

În cele ce urmează, vă prezentăm pe scurt modalitatea securizată de efectuare a cumpărării.

### **Siguranța datelor**

În timpul transferului de date, datele cardului Dvs. bancar sunt protejate de o criptare TLS pe 256 de biți. TLS reprezintă prescurtarea expresiei Transport Layer Security, ceea ce înseamnă procedeu de criptare acceptat. Banca noastră utilizează o cheie de criptare pe 256 de biți, cheie care protejează canalul nostru de comunicații. Cheia de criptare pe 256 de biți a fost pusă la dispoziția noastră de către firma VeriSign, cu ajutorul acestei chei efectuându-se și criptarea TLS. La ora actuală, 90% din comerțul electronic se bazează pe acest mod de securizare a datelor. Programul de navigare utilizat de către cumpărător criptează datele deținătorului de card cu ajutorul sistemului TLS deja înainte de trimiterea datelor, ele ajungând în formă criptată la CIB Bank și astfel persoanele neautorizate nu le pot interpreta.

### **La ce trebuie să fiți atenți în timpul procesului de cumpărare?**

- Parcurgeți complet prezentarea supermarketului/magazinului și condițiile de cumpărare și livrare la domiciliu.
- Studiați condițiile de siguranță ale supermarketului/magazinului, deoarece acestea reprezintă garanția siguranței datelor Dvs.
- Notați unde datele legate de cumpărare.
- Notați unde datele tranzacției, respectiv a plății (codul tranzacției, numărul aprobării)
- Feriți datele secrete ale cardului Dvs. de persoanele neautorizate și în acest scop păstrați cardul Dvs., codul PIN și parola acestuia în locuri diferite!
- Utilizați programe de navigare care sunt dotate și cu opțiunea de criptare TLS.
- În cazul în care vă aflați încă pe pagina de plăți a băncii și dați un clic pe butonul „Înapoi/Back” sau pe butonul „Reîmprospătare/Refresh” al programului de navigare, sau dacă închideți fereastra de navigare înainte de a fi redirecționat la pagina supermarketului/magazinului, plata nu va fi acceptată!

### **Despre plată**

Sistemul de plăți online a CIB Bank Zrt. acceptă plăți efectuate cu carduri Mastercard/Maestro, cu carduri VISA și VISA Electron, aparținând familiei VISA (în cazul VISA Electron numai dacă banca emitentă își dă acceptul), precum și cu webcarduri pentru uz online sau număr de card utilizabil numai o singură dată în scopul achizițiilor pe internet.

În cazul unei tranzacții reușite în cadrul căreia s-a plătit cu un card bancar – plată acceptată numai după verificarea valabilității cardului și a soldului existent -, CIB Bank Zrt. demarează procedura de debitare a contului deținătorului de card cu contravaloarea mărfii sau a serviciului comandat(e).

Siguranța operațiunii este conferită de utilizarea separată a datelor. Prin utilizarea acestui sistem vânzătorul primește de la cumpărător numai cantitatea mărfii comandate și adresa de livrare, iar CIB Bank Zrt. numai datele cardului. Vânzătorul nu cunoaște conținutul paginii de plăți, aceasta poate fi accesată numai de către CIB Bank. Banca va informa comerciantul despre reușita sau nereușita tranzacției.

Dacă doriți să vă informați despre rezultatul tranzacției, iar în caz de nereușită, despre motivele și detaliile eșecului, vă rugăm să luați legătura cu banca care vă gestionează contul.

### **Întrebări și răspunsuri legate de plata online cu card**

#### **CARDURI ACCEPTATE**

##### **Cu ce fel de carduri se poate plăti?**

Cu carduri VISA și Mastercard/Maestro embosate, respectiv cu unele carduri VISA Electron. Utilizarea online a cardurilor VISA Electron depinde de acceptul băncii emitente. Cardul VISA Electron emis de CIB Bank poate fi utilizat la efectuarea cumpărăturilor online.

### **De la ce bănci trebuie să provină cardurile acceptate la plata online?**

Se acceptă toate cardurile VISA și MasterCard (MC) ale căror utilizare la plățile online a fost permisă de către băncile emitente, toate webcardurile destinate utilizării online, precum și webcardul emis de CIB Bank.

### **Se poate plăti cu carduri de cumpărături?**

Nu se poate plăti online cu ajutorul cardurilor care conțin puncte de fidelitate și au fost emise de comercianți/furnizori de servicii.

### **Se poate plăti cu carduri co-branded?**

Se poate plăti cu toate cardurile co-branded, care au la bază cardurile MasterCard sau VISA destinate și plăților online.

