Ďalej vás v krátkosti oboznámime, ako môžete bezpečne uskutočňovať nákupy.

**O bezpečnosti**

Údaje vašej karty sú počas informačného toku chránené 256-bitovým kryptovaním TLS. TLS je skratka akceptovaného kryptovacieho postupu Transport Layer Security. Naša banka disponuje 256-bitovým kryptovacím kľúčom, ktorý chráni komunikačný kanál. Firma VeriSign umožňuje pre CIB používanie 256-bitového kľúča, pomocou ktorého zabezpečujeme kryptovanie na báze TLS. V súčasnosti používa tento spôsob kryptovania 90 % elektronických obchodov vo svete. Prehliadací program (browser) používaný kupujúcim, vykoná pred odoslaním pomocou TLS kryptovanie údajov majiteľa karty, čím sa údaje dostanú do banky CIB v kódovanej forme a pre nepovolané osoby sú nezrozumiteľné.

**Na čo si treba dať pozor pri kúpe?**

* Prečítajte si informáciu o obchodnom dome/predajni, cenníky o predmete kúpy a podmienky dodávky!
* Preštudujte si bezpečnostné podmienky obchodného domu/predajne, pretože tieto zaručujú bezpečnosť vašich údajov!
* Evidujte svoje údaje spojené s kúpou!
* Evidujte údaje vašej transakcie v súvislosti s platbou! (identifikátor transakcie, číslo povolenia)
* Zabezpečte, aby sa ku kryptovaným údajom vašej karty nikdy nedostala nepovolená osoba, preto nikdy neukladajte spolu kartu, osobný identifikátor (PIN kód) a heslo!
* Používajte taký prehliadač, ktorý pozná opciu potrebnú na kryptovanie TLS!
* Pokiaľ na platobnej stránke banky kliknete na tlačidlo „Späť/Back“ alebo „Obnoviť/Refresh“ prehliadača, resp. zatvoríte okno prehliadača predtým, ako vás nasmeruje späť do obchodu, platba nebude úspešná.

**O realizácii platby**

Internetový platobný systém banky CIB Zrt.(a.s.) umožňuje používanie bankových kariet MasterCard, bankových kariet patriacich do produktovej skupiny VISA, VISA a VISA Electron (u Electronu len v tom prípade, ak to emitujúca banka povoľuje), ako aj možnosť platenia webovými kartami na internetové používanie/číslom karty na jednorazové použitie. V prípade platby bankovou kartou a následne po úspešnej transakcii – čo znamená akceptovanie platnosti bankovej karty a výsledok kontroly úhrady – banka CIB Zrt. spustí proces zaťaženia účtu majiteľa karty protihodnotou za tovar alebo službu.

Bezpečnosť je založená na rozdelení údajov. Pri použití systému predávajúci od kupujúceho dostane iba množstvo objednaného tovaru a adresu doručenia, a banka CIB Zrt. údaje o karte. Predávajúci údaje o platobnej stránke nedostane, tieto sú prístupné iba pre banku CIB. O úspešnom alebo neúspešnom výsledku transakcie banka obchodníka informuje.

Pokiaľ sa chcete podrobnejšie informovať o výsledku transakcie, v prípade neúspechu o príčinách alebo detailoch, obráťte sa na banku, ktorá vedie váš účet.

**Otázky a odpovede o internetovej platbe kartou**

**AKCEPTÁCIA KARTY**

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

Embosované karty VISA a Mastercard/Maestro, resp. jednotlivé karty VISA Electron. Možnosť internetového používania kariet VISA Electron závisí od banky emitujúcej kartu. Banková karta typu VISA Electron emitovaná bankou CIB je vhodná na kupovanie cez internet.

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

Všetky také VISA a MasterCard/Maestro karty, ktoré boli emitujúcou bankou povolené, ako aj webové karty slúžiace výslovne na platbu cez internet, resp. internetové karty banky CIB.

**Možno platiť nákupnými kartami?**

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

**Možno platiť kartami co-branded?**

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

**PRIEBEH PLATBY**

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

Kupujúci po zvolení platby bankovou kartou iniciuje na internetovej stránke obchodníka/poskytovateľa služby platbu, čoho výsledkom je, že sa dostane na platobnú stránku banky, opatrenej bezpečnostným komunikačným kanálom. Pri platbe treba zadať číslo karty, jej exspiráciu, a 3-číselný verifikačný kód nachádzajúci sa na podpisovom pruhu zadnej časti karty. Transakciu odštartujete vy, a následne karta prejde cez skutočný povoľovací čas, v rámci čoho 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 (emitujúca kartu). Zaťaženie účtu touto sumou (stiahnutie sumy) nastane v priebehu niekoľkých dní v závislosti od postupov jednotlivých bánk.

