

Fragen und Antworten zu Online-Kartenzahlungen

AKZEPTANZ VON KARTEN

Mit welchen Karten kann man bezahlen?

Mit VISA- und Mastercard-Karten mit Prägung bzw. einigen VISA Electron- und V Pay-Karten. Die Möglichkeit, VISA-Electron-Karten online zu verwenden, hängt von der kartenausgebenden Bank ab. Die von der CIB ausgestellten VISA-Electron-Karten können für Online-Einkäufe verwendet werden.

Welche Karten der Banken sind für Online-Zahlungen geeignet?

Alle VISA- und Mastercard/Maestro-Karten, die von der kartenausgebenden Bank für Online-Zahlungen zugelassen sind, sowie speziell für die Online-Nutzung entwickelte Webkarten.

Ist es möglich, mit Kundenkarten zu bezahlen?

Es ist nicht möglich, online mit von Händlern/Dienstleistern ausgegebenen, Treuepunkte enthaltenden Kundenkarten zu bezahlen.

Kann man mit Co-Branding-Karten bezahlen?

Sie können mit jeder Co-Branding-Karte bezahlen, die eine für Online-Zahlungen geeignete MasterCard oder VISA-Karte ist.

BEZAHLVORGANG

Wie funktioniert das Backend-Bankverfahren bei Online-Zahlungen?

Der Kunde veranlasst die Zahlung auf der Website des Händlers/Dienstleisters, nachdem er die Zahlungsmethode per Kreditkarte gewählt hat, was dazu führt, dass er über einen sicheren Kommunikationskanal auf die Zahlungsseite der Bank weitergeleitet wird. Für die Zahlung werden Sie aufgefordert, Ihre Kartenummer, das Gültigkeitsdatum und den dreistelligen Validierungscode auf dem Unterschriftsstreifen auf der Rückseite der Karte einzugeben. Die Transaktion wird von Ihnen gestartet, und von da an unterliegt die Karte einer Echtzeit-Autorisierung, bei der die Echtheit der Kartendaten, die Deckung und das Kauflimit überprüft werden. Wenn alle Daten für die Transaktion korrekt sind, wird der zu zahlende Betrag von Ihrer kontoführenden (kartenausgebenden) Bank auf Ihrer Karte gesperrt. Ihr Konto wird abhängig von der kontenführenden Bank innerhalb weniger Tage mit dem Betrag belastet bzw. wird der Betrag von Ihrem Konto abgebucht.

Wie unterscheidet sich der Online-Einkauf vom traditionellen Kartenkauf?

Es wird zwischen Transaktionen mit vorhandener (Card Present) und nicht vorhandener (Card not Present) Karte unterschieden. Eine Card-Present-Transaktion wird mit einem POS-Terminalgerät durchgeführt. Nach dem Durchziehen der Karte und der Eingabe des PIN-Codes kontaktiert der Terminal die Bank des Karteninhabers über die Autorisierungszentrale und abhängig vom Kartentyp und Kartenausgeber, über das VISA- oder MasterCard-Netz. Hier findet die Prüfung der Gültigkeit und der Deckung (Autorisierung) statt. Das POS-Terminal (oder der Händler) erhält auf dem Rückweg die Genehmigung oder Ablehnung. Der Kunde unterschreibt die Quittung. Eine nicht vorhandene Karte ist eine Transaktion, bei der die Kreditkarte nicht physisch vorhanden ist. Dazu gehören Post-, Telefon- und elektronische (Internet-)Transaktionen, bei denen der Kunde (Karteninhaber) die Transaktion durch Eingabe der Kartendaten auf einer sicheren (256-Bit-verschlüsselten) Zahlungsseite einleitet. Bei einer erfolgreichen Transaktion erhalten Sie eine Autorisierungsnummer, die mit der Nummer auf dem Papierbeleg identisch ist.

Was ist eine Reservierung?

Sobald die Transaktion der Bank bekannt ist, folgt sofort eine Reservierung (Sperrung), da die eigentliche Belastung erst nach Erhalt der offiziellen Daten erfolgt, was einige Tage dauert und während der der gekaufte Betrag wieder ausgegeben werden kann. Mit der Reservierung wird also das für den Kauf ausgegebene oder abgehobene Geld separiert und reserviert. Der reservierte Betrag wird dem Kontostand zugeschlagen, d.h. er wird verzinst, kann aber nicht wieder ausgegeben werden. Die Reservierung sorgt dafür, dass nicht mehr gedeckte Transaktionen abgelehnt werden können, obwohl der Kontostand dies im Prinzip noch zulassen würde.

FEHLGESCHLAGENE ZAHLUNGEN UND WAS DANN ZU TUN IST

Unter welchen Umständen kann eine Transaktion fehlschlagen?

In der Regel ist das ein Zahlungsauftrag, der von der kartenausgebenden Bank (d.h. dort, wo der Kunde die Karte erhalten hat) nicht akzeptiert wird; im Falle einer Bankkarte kann dies aber auch auf einen Telekommunikations- oder IT-Fehler zurückzuführen sein, der verhindert, dass die Autorisierungsanfrage die kartenausgebende Bank erreicht.

Kartenbedingte Fehler

- Die Karte kann nicht für Online-Zahlungen verwendet werden.
- Die Online-Nutzung der Karte wird von der kontoführenden Bank untersagt.
- Die Kartenverwendung ist verboten.
- Die Kartendaten (Kartenummer, Gültigkeitsdatum, Unterschriftstreifencode) wurden falsch eingegeben.
- Die Karte ist abgelaufen.

