

Вопросы и ответы о платежах онлайн при помощи банковской карты

ПРИНЯТИЕ КАРТОЧКИ

С помощью каких типов карт можно совершать оплату?

С помощью карт VISA и MasterCard, а также некоторых карт VISA Electron. Возможность использования карты VISA Electron для совершения онлайн-транзакций зависит от банка, выпустившего эту карту. Карты VISA Electron, выпущенные CIB-банком, могут использоваться для совершения оплаты покупок в сети Интернет.

Карты каких банков подходят для совершения онлайн-платежей?

Любые карты VISA и MasterCard / Maestro, которые банк, выпустивший их, разрешает применять для осуществления онлайн-платежей, а также веб-карты, которые предназначены исключительно для использования онлайн.

Можно ли совершать оплату с помощью товарных карточек?

Запрещено осуществлять платежи в Интернете с помощью накопительных товарных карт, выпущенных торговцами / поставщиками услуг, на которые накапливаются определенные виды баллов.

Можно ли совершать оплату с помощью кобрендинговых карт?

Для оплаты товаров и услуг онлайн можно использовать любые кобрендинговые карты MasterCard или Visa, которые подходят для совершения онлайн-платежей.

ПРОЦЕСС ОПЛАТЫ

Как работает онлайн-оплата в условиях внутреннего банковского процесса?

После выбора клиентом на сайте предпринимателя /сервиса по предоставлению услуг способа карточной оплаты товара или услуги инициируется соответствующий метод оплаты, результатом которого станет автоматическое перенаправление клиента на защищенный платежный канал связи с Банком. Для осуществления данного платежа Вам необходимо предоставить номер вашей платежной карты, срок действия карты и трехзначный код идентификации, который находится на обратной стороне карты в конце полосы с подписью. Начало транзакции инициируете Вы, и с данного момента карта проходит через процедуру проверки в режиме реального времени, в соответствии с которой проверяется подлинность данной карты, ее покрытие и лимит средств, необходимый для совершения покупки. Если все данные действительны, это позволит продолжить начатую транзакцию, и тогда банк, выпустивший вашу карту, заблокирует необходимую для совершения оплаты сумму на вашем счете. Списание суммы с вашего счета произойдет в течение нескольких дней в зависимости от работы банка, который управляет вашим счетом.

Чем отличается покупка картой в интернете от обычных покупок картой?

Мы различаем транзакции, которые совершаются при наличии карты (Card Present) и без присутствия карты (Card not Present). Транзакции Card Present происходят с помощью POS-терминала. После идентификации карты и введения PIN-кода,

терминал связывается с банком держателя карты через центр авторизации в зависимости от типа карты, а также в зависимости от банка, выпустившего карту, через сеть VISA или MasterCard. Так происходит идентификация карты и ее авторизация. Следуя в обратном порядке по вышеуказанному маршруту, POS-терминал (или торговец) получает одобрение или отказ. Клиент подписывает чек. Card not Present – это такая транзакция, при которой банковская карточка не присутствует физически. К данному типу транзакций относятся сделки, которые совершаются через электронную почту, телефон, или сделки с помощью электронных средств (Интернет), которые покупатель (держатель карты) инициирует на безопасных (с 128-разрядным шифрованием) страницах оплаты, вводя запрашиваемые данные карты. В случае осуществления успешной операции вы получите соответствующий код авторизации, который является аналогичным коду, зафиксированному на бумажном экземпляре чека.

Что означает бронирование?

После информирования банка о совершении соответствующей транзакции происходит процесс бронирования (блокирования) данной транзакции, поскольку для фактического осуществления сделки необходимо в первую очередь получить официальные данные. Процесс поступления таких данных может занимать несколько дней; без вышеуказанной блокировки необходимая для совершения транзакции сумма могла бы быть потрачена другим способом. Таким образом, процесс блокировки отделяет принятые деньги, используемые для покупки, то есть, данные средства «бронируются». Бронируемая сумма является частью общего баланса счета, на нее насчитываются проценты, но эти деньги не могут быть еще раз потрачены. Бронирование гарантирует отказ от тех сделок, которые не имеют никакого обеспечения, хотя баланс счета предоставляет еще возможность для совершения транзакции.

НЕУДАЧНЫЕ ПЛАТЕЖИ И ВОЗМОЖНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

В каких случаях транзакция может быть неудачной?

Обычно, если банк, выпустивший карту, не принимает платежное поручение; но при использовании кредитных карт причиной также может быть то, что из-за сбоя связи или компьютерной ошибки запрос на разрешение транзакции не доходит в банк, выпустивший карту.

Ошибка карты

- Карта не подходит для онлайн-платежей.
- Использование карты в интернете запрещено банком, в котором открыт ваш карточный счет.
- Использование карты запрещено.
- Данные карты (номер карты, срок действия, код на полосе подписи) были неправильно введены.
- Срок действия карты истек.

Ошибка счета

- Недостаточно средств для совершения транзакции.
- Сумма транзакции превышает покупной лимит вашей карты.