**Aký je rozdiel medzi internetovým nákupom kartou a tradičným nákupom?**

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

**Čo znamená rezervácia?**

Po informovaní banky po transakcii nasleduje okamžite rezervácia (vinkulácia), lebo na skutočné zaťaženie je potrebné, aby sa údaje oficiálne potvrdili, čo trvá niekoľko dní, a za ten čas by sa suma, vyhradená na kúpu, mohla minúť. Takto sa peniaze na kúpu oddelia, rezervujú. Rezervovaná suma zostáva súčasťou zostatku na účte, čiže sa zúročuje ale opakovane ju nemožno rezervovať. Rezervácia zabezpečuje odmietnutie tých transakcií, na ktoré už nie je krytie, aj keby to zostatok na účte principiálne umožňoval. Pokiaľ po uplynutí niekoľkých dní k zaťaženiu nedôjde, môže banka odblokovať rezerváciu, ktorá sa týmto stáva použiteľnou. V takom prípade je účelné konzultovať s bankou, lebo zaťaženie sa skôr či neskôr určite uskutoční.

**Neúspešné platby a čo V TAKOM PRÍPADE ROBIť**

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

Transakcia môže byť neúspešná vo všeobecnosti vtedy, ak platobný príkaz nebol akceptovaný bankou, ktorá kartu vydala (teda tou bankou, kde klient kartu dostal); neúspešnosť v prípade používania bankovej karty môže byť zapríčinená aj z toho dôvodu, že v dôsledku chyby v telekomunikácii alebo informatike sa žiadosť o povolenie nedostane k banke, ktorá kartu vydala.

# 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, exspirácia, kód na podpisovom páse) boli zadané nesprávne.
* Platnosť karty je exspirovaná

# Chyba charakteru účtu

* + Na realizáciu transakcie nie je dostatočné krytie.
  + Suma transakcie prekročila povolený limit nákupu touto kartou.

# Chyba charakteru spojenia

* + Pravdepodobne sa počas transakcie prerušilo spojenie. Skúste znova.
  + Transakcia bola neúspešná z dôvodu prekročenia časového limitu. Skúste 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“, resp. „refresh“ prehliadača sa vrátite späť na platobnú stránku, vašu transakciu systém z bezpečnostných dôvodov automaticky zamietne.

## Čo treba urobiť v prípade neúspešnosti procesu platby?

V každom prípade sa o transakcii vygeneruje identifikátor transakcie, ktorý si zaznamenajte. Pokiaľ sa pokus o platbu pri transakcii zamietne zo strany banky, obráťte sa, prosím, na banku, v ktorej máte vedený účet.

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

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

Čo to znamená, ak som od svojej banky dostal SMS oznámenie o rezervácii/vinkulovaní sumy, ale obchod/služba mi oznamuje, že platba bola neúspešná?

Tento jav nastane v takom prípade, ak sa kontrola karty uskutočnila na výplatnej strane, ale vy ste sa na internetovú stránku obchod/služby nevrátili. V takomto prípade sa transakcia kvalifikuje ako nedokončená, teda 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 Transport Layer Security. Naša banka disponuje 256-bitovým kryptovacím kľúčom, ktorý chráni komunikačný kanál. Firma VeriSign umožňuje používanie 256-bitového kľúča banke CIB, pomocou ktorého zabezpečujeme kryptovanie. V súčasnosti používa tento spôsob kryptovania 90 % elektronických obchodov vo svete. Prehliadací program (browser) používaný kupujúcim vykoná pred odoslaním pomocou TLS kryptovanie údajov majiteľa karty, čím sa údaje dostanú do banky CIB v kódovanej forme a pre nepovolané osoby sú nezrozumiteľné.

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

Áno, úplne. Proces platby prebieha cez kryptovaný 256-bitový komunikačný kanál, čím je úplne bezpečný. Následne po transakcii sa dostanete späť na domovskú stránku obchodu, a pokiaľ stránka obchodu nie je kryptovaná, prehliadač vás upozorní, že ste kryptovaný kanál opustili. Toto nemôže znamenať nebezpečenstvo týkajúce sa platby.

**Čo znamená kód CVC2/CVV2 ?**

V prípade MasterCard tzv. Card Verification Code, v prípade Visa tzv. Card Verification Value je kódovaná numerická hodnota na magnetickom páse bankovej karty, pomocou ktorej sa môže zistiť originalita karty. Tzv. kód CVC2, ktorý figuruje v posledných troch čísliciach číselného radu, ktorý sa nachádza na zadnej strane kariet MasterCard, treba zadať pri internetových obchodoch.

**Čo znamená Verified by Visa?**

Majitelia kariet Visa registrovaní v systéme Verified by Visa si v banke, ktorá kartu vydala, zvolia heslo, pomocou ktorého sa v prípade nákupu môžu identifikovať a ktoré poskytuje ochranu voči neoprávnenému používaniu Visa kariet. Banka CIB akceptuje karty vydané v rámci systému Verified by Visa.

**Čo znamená Mastercard SecureCode?**

Majitelia kariet Mastercard registrovaní v systéme Mastercard SecureCode si v banke, ktorá kartu vydala, zvolia heslo, pomocou ktorého sa v prípade nákupu môžu identifikovať a ktoré poskytuje ochranu voči neoprávnenému používaniu Visa kariet. Banka CIB akceptuje karty vydané v rámci systému Mastercard SecureCode.

**Čo znamená kód UCAF?**

V prípade kariet MasterCard je to individuálny kód, ktorý prípadne dostanete od banky, ktorá vydala vašu kartu. Ak ste tento kód nedostali, toto pole nevyplňujte.