Rechnungsfehler

- Es ist keine Deckung für Durchführung der Transaktion vorhanden.
- Der Betrag der Transaktion übersteigt den Rahmen des Kauflimits der Karte.

Verbindungsfehler

- Die Verbindung wurde wahrscheinlich während des Transaktionsprozesses unterbrochen. Bitte versuchen Sie es erneut.
- Die Transaktion war aufgrund einer Zeitüberschreitung nicht möglich. Bitte versuchen Sie es erneut.

Technischer Fehler

- Wenn Sie von der Zahlungsseite nicht zur Website des Händlers/Dienstleisters zurückgekehrt sind, ist die Transaktion fehlgeschlagen.
- Wenn Sie von der Zahlungsseite zurückkehren, aber der Browser über "Zurück", "Neu laden" oder "Aktualisieren" zur Zahlungsseite zurückkehrt, wird Ihre Transaktion aus Sicherheitsgründen automatisch abgelehnt.

Was ist zu tun, wenn das Zahlungsverfahren fehlschlägt?

In allen Fällen wird eine Transaktions-ID für die Transaktion generiert, die Sie notieren sollten. Wenn die Transaktion während des Zahlungsversuchs von der Bank abgelehnt wird, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank.

Warum sollte ich meine kontoführende Bank kontaktieren, wenn die Zahlung fehlschlägt?

Während der Kartenprüfung teilt die kontoführende (kartenausgebende) Bank der Bank des einziehenden (akzeptierenden) Händlers mit, ob die Transaktion abgeschlossen werden kann. Die

akzeptierende Bank kann keine vertraulichen Informationen an einen Kunden einer anderen Bank weitergeben; nur die Bank, die den Karteninhaber identifiziert, ist dazu berechtigt.

Was bedeutet es, wenn ich von meiner Bank eine SMS über die Reservierung/Sperrung des Betrags erhalten habe, der Händler/Dienstleister aber angibt, dass die Zahlung nicht erfolgreich war?

Dies kann passieren, wenn die Karte auf der Zahlungsseite verifiziert wurde, Sie aber nicht zur Website des Händlers/Dienstleisters zurückgekehrt sind. In diesem Fall wird die Transaktion als unvollständig und damit automatisch als fehlgeschlagen betrachtet. In diesem Fall wird der Betrag nicht von Ihrer Karte abgebucht und die Buchung wird storniert.

SICHERHEIT

Was bedeutet der mit VeriSign und mit TLS 256-Bit verschlüsselte Kommunikationskanal?

TLS, die Abkürzung für Transport Layer Security, ist eine anerkannte Verschlüsselungsmethode. Unsere Bank verfügt über einen 256-Bit-Verschlüsselungsschlüssel, der den Kommunikationskanal schützt. Das Unternehmen VeriSign ermöglicht es der CIB Bank, den 256-Bit-Schlüssel für die TLS-basierte Verschlüsselung zu verwenden. Diese Verschlüsselungsmethode wird derzeit bei 90 % des weltweiten elektronischen Geschäftsverkehrs eingesetzt. Das vom Kunden verwendete Browserprogramm verwendet TLS, um die Daten des Karteninhabers vor dem Senden zu verschlüsseln, so dass sie vor dem Eintreffen bei der CIB Bank verschlüsselt sind und von Unbefugten nicht gelesen werden können.

Nach der Zahlung warnte mich mein Browser, dass ich die sichere Zone verlasse. Ist meine Zahlung sicher?

In vollem Umfang, ja. Der Zahlungsvorgang erfolgt über 256-Bit-verschlüsselte Kommunikationskanäle und ist somit absolut sicher. Nach der Transaktion werden Sie auf die Website des Händlers zurückgeleitet. Wenn die Website des Händlers nicht verschlüsselt ist, wird Ihr Browser Sie warnen, dass Sie den verschlüsselten Kanal verlassen haben. Dies stellt kein Risiko für die Sicherheit Ihrer Zahlung dar.

Was bedeutet der CVC2/CVV2-Code?

Der Card Verification Code für MasterCard und der Card Verification Value für Visa ist ein numerischer Wert, der auf dem Magnetstreifen einer Bankkarte kodiert ist und zur Überprüfung der Echtheit einer Karte verwendet werden kann. Der so genannte CVC2-Code, die letzten drei Ziffern der Ziffernfolge auf der Rückseite von Mastercard/Maestro-Karten, muss bei Online-Einkäufen eingegeben werden.

Was bedeutet "Verified by Visa"?

Verified by Visa ist eine Sicherheitsüberprüfung von Visa-Karteninhabern auf der Grundlage eines eindeutigen Codes oder einer biometrischen Identifizierung (Gesichtserkennung, Fingerabdruck oder andere persönliche Merkmale), die von der ausstellenden Bank eingerichtet wurde, um sich beim Online-Einkauf zu identifizieren und vor der unbefugten Verwendung von Visa-Karten zu schützen. Die CIB Bank akzeptiert Karten, die im Rahmen des Verified by Visa-Verfahrens ausgegeben werden.

Was ist Mastercard Identity Check (ID Check)?

Der Mastercard ID Check ist eine Sicherheitsprüfung für Mastercard/Maestro-Karteninhaber, die von der kartenausgebenden Bank auf der Grundlage eines eindeutigen Codes oder einer biometrischen Identifizierung (Gesichtserkennung, Fingerabdruck oder ein anderes persönliche Merkmal) eingerichtet wurde, um sich beim Online-Einkauf zu identifizieren und vor der unbefugten Verwendung von Mastercard/Maestro-Karten zu schützen. Die CIB Bank akzeptiert Karten, die im Rahmen des Mastercard ID Check-Verfahrens ausgegeben werden.