Ошибка связи

- В процессе совершения транзакции произошел обрыв связи. Пожалуйста, повторите операцию еще раз.

- Сделка не удалось из-за превышения лимита времени. Пожалуйста, повторите операцию еще раз.

Техническая ошибка

- Если вы не смогли перейти с платежной страницы на страницу продавца/сервиса услуг, транзакция будет неудачной.
- Если вы вернулись с платежной страницы с помощью кнопки "back", "reload" или "refresh" («назад», «перезагрузить» или «обновить») обратно на платежную страницу, система автоматически в целях безопасности отклонит сделку.

Что произойдет, если процесс оплаты будет неудачным?

Если на протяжении лимитированного времени (10 минут), которое устанавливается ТОРГОВЦЕМ, вы не смогли выполнить все этапы процесса оплаты, БАНК начнет процесс реверсии, а именно отменит процесс блокировки необходимых для совершения сделки средств на вашей карте.

Что необходимо сделать при неудачной оплате?

В любом случае для процесса данной транзакции генерируется специальный идентификатор транзакции, который вам необходимо зафиксировать или запомнить. Если во время попытки оплаты сделка отклоняется банком, пожалуйста, свяжитесь с банком, в котором открыт ваш карточный счет.

Почему вам необходимо связаться с банком, в котором открыт ваш карточный счет?

В процессе проверки карты банк, выпустивший карту, сообщает сумму неудачной транзакции банку получателя и выясняет, может ли быть завершена данная транзакция. Клиенту другого финансового учреждения банк получателя не может выдавать конфиденциальную информацию, это право есть только у банка, который является представителем владельца карты.

Что произойдет, если я все-таки получил от своего банка СМС сообщение о бронировании/блокировании соответствующей суммы, однако продавец/поставщик услуг сообщают о неудачной оплате?

Данное явление может произойти в тех случаях, когда карта была идентифицирована на платежной странице, однако вы не вернулись на веб-страницу продавца/поставщика услуг. В таком случае транзакция будет считаться незавершенной и автоматически неудачной. При этом необходимая сумма не будет списана с вашей карты, бронирование средств будет отменено.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Что значит VeriSign и 128-битные шифрованные каналы связи SSL?

SSL является сокращением от принятого метода шифрования Secure Sockets Layer. Наш банк имеет 128-битный ключ шифрования для защиты канала связи. Компания VeriSign обеспечивает банку CIB Bank использование 128-битного ключа, с помощью которого мы обеспечиваем SSL шифрование. В настоящее время 90% компаний глобальной электронной коммерции используют этот метод шифрования. Браузер, который используется покупателем, благодаря SSL шифрованию засекречивает данные владельца банковской карты до момента их передачи, что означает, что они передаются в CIB Bank в закодированном виде и, следовательно, не могут быть расшифрованы посторонними лицами.

После оплаты мой браузер предупредил меня, что я покидаю зону безопасности. Гарантируется ли при этом безопасность моего платежа?

Да, безопасность гарантируется в полной мере. Процесс оплаты происходит через 128-битный канал шифрованной связи, так что он (процесс оплаты) является полностью безопасным. После завершения транзакции вы будете перенаправлены обратно на страницу продавца, а так как страница вашего продавца не зашифрована, ваш браузер предупреждает вас, что вы покинули зашифрованный канал. Это не является угрозой для безопасности вашего платежа.

Что означает CVC2/CVV2 код?

В случае использования карты MasterCard это так называемый Card Verification Code, в случае использования карты Visa - так называемый Card Verification Value. Это кодируемое числовое значение на магнитной полосе кредитной карты, которое помогает определить подлинность карты. Так называемый CVC2 код, который представляет собой последовательность трех последних цифр на обратной стороне карты MasterCard / Maestro, который необходимо предъявлять при совершении онлайн-покупок.

Что означает Verified by Visa?

Владельцы карт Visa, карты которых зарегистрированы в системе Verified By Visa, должны выбрать для себя пароль в банке, выпустившем карту, с помощью которого они смогут идентифицировать себя при совершении покупок в сети Интернет и который обеспечивает защиту от несанкционированного использования карты Visa. Банк CIB Bank принимает карточки, которые выданы в рамках системы Verified By Visa.

Что означает Mastercard SecureCode?

Владельцы карт Mastercard/Maestro, карты которых зарегистрированы в системе Mastercard SecureCode, должны выбрать для себя пароль в банке, выпустившем карту, с помощью которого они смогут идентифицировать себя при совершении покупок в сети Интернет и который обеспечивает защиту от несанкционированного использования карты Mastercard/Maestro. Банк CIB Bank принимает карточки, которые выданы в рамках системы Mastercard SecureCode.

Что означает UCAF код?

В случае использования карт MasterCard / Maestro вы, возможно, получили от банка, выпустившего вашу карту, индивидуальный код. Если вы не получили данный код, оставьте это поле пустым.