

Pytania i odpowiedzi dotyczące płatności kartą przez internet

AKCEPTACJA KARTY

Jakimi rodzajami kart można płacić?

Płacić można kartami tloczonymi VISA i Mastercard, niektórymi kartami VISA Electron, V Pay. Możliwość korzystania z kart VISA Electron w internecie zależy od banku, który wydaje kartę. Karty bankowe typu VISA Electron wydane przez CIB mogą być używane do zakupów internetowych.

Karty których banków nadają się do płatności internetowych?

Wszystkie karty VISA i Mastercard/Maestro, które zostały zatwierdzone do płatności internetowych przez bank wydający kartę, a także karty internetowe specjalnie stworzone do użytku w Internecie.

Czy można płacić kartami lojalnościowymi?

Nie można płacić przez internet kartami lojalnościowymi służącymi do gromadzenia punktów lojalnościowych, wydanymi przez sprzedawców/usługodawców.

Czy można płacić kartami co-branded?

Można płacić dowolną kartą co-branded, organizacji MasterCard lub VISA, nadającą się do płatności internetowych.

PROCES PŁATNOŚCI

Jak wygląda proces obsługi płatności internetowych od strony banku?

Po wybraniu karty płatniczej jako metody płatności na stronie internetowej sprzedawcy/usługodawcy, kupujący inicjuje płatność, a następnie zostaje przekierowany na stronę płatności Banku wyposażoną w zabezpieczony kanał komunikacji. Aby dokonać płatności, należy podać numer karty, datę ważności i 3-cyfrowy kod weryfikacyjny znajdujący się na pasku podpisu na odwrocie karty. Transakcja jest inicjowana przez Pana/Panią i od tego momentu karta przechodzi przez proces autoryzacji w czasie rzeczywistym, w trakcie której sprawdzana jest autentyczność danych karty, dostępne środki, limit zakupów. Jeżeli wszystkie dane warunkujące kontynuowanie transakcji są poprawne, bank prowadzący rachunek (wydający kartę) blokuje kwotę płatności na karcie. W zależności od banku prowadzącego rachunek faktyczne obciążenie rachunku kwotą płatności (pobranie kwoty) odbywa się w ciągu kilku dni.

Czym różnią się zakupy online od tradycyjnych zakupów?

Rozróżniamy transakcje realizowane za okazaniem karty (Card Present) i bez okazania karty (Card not Present). Transakcje Card Present odbywają się przy użyciu terminala POS. Po przeciągnięciu karty i wprowadzeniu kodu PIN terminal kontaktuje się za pośrednictwem centrum autoryzacyjnego z bankiem posiadacza karty i w zależności od typu karty oraz wydawcy karty odbywa się to za pośrednictwem sieci VISA lub MasterCard. Tutaj odbywa się weryfikacja ważności karty i dostępnych środków na koncie (autoryzacja). Tą samą ścieżką, tylko w odwrotnym kierunku otrzymuje terminal POS (czyli sprzedawca) informację o zatwierdzeniu lub odrzuceniu transakcji. Kupujący podpisuje paragon. Card not Present to transakcja, w której karta bankowa nie jest fizycznie obecna. Do tej kategorii należą transakcje przeprowadzane drogą pocztową, telefoniczną lub elektroniczną (w internecie), w przypadku których klient (posiadacz karty) inicjuje transakcję, wprowadzając wymagane dane karty na bezpiecznej stronie płatności (z 256-bitowym szyfrowaniem). Po pomyślnie przeprowadzonej transakcji otrzymuje Pan/Pani tzw. numer autoryzacji, identyczny z numerem znajdującym się na papierowym paragonie.

Co oznacza blokada?

W momencie powzięcia przez bank wiadomości o transakcji następuje natychmiastowa blokada kwoty transakcji, ponieważ faktyczne obciążenie rachunku może mieć miejsce dopiero po wpłynięciu wszystkich formalnych danych, co może potrwać kilka dni, a w tym czasie kwota transakcji mogłaby zostać ponownie wydana. W ten sposób dzięki blokadzie środki wykorzystane na zakupy lub wypłaty gotówki podlegają oddzieleniu i zablokowaniu. Zablokowana kwota wciąż jest uwzględniana w saldzie rachunku, czyli należne są od niej odsetki, ale nie może zostać jeszcze raz wydana. Blokada gwarantuje odmowę realizacji transakcji, na które brakuje wystarczających dostępnych środków, choć saldo rachunku teoretycznie umożliwiałoby ich wykonanie.

NIEUDANE PŁATNOŚCI I CO WÓWCZAS ROBIĆ

W jakich przypadkach transakcja może się nie powieść?

Zazwyczaj zdarza się to gdy zlecenie płatnicze nie jest akceptowane przez bank emitujący kartę (tj. przez bank, który wydał klientowi kartę); w przypadku korzystania z karty bankowej przyczyną może też być błąd telekomunikacyjny lub informatyczny wskutek którego prośba o autoryzację nie dotrze do banku wydającego kartę.

Błędy związane z kartą

- Karta nie nadaje się do płatności online.
- Posługiwanie się kartą w internecie jest zabronione przez bank prowadzący rachunek.
- Zablokowano możliwość korzystania z karty.
- Dane karty (numer karty, data ważności, kod na pasku podpisu) zostały wprowadzone niepoprawnie.
- Karta straciła ważność.

