

Tisztelt Vásárlónk!

Kérem, hogy amennyiben kérdése merült fel a [www.biola.hu](http://www.biola.hu) oldalon működő web áruházunk kártyás fizetési rendszerének használatával kapcsolatban, akkor lehetőség szerint olvassa át a következő kérdések és válaszok összefoglalóját:

## **KÁRTYAELFOGADÁS**

### **Milyen típusú kártyákkal lehet fizetni?**

A VISA és az Mastercard dombornyomott kártyáival, ill. egyes VISA Electron kártyákkal. A VISA Electron kártyák világhálón történő használatának lehetősége a kártyát kibocsátó banktól függ. A CIB által kibocsátott VISA Electron típusú bankkártya használható világhálón történő vásárlásra.

### **Mely bankok kártyái alkalmasak internetes fizetésre?**

Minden olyan VISA és Mastercard/Maestro kártyával, mely internetes fizetésre a kártyakibocsátó bank által engedélyeztetve lettek, valamint a kifejezetten internetes használatra hivatott webkártyák.

### **Lehet-e vásárlókártyákkal fizetni?**

Hűségpontokat tartalmazó, kereskedők/szolgáltatók által kibocsátott pontgyűjtő kártyákkal nem lehet interneten fizetni.

### **Lehet-e co-branded kártyákkal fizetni?**

Bármilyen olyan co-branded kártyával lehetséges fizetni, mely internetes fizetésre alkalmas MasterCard vagy VISA alapú kártya.

## **FIZETÉS FOLYAMAT**

### **Hogyan működik az online fizetés banki háttérfolyamata?**

A vásárló a kereskedő/szolgáltató internetes oldalán a bankkártyás fizetési lehetőség választását követően a fizetést kezdeményezi, melynek eredményeként átkerül a Bank biztonságos kommunikációs csatornával ellátott fizetőoldalára. A fizetéshez szükséges megadni kártyaszámát, lejáratát, és a kártya hátoldalának aláíráscsíkján található 3 jegyű érvényesítési kódot. A fizetési ügyletet Ön indítja el, ettől kezdve a kártya valós idejű engedélyezéssel megy keresztül, melynek keretében a kártyaadatok eredetisége-, fedezet-, vásárlási korlát kerül ellenőrzésre. Amennyiben a fizetési ügylet folytatásához minden adat megfelel, a fizetendő összeget számlavezető (kártyakibocsátó) bankja zárja a kártyáján. Az összeg számlán történő terhelése (levonása) számlavezető banktól függően néhány napon belül következik be.

## Miben különbözik a világhálón történő kártyás vásárlás a hagyományostól?

Megkülönböztetünk kártya jelenlétével történő (Card Present) és kártya jelenléte nélküli (Card not Present) fizetési ügyleteket. A Card Present fizetési ügylet POS terminál eszköz segítségével történik. A kártya lehúzását és a PIN kód beütését követően a terminál kapcsolatba lép a kártyabirtokos bankjával, az engedélyező központon keresztül, és a kártya típusától, illetve a kártya kibocsátójától függően a VISA vagy MasterCard hálózaton keresztül. Itt megtörténik az érvényesség és fedezetvizsgálat (authorizáció). Az előbbi útvonalon visszafelé haladva a POS terminál (illetve a kereskedő) megkapja a jóváhagyást vagy elutasítást. A vásárló aláírja a bizonylatot. A Card not Present olyan fizetési ügylet, melynek lebonyolításakor a bankkártya fizikailag nincs jelen. Ide tartoznak a levélben, telefonon, illetve az elektronikus úton (világháló) lebonyolított tranzakciók, amelyek esetében a vásárló (kártyabirtokos) a fizetési ügyletet biztonságos (256 bites titkosítású) fizetőoldalon bekért kártyaadatok megadásával indítja. A sikeres fizetési ügyletről Ön kap egy ügynevezett engedélyszámot, mely megegyezik a papír alapú bizonylaton található számmal.

## Mit jelent a foglalás?

A fizetési ügyletet a bank tudomására jutásakor azonnal foglalás (zárolás) követi, hiszen a tényleges terheléshez előbb a hivatalos adatoknak be kell érkezniük, mely néhány napot igénybe vesz és az alatt a vásárolt összeg újra elkölthető lenne. Ezért a foglalással a levásárolt vagy felvett pénzt elkülönítik, foglalás alá teszik. A foglalt összeg hozzátartozik a számlaegyenleghez, azaz jár rá kamat, de még egyszer nem költhető el. A foglalás biztosítja azon fizetési ügyletek visszautasítását, melyre már nincs fedezet, noha a számlaegyenleg erre elvben még lehetőséget nyújtana.

## SIKERTELEN FIZETÉSEK ÉS TEENDŐK

### Milyen esetben lehet sikertelen egy fizetési ügylet?

Általában a kártyát kibocsátó bank (tehát ahol az ügyfél a kártyát kapta) által el nem fogadott fizetési megbízás; de bankkártya használat esetében ez lehet olyan okból is, hogy távközlési vagy számítógépes hiba miatt az engedélykérés nem jut el a kártyát kibocsátó bankhoz.

