnými kartami, vydanými obchodníkmi/poskytovateľmi služieb, obsahujúcimi vernostné body, nemožno platiť cez internet.

**Možno platiť kartami co-branded?**

Možno platiť všetkými takými co-branded kartami, ktoré sú na báze MasterCard alebo VISA, vhodné na platby cez internet.

**PRIEBEH PLATBY**

**Ako funguje back-office online platba?**

Kupujúci po zvolení platby bankovou kartou na internetovej stránke obchodníka/poskytovateľa služby iniciuje platbu, výsledkom čoho je, že sa dostane na platobnú stránku banky, opatrenú bezpečnostným komunikačným kanálom. Na vykonanie platby treba zadať číslo karty, dátum ukončenia platnosti karty a 3-miestny verifikačný kód, nachádzajúci sa na podpisovom pruhu na zadnej strane karty. Transakciu zahájite Vy, a následne karta prejde procesom autorizácie v reálnom čase, v rámci ktorého je kontrolovaná originalita údajov karty, krytie a nákupný limit. Pokiaľ všetky údaje spĺňajú podmienky na pokračovanie transakcie, sumu na zaplatenie rezervuje na vašej karte banka, ktorá vedie účet (emitovala kartu). Zaťaženie účtu splatnou sumou (stiahnutie sumy) nastane do niekoľkých dní, v závislosti od zaužívanej praxe jednotlivých bánk.

**V čom sa líši internetový nákup kartou od tradičného nákupu?**

Rozlišujeme transakcie kartou (Card Present) a transakcie bez karty (Card not Present). Transakcia Card Present sa uskutočňuje pomocou terminálu POS. Po stiahnutí karty a po zadaní PIN kódu terminál nadviaže kontakt s bankou majiteľa karty cez povoľovacie centrum a v závislosti od typu karty, resp. od emitenta karty, cez sieť VISA alebo MasterCard. Tu prebieha verifikácia a preverenie krytia (autorizácia). Po tej istej trase, ale v opačnom poradí dostane terminál POS (resp. obchodník) schválenie alebo odmietnutie platby. Kupujúci podpíše doklad. Card not Present je taká transakcia, pri realizácii ktorej banková karta fyzicky nie je prítomná. Sem patria transakcie, uskutočnené listom, telefonicky, resp. elektronickou cestou (cez internet), kedy kupujúci (majiteľ karty) zaháji transakciu zadaním údajov karty, požadovaných na bezpečnostnej platobnej stránke (s 256-bitovým kryptovaním). O úspešnej transakcii dostanete tzv. číslo povolenia, ktoré sa zhoduje s číslom na vytlačenom doklade.

**Čo znamená rezervácia?**

Po informovaní banky, okamžite po transakcii, nasleduje rezervácia (vinkulácia), lebo na skutočné zaťaženie je potrebné doručenie oficiálnych údajov, čo trvá niekoľko dní, a za ten čas by sa suma, vyhradená na kúpu, mohla minúť. Preto sa peniaze na kúpu, alebo na vybratie hotovosti oddelia, rezervujú. Rezervovaná suma zostáva súčasťou zostatku na účte, čiže sa zúročuje ale nemožno ju opakovane rezervovať. Rezervácia zabezpečuje odmietnutie tých transakcií, na ktoré už nie je krytie, aj keby to zostatok na účte teoreticky umožňoval.

.

**NEÚSPEŠNÉ PLATBY A ČO V TAKOM PRÍPADE ROBIŤ**

**V akom prípade môže byť transakcia neúspešná?**

Vo všeobecnosti môže byť transakcia neúspešná, ak platobný príkaz nebol akceptovaný bankouemitujúcou kartu (teda tou bankou, kde klient kartu dostal); v prípade používania bankovej karty môže byť transakcia neúspešná aj ak sa v dôsledku chyby v telekomunikácii alebo v informatike žiadosť o povolenie nedostane k banke, emitujúcej kartu.

**Chyba charakteru karty**

Karta nie je vhodná na platbu cez internet.

Používanie karty na platby cez internet je bankou zablokované.

Používanie karty je blokované.

Údaje karty (číslo karty, dátum platnosti, kód na podpisovom páse) boli zadané nesprávne.

Platnosť karty vypršala.

**Chyba charakteru účtu**

Na realizáciu transakcie nie je dostatočné krytie.

Suma transakcie prekročila povolený limit nákupu touto kartou.

**Chyba charakteru spojenia**

Počas transakcie sa pravdepodobne prerušilo spojenie. Skúste prosím znova.

Transakcia bola neúspešná z dôvodu prekročenia časového limitu. Skúste prosím znova.

**Chyba technického charakteru**

Pokiaľ ste sa z platobnej stránky nevrátili na stránku obchodu/služby, transakcia je neúspešná.

