

Domande e risposte sul pagamento via internet con carta

ACCETTAZIONE CARTE

Quali tipi di carte si possono utilizzare per il pagamento?

Con le carte goffrate VISA e Mastercard, e con alcune carte VISA Electron e V Pay. La possibilità di utilizzare le carte VISA Electron su internet dipende dalla banca emittente della carta. La carta bancaria di tipo VISA Electron emessa dalla CIB può essere utilizzata per gli acquisti su internet.

Quali carte bancarie sono adatte per i pagamenti su internet?

Tutte le carte VISA e Mastercard/Maestro autorizzate al pagamento via internet dalla banca emittente della carta, nonché le carte web appositamente progettate per l'utilizzo su internet.

È possibile pagare con shopping card?

Le carte punti fedeltà emesse da esercenti/fornitori di servizi non possono essere utilizzate per i pagamenti su internet.

È possibile pagare con carte co-branded?

È possibile pagare con qualsiasi carta co-branded che sia una carta MasterCard o VISA adatta per il pagamento su internet.

PROCEDURA DI PAGAMENTO

Come funziona la procedura bancaria di background del pagamento online?

Il cliente avvia il pagamento sulla pagina internet del commerciante/fornitore di servizi dopo aver scelto il metodo di pagamento con carta bancaria, a seguito del quale viene trasferito alla pagina di pagamento della Banca tramite un canale di comunicazione sicuro. Per effettuare il pagamento, è necessario fornire il numero della carta, la data di scadenza e il codice di verifica a 3 cifre situato sulla casella della firma sul retro della carta. Sarete Voi a dare inizio alla transazione, da questo momento in poi la carta passa attraverso un'autorizzazione in tempo reale, nell'ambito della quale vengono verificati l'autenticità dei dati della carta, la copertura e il limite di acquisto. Qualora tutti i dati fossero sufficienti per continuare la transazione, l'importo da versare verrà bloccato sulla Vostra carta dalla banca dell'intestatario del conto (emittente della carta). L'importo verrà addebitato (detratto) entro pochi giorni, a seconda della banca d'appoggio.

Qual'è la differenza tra lo shopping con carta via internet e quello tradizionale?

Facciamo una distinzione tra transazioni con presenza di carta (Card Present) e senza presenza di carta (Card not Present) la transazione Card Present viene eseguita utilizzando un dispositivo terminale POS. Dopo aver rimosso la carta e inserito il codice PIN, il terminale contatta la banca del titolare della carta, attraverso il centro di autorizzazione e, a seconda del tipo di carta e dell'emittente della carta, tramite rete VISA o MasterCard. Qui avviene il controllo della validità e della copertura (autorizzazione). Procedendo a ritroso sul percorso precedente, il terminale POS (o l'esercente) riceve l'approvazione o il rifiuto. L'acquirente firma la ricevuta. A Card not Present sono transazioni in cui la carta bancaria non è fisicamente presente. Esse includono le transazioni effettuate tramite lettera, telefono o elettronicamente (internet), nel qual caso il cliente (titolare della carta) avvia la transazione inserendo i dettagli della carta richiesti su una pagina di pagamento sicura (crittografata a 256 bit). In relazione alla transazione riuscita si riceve un cosiddetto numero di licenza, che corrisponde al numero sulla ricevuta cartacea.

Cosa significa la riserva?

La transazione è immediatamente seguita da una riserva (blocco) quando la banca ne viene a conoscenza, in quanto per l'effettivo addebito si devono prima ricevere i dati ufficiali, che impiegano alcuni giorni e durante i quali l'importo acquistato potrebbe essere nuovamente speso. Pertanto, tramite la riserva, il denaro acquistato o prelevato viene separato e posto sotto trattenimento. L'importo riservato appartiene al saldo del conto, vale a dire che porta interessi, ma non può essere speso nuovamente. La riserva prevede il rigetto delle operazioni che non dispongono più di copertura, sebbene il saldo del conto teoricamente lo consentirebbe ancora.

PAGAMENTI FALLITI E AZIONI DA INTRAPRENDERE

In quali casi una transazione può fallire?

Solitamente un ordine di pagamento non accettato dalla banca emittente della carta (ovvero dove il cliente ha ricevuto la carta); ma in caso di utilizzo di carta bancaria, ciò può essere dovuto anche al fatto che a causa di un errore di telecomunicazione o informatico, la richiesta di autorizzazione non perviene alla banca emittente della carta.

Errori dovuti alla carta

- La carta non è adatta per il pagamento via internet.
- L'utilizzo della carta via internet è vietato dalla banca titolare del conto.
- L'utilizzo della carta è vietato.
- I dati della carta (numero della carta, data di scadenza, codice sulla casella della firma) sono stati forniti in maniera errato.
- La carta è scaduta.