## **PROCESUL DE PLATĂ**

### **Ce proceduri bancare implică plata online?**

Cumpărătorul alege modul de plată cu card pe pagina de internet a comerciantului/furnizorului de servicii, după care inițiază plata. După inițierea plății, cumpărătorul este direcționat către pagina de plăți a băncii, dotată cu un canal de comunicații securizat. Pentru a putea plăti, se cere introducerea următoarelor date: numărul și data expirării cardului și cele 3 cifre de verificare din câmpul alocat semnăturii pe spatele cardului. Tranzacția este inițiată de către Dvs. și, începând din acel moment, cardul trece printr-un procedeu de aprobare în cadrul căruia se verifică în timp real autenticitatea datelor cardului, soldul existent și suma limită alocabilă cumpărătorilor. Dacă toate datele necesare continuării tranzacției sunt în regulă, banca care vă gestionează contul (sau banca emitentă a cardului) va rezerva pe card suma datorată de Dvs. Scăderea scriptică a sumei de către banca care vă gestionează contul poate dura câteva zile.

### **Diferențele dintre cumpărarea online și cea clasică**

Tranzacțiile pot fi de două feluri: cele cu card (Card Present) și cele fără card (Card not Present). Tranzacțiile de tipul Card Present presupun existența unui terminal POS. După trecerea cardului prin terminalul POS și introducerea codului PIN, terminalul intră în legătură cu banca deținătorului de card prin centrul de aprobare și, în funcție de tipul și emitentul cardului, ajunge în rețeaua VISA sau MasterCard. Aici se verifică valabilitatea cardului și soldul (autorizare). Mesajul cu aprobarea sau refuzarea tranzacției este transmisă tot pe această cale la terminalul POS (resp. la comerciant). Cumpărătorul va semna documentul de certificare a tranzacției. Tranzacția de tipul Card not Present reprezintă o operațiune la care cardul bancar nu este prezent fizic. Acestea sunt tranzacțiile efectuate prin corespondență, telefon sau pe cale electronică (internet), în cadrul cărora cumpărătorul (deținătorul de card) inițiază tranzacția prin introducerea datelor cardului pe o pagină de plăți securizată (criptare pe 256 de biți). Tranzacția reușită este confirmată prin recepționarea unui cod de aprobare, care este identic cu codul aflat pe bonul fiscal de confirmare a tranzacției.

### **Ce înseamnă rezervare?**

După ce banca este informată asupra tranzacției, ea efectuează o rezervare (blocare), deoarece debitarea reală a contului se face numai după recepționarea datelor oficiale, ceea ce poate dura câteva zile, răstimp în care suma cheltuită deja ar putea fi folosită și pentru alte cumpărături. Prin această rezervare, banii cheltuiți pe cumpărături sau banii împrumutați sunt separați, respectiv blocați. Suma blocată aparține soldului contului, este purtătoare de dobândă, dar nu poate fi cheltuită din nou. Rezervarea face posibilă refuzarea tranzacțiilor pentru care nu mai există fonduri, deși, teoretic soldul contului ar permite așa ceva. Dacă în câteva zile nu se recepționează nici un debit, banca anulează rezervarea și suma poate fi cheltuită. În acest caz e bine să vă consultați cu banca, deoarece nota de debit va apărea mai devreme sau mai târziu.

## **CE-I DE FĂCUT ÎN CAZ DE PLATĂ NEREUȘITĂ?**

### **Motivele eșecului unei tranzacții**

Acest eșec poate surveni în cazul refuzului cererii de plată de către banca emitentă a cardului (deci la banca de la care clientul a primit un card); dar și din cauza defecțiunii rețelei de comunicații sau a celei informatice, defecțiune care împiedică recepționarea cererii de aprobare de către banca emitentă a cardului, asta bineînțeles dacă la tranzacție s-a utilizat un card.

### **Eroare datorată cardului**

- Cardul nu este destinat plăților online.
- Banca care vă gestionează contul a interzis utilizarea online a cardului.
- Nu se permite utilizarea cardurilor.
- Datele cardului (numărul cardului, data expirării, codul prezent pe banda rezervată semnăturii) au fost introduse greșit.
- Cardul a expirat.

### **Eroare datorată contului**

- Nu există fonduri suficiente pentru efectuarea tranzacției.
- Suma tranzacției depășește suma limită alocabilă cumpărăturilor.

### **Eroare datorată conexiunii la internet**

- Poate că s-a întrerupt conexiunea în timpul tranzacției. Vă rugăm să încercați din nou!
- Tranzacția a eșuat din cauza depășirii duratei alocate. Vă rugăm să încercați din nou!

### **Eroare de natură tehnică**

- În cazul în care nu puteți să vă întoarceți de la pagina cu plăți la pagina comerciantului/furnizorului de servicii, tranzacția va eșua.
- Dacă v-ați reîntors de la pagina de plăți, dar ați apăsat butonul "Înapoi", "Reîncărcare" sau "Reîmprospătare" al programului de navigare, sistemul refuză în mod automat tranzacția din motive de securitate.