Pokiaľ ste sa z platobnej stránky vrátili, ale pomocou ‘back‘, ‘reload‘, respektíve ‘refresh‘ prehliadača sa vrátite späť na platobnú stránku, Vašu transakciu systém z bezpečnostných dôvodov automaticky zamietne.

**Čo treba urobiť v prípade neúspešného procesu platby?**

O transakcii sa v každom prípade vygeneruje identifikátor transakcie, odporúčame Vám zaznamenať si ho. Pokiaľ bude pokus o platobnú transakciu zamietnutý bankou, obráťte sa, prosím, na banku, v ktorej máte vedený účet.

**Prečo sa v prípade neúspešnosti platby treba obrátiť na banku, v ktorej máte vedený účet?**

Pri kontrole karty oznámi banka, v ktorej máte vedený účet (banka, emitujúca kartu), banke obchodníka, ktorá platbu prijíma (prijímateľ), či je možné transakciu zrealizovať. Klientovi inej banky nemôže prijímateľ vydať dôverné informácie, takéto oprávnenie má iba banka identifikujúca majiteľa karty.

**Čo znamená, ak som od svojej banky dostal SMS správu o rezervácii/vinkulovaní sumy, ale obchodník/poskytovateľ služby mi oznámi, že platba bola neúspešná?**

Tento jav môže nastať v takom prípade, ak sa kontrola karty uskutočnila na platobnej stránke, ale nevrátili ste sa na internetovú stránku obchodníka/poskytovateľa služby. V tomto prípade sa transakcia kvalifikuje ako nedokončená, teda automaticky ako neúspešná. V takomto prípade suma nezaťaží kartu a rezervácia sa odblokuje.

**BEZPEČNOSŤ**

**Čo znamená VeriSign a 256-bitový kryptovaný TLS komunikačný kanál?**

TLS je skratkou akceptovaného kryptovacieho konania Layer Security. Naša banka disponuje 256-bitovým kryptovacím kľúčom, ktorý chráni komunikačný kanál. Firma VeriSign umožňuje CIB banke používanie 256-bitového kľúča, pomocou ktorého zabezpečujeme kryptovanie na báze TLS. V súčasnosti používa tento spôsob kryptovania 90 % elektronického obchodovania na svete. Prehliadací program, používaný kupujúcim, vykoná pred odoslaním pomocou TLS kryptovanie údajov majiteľa karty, ktoré sa takto dostanú do CIB banky v kódovanej forme a tak sú pre nepovolané osoby nezrozumiteľné.

**Po vykonaní platby ma prehliadač upozorní, že opúšťam bezpečnú zónu. Je takto zaručená bezpečnosť mojej platby?**

Áno, úplne. Proces platby prebieha cez kryptovaný 256-bitový komunikačný kanál, čo zaručuje jeho úplnú bezpečnosť. Po uskutočnení transakcie sa dostanete späť na domovskú stránku obchodníka, pokiaľ stránka obchodu nie je kryptovaná, prehliadač Vás upozorní, že ste kryptovaný kanál opustili. Neznamená to však nebezpečenstvo, týkajúce sa platby.

**Čo znamená kód CVC2/CVV2 ?**

V prípade MasterCard tzv. Card Verification Code, v prípade Visa tzv. Card Verification Value je numerická hodnota, kódovaná na magnetickom páse bankovej karty, pomocou ktorej sa môže zistiť originalita karty. Tzv. kód CVC2, ktorý je uvedený v posledných troch čísliciach číselného radu na zadnej strane kariet Mastercard/Maestro, treba zadať pri nákupoch cez internet.

**Čo znamená Verified by Visa?**

Majitelia kariet Visa, registrovaní v systéme Verified by Visa, si v banke emitujúcej kartu zvolia heslo, pomocou ktorého sa v prípade nákupu cez internet môžu identifikovať, a ktoré poskytuje ochranu proti neoprávnenému používaniu Visa kariet. CIB banka akceptuje karty vydané v rámci systému Verified by Visa.

**Čo znamená Mastercard SecureCode?**

Majitelia kariet Mastercard/Maestro, registrovaní v systéme Mastercard SecureCode, si v banke emitujúcej kartu, zvolia heslo, pomocou ktorého sa v prípade nákupu cez internet môžu identifikovať, a ktoré poskytuje ochranu proti neoprávnenému používaniu Mastercard/Maestro kariet. CIB banka akceptuje karty vydané v rámci systému Mastercard SecureCode.

**Čo znamená kód UCAF?**

Individuálny kód, ktorý v prípade kariet MasterCard/Maestro prípadne dostanete od Vašej banky, emitujúcej kartu. Pokiaľ ste takýto kód nedostali, toto pole nevyplňujte.