Errori dovuti al conto

- Non vi è copertura sufficiente per completare la transazione.
- L'importo della transazione supera il limite di acquisto della carta.

Errori dovuti alla connessione

- La linea potrebbe essere stata interrotta durante la transazione. Si prega di riprovare.
- La transazione non è riuscita a causa di un timeout. Si prega di riprovare.

Errori tecnici

- Se dalla pagina di pagamento non siete ritornati alla pagina del commerciante/fornitore di servizi, la transazione non è riuscita.
- Se siete ritornati dalla pagina di pagamento, ma il browser torna alla pagina di pagamento utilizzando "back", "reload" o "refresh", la Vostra transazione verrà automaticamente rifiutata dal sistema per motivi di sicurezza.

Cosa fare se la procedura di pagamento fallisce?

In ogni caso, dalla transazione viene generato un ID transazione, che consigliamo di annotare. Se una transazione viene rifiutata dalla banca durante il tentativo di pagamento, contattare la banca d'appoggio.

Perché contattare la banca d'appoggio in caso di pagamento non riuscito?

Durante il controllo della carta, la banca d'appoggio (emittente della carta) comunica alla banca dell'esercente (accettatore) che incassa l'importo se la transazione può essere eseguita o meno. La banca accettante non può divulgare informazioni riservate a un cliente di un'altra banca, solo la banca che identifica il titolare della carta ha il diritto di farlo.

Cosa significa se si riceve un SMS dalla propria banca sulla riserva/blocco dell'importo, ma il commerciante/fornitore di servizi indica che il pagamento non è riuscito?

Questo fenomeno può verificarsi se la carta è stata verificata nella pagina di pagamento, ma non si è ritornato alla pagina internet del commerciante/fornitore di servizi. In questo caso la transazione è considerata incompleta, quindi automaticamente non riuscita. In questo caso l'importo non verrà addebitato sulla carta e la riserva verrà annullata.

SICUREZZA

Cosa significano il VeriSign e il canale di comunicazione TLS crittografato a 256 bit?

TLS è l'abbreviazione della procedura di crittografia accettata Transport Layer Security. La nostra banca dispone di una chiave di crittografia a 256 bit che protegge il canale di comunicazione. La società chiamata VeriSign consente alla CIB Bank di utilizzare la chiave a 256 bit, con l'aiuto della quale assicuriamo la crittografia basata su TLS. Attualmente, il 90% del commercio elettronico mondiale utilizza questo metodo di crittografia. Il programma browser utilizzato dall'acquirente crittografa i dati del titolare della carta con l'aiuto del TLS prima dell'invio, quindi questi vengono inviati alla CIB Bank in forma crittografata, quindi non possono essere interpretati da persone non autorizzate.

A seguito del pagamento, il browser fornisce un avvertimento sul fatto che si sta lasciando la zona di sicurezza. In questo modo è garantita la sicurezza del pagamento?

Assolutamente sì. Il processo di pagamento avviene su un canale di comunicazione crittografato a 256 bit, che lo rende completamente sicuro. A seguito della transazione, si viene reindirizzati al sito web del commerciante, se la pagina del commerciante non è crittografata, il Vostro browser vi avviserà sul fatto che siete uscito dal canale crittografato. Ciò non rappresenta una minaccia per la sicurezza dei pagamenti.

Cosa significa il codice CVC2/CVV2?

Nel caso di MasterCard il cosiddetto Card Verification Code, nel caso di Visa il cosiddetto Card Verification Value è un valore numerico codificato sulla banda magnetica della carta bancaria che può essere utilizzato per determinare l'autenticità della carta. Il cosiddetto codice CVC2, che compare nelle ultime tre cifre del numero sul retro delle carte Mastercard/Maestro, deve essere inserito in fase di acquisto via internet.

Cosa significa Verified by Visa?

Verified by Visa è un controllo di sicurezza per i titolari di carta Visa basato su un codice monouso o identificazione biometrica (riconoscimento facciale, impronta digitale o altro identificatore umano) impostato presso la banca emittente della carta tramite il quale è possibile identificarsi durante gli acquisti via internet e che fornisce protezione in caso di utilizzo non autorizzato delle carte Visa. La CIB Bank accetta le carte emesse nell'ambito del sistema Verified by Visa.

Cosa significa Mastercard Identity Check (ID Check)?

Mastercard ID Check è un controllo di sicurezza per i titolari di carta Mastercard/Maestro basato su un codice monouso o identificazione biometrica (riconoscimento facciale, impronta digitale o altro identificatore umano) impostato presso la banca emittente della carta tramite il quale è possibile identificarsi durante gli acquisti via internet e che fornisce protezione in caso di utilizzo non autorizzato delle carte Mastercard/Maestro. La CIB Bank accetta le carte emesse nell'ambito del sistema Mastercard ID Check.