### **Ce-i de făcut în caz de plată nereușită?**

Fiecare tranzacție primește un cod unic generat de sistem, pe care vă sfătuim să-l notați. Dacă încercarea de a plăti o tranzacție a fost refuzată chiar de bancă, vă rugăm să luați legătura cu banca care vă gestionează contul.

### **De ce trebuie să luați legătura cu banca care vă gestionează contul în cazul unei plăți nereușite**

La verificarea cardului, banca care vă gestionează contul (banca emitentă a cardului) informează banca aleasă de comerciant pentru încasarea sumelor datorate și despre posibilitatea efectuării tranzacției. Banca aleasă de comerciant nu poate pune la dispoziția niciunui client de la o altă bancă vreo informație confidențială, acest drept este rezervat exclusiv băncii care deține datele de identificare ale deținătorului de card.

### **Cum se va interpreta SMS-ul primit de la banca care-mi gestionează contul și în care mă anunță de rezervarea/blocarea sumei, deși comerciantul/furnizorul de servicii îmi semnalează nereușita plății?**

Acest fenomen apare în cazul în care s-a efectuat verificarea cardului pe pagina de plăți, dar Dvs. nu v-ați reîntors la pagina de internet a comerciantului/furnizorului de servicii. Tranzacția rămâne nefinalizată și se consideră în mod automat o nereușită. În acest caz suma nu este debitată de pe card și rezervarea este anulată.

## **SIGURANȚA DATELOR**

### **Ce înseamnă VeriSign și canal de comunicație TLS cu criptare pe 256 de biți?**

TLS reprezintă prescurtarea expresiei Transport Layer Security, ceea ce înseamnă procedeu de criptare acceptat. Banca noastră utilizează o cheie de criptare pe 256 de biți, cheie care protejează canalul nostru de comunicații. Cheia de criptare pe 256 de biți a fost pusă la dispoziția noastră de către firma VeriSign, cu ajutorul acestei chei efectuându-se și criptarea TLS. La ora actuală, 90% din comerțul electronic se bazează pe acest mod de securizare a datelor. Programul de navigare utilizat de către cumpărător criptează datele deținătorului de card cu ajutorul sistemului TLS deja înainte de trimiterea datelor, ele ajungând în formă criptată la CIB Bank și astfel persoanele neautorizate nu le pot interpreta.

### **După efectuarea plății, programul meu de navigare îmi atrage atenția că părăsesc zona securizată. Siguranța plății este garantată și în continuare?**

În totalitate. Procesul de plată se desfășoară pe un canal de comunicații criptat pe 256 de biți, așa că este absolut sigur. După efectuarea tranzacției Dvs. veți fi redirecționat pe site-ul comerciantului. Dacă

acest site nu este criptat, programul Dvs. de navigare vă atrage atenția asupra faptului că ați părăsit canalul criptat. Acest pas nu reprezintă însă nicio amenințare cu privire la siguranța plății.

#### **Ce reprezintă codul CVC2/CVV2?**

La cardurile MasterCard acesta vine de la prescurtarea expresiei Card Verification Code (Codul de verificare a cardului), iar la cardurile Visa acesta vine de la prescurtarea expresiei Card Verification Value (Valoare de verificare a cardului), ceea ce reprezintă o valoare numerică înregistrată codat pe banda magnetică a cardului, cu ajutorul căreia se poate stabili autenticitatea acestuia. Codul CVC2 compus din ultimele trei cifre ale șirului de cifre trecut pe spatele cardurilor MasterCard trebuie introdus cu ocazia cumpărăturilor online.

#### **Ce înseamnă expresia Verified by Visa (Verificat de Visa)?**

Deținătorii de carduri Visa înregistrați în sistemul Verified by Visa își aleg o parolă la banca emitentă a cardului, cu ajutorul căreia se pot identifica în cursul unei cumpărături online. Această parolă ajută și la împiedicarea utilizării neautorizate a cardurilor Visa. CIB Bank acceptă cardurile emise în cadrul sistemului Verified by Visa.

#### **Ce înseamnă expresia Mastercard SecureCode?**

Deținătorii de carduri Mastercard/Maestro înregistrați în sistemul Mastercard SecureCode își aleg o parolă la banca emitentă a cardului, cu ajutorul căreia se pot identifica în cursul unei cumpărături online. Această parolă ajută și la împiedicarea utilizării neautorizate a cardurilor Visa. CIB Bank acceptă cardurile emise în cadrul sistemului Mastercard SecureCode.

#### **Ce reprezintă codul UCAF?**

Codul unic primit de la banca emitentă a cardurilor MasterCard. Dacă nu ați primit un astfel de cod, lăsați necompletat câmpul aferent.