Błędy związane z rachunkiem

- Nie ma wystarczających środków na sfinalizowanie transakcji.
- Kwota transakcji przekracza ustalony limit wydatków karty.

Błędy związane z połączeniem

- Linia mogła zostać przerwana podczas transakcji. Proszę spróbować ponownie.
- Transakcja nie powiodła się z powodu przekroczenia limitu czasu. Proszę spróbować ponownie.

Błędy techniczne

- Jeśli nie wróci Pan/Pani ze strony płatności na stronę sprzedawcy/usługodawcy, transakcja się nie powiedzie.
- Jeśli wrócił Pan/Pani ze strony płatności, ale przeglądarka powróci do strony płatności za pomocą „wstecz”, „załaduj ponownie” lub „odśwież”, transakcja zostanie automatycznie odrzucona ze względów bezpieczeństwa.

Co zrobić, jeśli procedura płatności się nie powiedzie?

Dla każdej transakcji generowany jest identyfikator transakcji, który zalecamy zanotować. Jeśli transakcja zostanie odrzucona przez bank podczas próby płatności, należy się skontaktować z bankiem prowadzącym konto.

Dlaczego należy się kontaktować z bankiem prowadzącym rachunek w przypadku niepowodzenia płatności?

Podczas weryfikacji karty bank prowadzący rachunek (wydawca karty) powiadamia bank (akceptanta) sprzedawcy pobierającego kwotę, czy transakcja może zostać wykonana. Bank akceptanta nie może udzielić takich poufnych informacji, jest do tego uprawniony tylko bank identyfikujący posiadacza karty.

Co oznacza, jeżeli od banku otrzymam SMS o blokadzie kwoty transakcji, a sprzedawca/usługodawca zawiadomi, że płatność się nie powiodła?

Zjawisko to może wystąpić, jeśli karta została zweryfikowana na stronie płatności, ale nie wrócił Pan/Pani na stronę internetową sprzedawcy/usługodawcy. W takim przypadku transakcja jest uważana za niekompletną, więc automatycznie uznaje się ją za nieudaną. W takim przypadku karta Pana/Pani nie zostanie obciążona kwotą zakupu, a zablokowanie kwoty transakcji zostanie anulowane.

BEZPIECZEŃSTWO

Co oznaczają VeriSign i 256-bitowy szyfrowany kanał komunikacji TLS?

TLS to skrót od szeroko stosowanej procedury szyfrowania Transport Layer Security. Nasz bank posiada 256-bitowy klucz szyfrujący, który chroni kanał komunikacji. Firma o nazwie VeriSign umożliwia CIB Bankowi korzystanie z 256-bitowego klucza, który zapewnia szyfrowanie oparte na protokole TLS. Obecnie 90% światowego handlu elektronicznego korzysta z tej metody szyfrowania.

Program przeglądarkowy, z którego korzysta klient, przed wysłaniem szyfruje dane posiadacza karty za pomocą TLS, dzięki czemu dane są przesyłane do CIB Banku w postaci zaszyfowanej, i w rezultacie nie mogą zostać odczytane przez osoby nieuprawnione.

Po dokonaniu płatności moja przeglądarka ostrzegła mnie, że opuściłem strefę bezpieczeństwa. Czy w ten sposób zagwarantowane jest bezpieczeństwo mojej płatności?

Absolutnie tak. Proces płatności odbywa się za pośrednictwem 256-bitowego szyfrowanego kanału komunikacji, dzięki czemu jest całkowicie bezpieczny. Po transakcji zostanie Pan/Pani przekierowany na stronę internetową sprzedawcy, i jeśli strona sprzedawcy nie jest zaszyfowana, przeglądarka umieszcza ostrzeżenie, że opuścił Pan/Pani zaszyfowany kanał. Nie stwarza to jednak zagrożenia dla bezpieczeństwa płatności.

Co oznacza kod CVC2 / CVV2?

W przypadku MasterCard skrót od Card Verification Code, w przypadku karty Visa skrót od Card Verification Value oznacza wartość numeryczną zakodowaną na pasku magnetycznym karty bankowej, dzięki której można potwierdzić autentyczność karty. Tzw. kod CVC2, czyli ostatnie trzy cyfry serii cyfr znajdujących się na odwrocie karty podaje się podczas zakupów internetowych.

Co oznacza Verified by Visa?

Verified by Visa to jednorazowa kontrola bezpieczeństwa dla posiadaczy kart Visa, ustawiona w banku wydającym kartę, odbywająca się na podstawie kodu lub identyfikacji biometrycznej (rozpoznawanie twarzy, odcisku palca lub innych cech ludzkich), umożliwiająca identyfikację podczas zakupów online i chroniąca przed nieautoryzowanym użyciem kart Visa. CIB Bank akceptuje karty wydane w ramach systemu Verified by Visa.

Co oznacza Mastercard Identity Check (ID Check)?

Mastercard ID Check to jednorazowa kontrola bezpieczeństwa dla posiadaczy kart Mastercard/Maestro, ustawiona w banku wydającym kartę, odbywająca się na podstawie kodu lub identyfikacji biometrycznej (rozpoznawanie twarzy, odcisku palca lub innych cech ludzkich), umożliwiająca identyfikację podczas zakupów online i chroniąca przed nieautoryzowanym użyciem kart Mastercard/Maestro. CIB Bank akceptuje karty wydane w ramach systemu Mastercard ID Check.