

CIB BANK
Questions and answers about online card payments
English version

CARD ACCEPTANCE

What types of cards can be used to pay?

With VISA and Mastercard embossed cards, respectively, with certain VISA Electron, V Pay cards. The possibility to use VISA Electron cards online depends on the bank issuing the card. The VISA Electron credit card issued by CIB can be used for online purchases.

Which banks' cards are suitable for online payments?

All VISA and Mastercard/Maestro cards that have been authorised by the card issuing bank for online payments, as well as webcards specifically designed for online use.

Is it possible to pay with shopping cards?

It is not possible to pay online with loyalty point cards issued by merchants/service providers.

Can I pay with co-branded cards?

You can pay with any co-branded card that is a MasterCard or VISA card for online payments.

PAYMENT PROCESS

How does the banking back-end process of online payments work?

The customer initiates the payment on the merchant's/service provider's website after choosing the payment method by credit card, which results in being redirected to the Bank's payment page with a secure communication channel. To make a payment, you will need to enter your card number, expiry date and the 3-digit validation code on the signature strip on the back of the card. The transaction is initiated by you, from then on the card goes through a real-time authorisation process, which checks the authenticity of the card data, the coverage and the purchase limit. If all the details are correct for the transaction to proceed, the amount to be paid will be blocked on your card by your account (card issuing) bank. The amount will be debited (deducted) from your account within a few days, depending on the account-keeping bank.

How is online card shopping different from traditional shopping?

We distinguish between card present and card not present transactions. The Card Present transaction is made using a POS terminal device. After swiping the card and entering the PIN, the terminal contacts the cardholder's bank via the authorisation centre and, depending on the type of card and the card issuer, via the VISA or MasterCard network. This is where the validity and coverage check (authorisation) takes place. The POS terminal (or the merchant) receives the approval or rejection on the way back. The buyer signs the receipt. Card not Present is a transaction where the credit card is not physically present. This includes transactions made by mail, telephone or electronically (internet), where the customer (cardholder) initiates the transaction by entering card details on a secure (256-bit encrypted) payment page. You will receive a so-called the licence number, which is the same as the number on the paper receipt.

What is a reservation?

Once the transaction is known to the bank, it is immediately followed by a reservation (blocking), since the actual debit requires the official data to be received first, which takes a few days and during which the amount purchased can be spent again. Therefore, with a reservation, the money that is bought or borrowed is separated and put under reservation. The reserved amount is added to the account balance, i.e. it earns interest, but cannot be spent again. The reservation ensures that transactions that are no longer covered can be rejected, although the account balance would in principle still allow this.

FAILED PAYMENTS AND TASKS

In what circumstances can a transaction fail?

Usually, a payment order not accepted by the issuing bank (i.e. where the customer received the card); but in the case of a debit card, this may also be due to a telecommunication or IT error that prevents the authorisation request from reaching the issuing bank.

Card related error

- The card is not suitable for online payments.
- Internet use of the card is prohibited by the bank managing the account.
- The use of cards is prohibited.
- The card data (card number, expiration date, code on the signature strip) were entered incorrectly.
- The card has expired.

Invoice error

- There is no margin to complete the transaction.
- The amount of the transaction exceeds the purchase limit of the card.

Connection error

- The line may have been disconnected during the transaction. Please try again.
- The transaction failed due to a timeout. Please try again.

Technical error

- If you have not returned from the payment page to the merchant/service provider's page, the transaction is unsuccessful.
- If you have returned from the payment page, but return to the payment page using the browser's "back", "reload" or "refresh", your transaction will be automatically rejected by the system for security reasons.

What to do if the payment procedure fails?

In all cases, a transaction ID is generated for the transaction, which we recommend you record. If the transaction is declined by your bank during the payment attempt, please contact your account bank.

Why should I contact my account-holding bank if the payment fails?

During the card verification process, the account-holding (card-issuing) bank notifies the collecting (acquiring) merchant's bank whether the transaction can be completed. The acquiring bank cannot disclose confidential information to a customer of another bank, only the bank that identifies the cardholder is entitled to do so.

What does it mean if I have received an SMS from my bank about the reservation/ blocking of the amount, but the merchant/service provider indicates that the payment was unsuccessful?

This can happen if the card has been verified on the payment page but you have not returned to the merchant/service provider's website. In this case, the transaction is considered incomplete and therefore automatically unsuccessful. In this case, the amount will not be charged to your card and the reservation will be cancelled.

SECURITY

What is VeriSign and the TLS 256-bit encrypted communication channel?

TLS, short for Transport Layer Security, is an accepted encryption method. Our bank has a 256-bit encryption key that protects the communication channel. A company called VeriSign enables CIB Bank to use a 256-bit key to provide TLS-based encryption. This encryption method is currently used in 90% of the world's electronic commerce. The browser program used by the customer uses TLS to encrypt the cardholder's data before sending it to CIB Bank, so that it is encrypted and cannot be read by unauthorised persons.

After payment, my browser warned me that I was leaving the secure zone. Is my salary security guaranteed?