### Kártya jellegű hiba

- A kártya nem alkalmas internetes fizetésre.
- A kártya internetes használata számlavezető bank által tiltott.
- A kártyahasználat tiltott.
- A kártyaadatok (kártyaszám, lejárat, aláíráscsík) hibásan lettek megadva.
- A kártya lejárt.

## **Számla jellegű hiba**

- Nincs fedezet a fizetési ügylet végrehajtásához.
- A fizetési ügylet összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.

## **Kapcsolati jellegű hiba**

- A fizetési ügylet során valószínűleg megszakadt a vonal. Kérjük, próbálja meg újra.
- A fizetési ügylet időtúllépés miatt sikertelen volt. Kérjük, próbálja meg újra.

## **Technikai jellegű hiba**

- Amennyiben a fizetőoldalról nem tért vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a fizetési ügylet sikertelen.
- Amennyiben a fizetőoldalról visszatért, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, fizetési ügyletét a rendszer biztonsági okokból önműködően visszautasítja.

## **Mi a teendő a fizetési folyamat sikertelensége esetén?**

A fizetési ügyletről minden esetben készül egy fizetési ügylet azonosító, melyet javasunk feljegyezni. Amennyiben a fizetési kísérlet során tranzakció banki oldalról visszautasításra kerül, kérjük vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

## **Miért a számlavezető bankkal kell felvenni a kapcsolatot a fizetés sikertelensége esetén?**

A kártyaellenőrzés során a számlavezető (kártyakibocsátó) bank értesíti az összeget beszedő kereskedő (elfogadó) bankjának, hogy a tranzakció elvégezhető-e. Más bank ügyfelének az elfogadó bank nem adhat ki bizalmasadatokat, arra csak a kártyabirtokost azonosító banknak van joga.

## **Mit jelent az, ha bankomtól azonban SMS kaptam az összeg foglalásáról/zárolásáról, azonban a kereskedő/szolgáltató azt jelzi, hogy sikertelen volt a fizetés?**

Ez a jelenség olyan esetben fordulhat elő, ha a kártya ellenőrzése megtörtént a fizetőoldalon, azonban Ön nem tért vissza kereskedő/szolgáltató internetes oldalára. A tranzakció ebben az esetben befejezetlennek, így automatikusan sikertelennek minősül. Ilyen esetben az összeg nem kerül terhelésre kártyáján, a foglalás feloldásra kerül.

## BIZTONSÁG

### Mit jelent a VeriSign és a 256 bites titkosítású TLS kommunikációs csatorna?

A TLS, a Transport Layer Security elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Bankunk rendelkezik egy 256 bites titkosító kulccsal, amely a távközlési csatornát védi. A VeriSign nevű cég teszi lehetővé a CIB Bank-nak a 256 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk a TLS alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének kb. 90%-ában ezt a titkosítási változatot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program a TLS segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a CIB Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

### A fizetés után figyelmeztetett a böngészőm, hogy elhagyom a biztonsági zónát. A fizetésem biztonsága így szavatolt?

Teljes mértékben igen. A fizetés folyamata 256-bites titkosított távközlési csatornán folyik, így teljesen biztonságos. A fizetési ügyletet követően Ön a kereskedő honlapjára jut vissza, amennyiben a kereskedő oldala nem titkosított, a böngészője figyelmezteti, hogy a titkosított csatornát elhagyta. Ez nem jelent veszélyt a fizetés biztonságát illetően.

### Mit jelent a CVC2/CVV2 kód?

A MasterCard esetében az ún Card Verification Code, a Visa esetében az ún. Card Verification Value egy olyan, a bankkártya mágnescsíkján rejtjelzett számtani érték, melynek segítségével megállapítható egy kártya valósága. Az ún. CVC2 kódot, mely az Mastercard/Maestro kártyák hátoldalán található számsor utolsó három számjegyében szerepel, az internetes vásárlások során kell megadni.

### Mit jelent a Verified by Visa?

A Verified by Visa rendszerben regisztrált Visa kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Visa kártyák jogosulatlan használatára ellen. A CIB Bank elfogadja a Verified by Visa rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

### Mit jelent a Mastercard SecureCode?

A Mastercard SecureCode rendszerben regisztrált Mastercard/Maestro kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Mastercard/Maestro kártyák jogosulatlan használatára ellen. A CIB Bank elfogadja a Mastercard SecureCode rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

### Mit jelent a UCAF kód?

MasterCard/Maestro kártyák esetén az Ön kártyakibocsátó bankjától esetlegesen kapott egyedi kód. Ha nem kapott ilyet, akkor hagyja üresen a mezőt.

Kecskemét, 2018.09.12.

Dr. Gyovai Viola, ügyvezető.  
BIOLA Biokozmetikai Kft.