Absolutely yes. The payment process takes place over 256-bit encrypted communication channels, making it completely secure. After the transaction, you will be returned to the merchant's website, if the merchant's site is not encrypted, your browser will warn you that you have left the encrypted channel. This does not pose a risk to the security of the payment.

What does the CVC2/CVV2 code mean?

For MasterCard the so-called Card Verification Code, for Visa the so-called Card Verification Code. Card Verification Value is a numeric value encoded on the magnetic stripe of a bank card that can be used to verify the authenticity of a card. The so-called The CVC2 code, which is the last three digits of the number on the back of the Mastercard/Maestro card, must be entered when making online purchases.

What does Verified by Visa mean?

Verified by Visa is a security verification of Visa cardholders based on a unique code or biometric identification (facial recognition, fingerprint or other human characteristic) set up by the issuing bank to identify themselves when shopping online and to protect against unauthorised use of Visa cards. CIB Bank accepts cards issued under the Verified by Visa scheme.

What does Mastercard Identity Check (ID Check) mean?

The Mastercard ID Check is a security check for Mastercard/Maestro cardholders based on a unique code or biometric identification (facial recognition, fingerprint or other human characteristic) set up by the issuing bank to identify themselves when shopping online and to protect against unauthorised use of Mastercard/Maestro cards. CIB Bank accepts cards issued within the Mastercard ID Check system.

CIB BANK
Kérdések és válaszok internetes kártyás fizetésről

KÁRTYAELFOGADÁS

Milyen típusú kártyákkal lehet fizetni?

A VISA és a Mastercard dombornyomott kártyáival, ill. egyes VISA Electron, V Pay kártyákkal. A VISA Electron kártyák interneten történő használatának lehetősége a kártyát kibocsátó banktól függ. A CIB által kibocsátott VISA Electron típusú bankkártya használható interneten 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 FOLYAMATA

Hogyan működik az online fizetés banki háttérfolyamata?

A vásárló a kereskedő/szolgáltató internetes oldalán a bankkártyás fizetési mód 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 tranzakciót Ön indítja el, ettől kezdve a kártya valós idejű engedélyezéssel megy keresztül, melynek keretében a kártyaadatok eredetisége-, fedezet-, vásárlási limit kerül ellenőrzésre. Amennyiben a tranzakció folytatásához minden adat megfelel, a fizetendő összeget számlavezető (kártyakibocsátó) bankja zárolja a kártyáján. Az összeg számlán történő terhelése (levonása) számlavezető banktól függően néhány napon belül következik be.

Miben különbözik az internetes kártyás vásárlás a hagyományostól?

Megkülönböztetünk kártya jelenlétével történő (Card Present) és kártya jelenléte nélküli (Card not Present) tranzakciókat. A Card Present tranzakció 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 tranzakció, melynek lebonyolításakor a bankkártya fizikailag nincs jelen. Ide tartoznak a levélben, telefonon, illetve az elektronikus úton (internet) lebonyolított tranzakciók, amelyek esetében a vásárló (kártyabirtokos) a tranzakciót biztonságos (256 bites titkosítású) fizetőoldalon bekért kártyaadatok megadásával indítja. A sikeres tranzakcióról Ön kap ún. engedélyszámot, mely megegyezik a papír alapú bizonylaton található számmal.

Mit jelent a foglalás?

A tranzakciót 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 tranzakciók visszautasítását, melyre már nincs fedezet, noha a számlaegyenleg erre elvben még lehetőséget nyújtana.

SIKERTELEN FIZETÉSEK ÉS TEENDŐK

Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

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 informatikai 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 tranzakció végrehajtásához.
- A tranzakció összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.

Kapcsolati jellegű hiba

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

Technikai jellegű hiba

- Amennyiben a fizetőoldaltól nem tért vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a tranzakció sikertelen.
- Amennyiben a fizetőoldaltól visszatért, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, tranzakcióját a rendszer biztonsági okokból automatikusan visszautasítja.

Mi a teendő a fizetési procedúra sikertelensége esetén?

A tranzakcióról minden esetben generálódik egy tranzakcióazonosító, 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 bizalmas információkat, 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 kommunikációs 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 90%-ában ezt a titkosítási módot 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 garantált?

Teljes mértékben igen. A fizetés folyamata 256-bites titkosított kommunikációs csatornán folyik, így teljesen biztonságos. A tranzakciót 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 kódolt numerikus érték, melynek segítségével megállapítható egy kártya valódisága. 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 a Visa kártyabirtokosok a kártyát kibocsátó banknál beállított olyan egyszeri kódon vagy biometrikus azonosításon (arcfelismerésen, ujjlenyomaton, illetve más emberi tulajdonságon) alapuló biztonsági ellenőrzése, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Visa kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Verified by Visa rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

Mit jelent a Mastercard Identity Check (ID Check)?

A Mastercard ID Check a Mastercard/Maestro kártyabirtokosok a kártyát kibocsátó banknál beállított olyan egyszeri kódon vagy biometrikus azonosításon (arcfelismerésen, ujjlenyomaton, illetve más emberi tulajdonságon) alapuló biztonsági ellenőrzése, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Mastercard/Maestro kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Mastercard ID Check rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.