

**TERMÉKTÁJÉKOZTATÓ A
CIB BANK ZRT.
ECOMMERCE KÁRTYAELFOGADÓI
SZOLGÁLTATÁSÁRÓL**

HATÁLYOS: 2019. február 20-tól

Tartalom

1. AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM ÉS AZ ECOMMERCE SZOLGÁLTATÁS	3
1.1. Mi az eCommerce szolgáltatás?.....	3
1.2. Előnyök a kereskedő és a vásárló számára.....	3
2. ÜZLETI TUDNIVALÓK	3
2.1. Ügyfelek és szerződések.....	3
2.2. Szerződéskötés és feltételei.....	4
2.3. Ügymenet	4
2.4. Az interneten keresztüli online vásárlás-fizetés-elszámolás menete.....	5
2.5. Elfogadott bankkártyák.....	5
2.6. Bankkártya-tranzakciókkal kapcsolatos értelmezések	6
2.7. A CIB eCommerce funkciói, jellemzői	6
3. BIZTONSÁG AZ INTERNETEN	8
3.1. TLS protokoll.....	8
3.2. Biztonság az adatkezelésben	8
3.3. Mastercard SecureCode és Verified By VISA – 3D Secure biztonság.....	8
4. RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS, KARBANTARTÁS FELTÉTELEI	9

További információkért, kérjük, látogassa meg a CIB Bank Zrt. következő aloldalát:
<http://www.cib.hu/ecommerce>

1. AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM ÉS AZ ECOMMERCE SZOLGÁLTATÁS

Az **elektronikus kereskedelem** (angol elnevezés szerint eCommerce) elektronikus hálózatot igénybe vevő kereskedelmi megoldást jelent. Az elektronikus kereskedelem egyik típusa a B2C (business to consumer), ami kiskereskedelmi tevékenységet ölel fel, azaz a kiskereskedő értékesítési tevékenységét jelenti a vásárló felé.

Az internetes kereskedelem elektronikus úton történő vásárlásra ad lehetőséget, amely során kényelmesen lehet a termékeket megvásárolni és ezek ellenértékét kiegyenlíteni, pl. a bankkártyával történő vásárlás során, a bankkártya fizikai jelenléte nélkül.

1.1. Mi az eCommerce szolgáltatás?

A CIB Bank Zrt. (a továbbiakban: CIB vagy Bank) azon vállalati ügyfelek számára, akik kereskedelmi tevékenységüket az interneten keresztül (is) végzik, olyan bankkártyás fizetési megoldást kínál, amely az interneten történő kereskedelemhez tartozó elektronikus pénzügyi tranzakció biztonságos lebonyolítását és elszámolását foglalja magába.

Az eCommerce szolgáltatás **interneten keresztüli bankkártyás fizetési** megoldást jelent. Ez a szolgáltatás lehetőséget biztosít a kereskedő ügyfelek számára, hogy internetes boltjukban a bankkártyával történő biztonságos – TLS titkosítási eljáráson alapuló – fizetés lehetőségét kínálhassák vásárlóiknak. A vásárlóknak e szolgáltatás igénybevételéhez internetes vásárlásra alkalmas bankkártyára van szükségük.

1.2. Előnyök a kereskedő és a vásárló számára

Az internetes kereskedelmi tevékenységet választó kereskedőknek a CIB interneten keresztüli bankkártyás fizetési szolgáltatása számos előnyt biztosít a hagyományos kereskedési formával szemben:

Internetes bankkártyás fizetésből adódó előnyök:

- Tranzakciók azonnali, valós idejű fizetési információja
- Automatizálható, ezáltal gyorsabb ügylet
- Elektronikusan nyomon követhető fizetések
- Tervezhetőbb pénzügyi események egyéb fizetési módokkal szemben
- Vonzó marketinglehetőség

Előnyök a vásárlóknak:

- Kényelmes, biztonságos, készpénzkímélő fizetési lehetőség
- Nemzetközi – bárhol vásárolhatunk a világon, függetlenül a vásárlási érték devizanemétől és a kártyafedezeti számla devizanemétől
- 24 órás nyitvatartás
- A megvásárolt termékeket házhoz szállítják, a szolgáltatások azonnal, online igénybe vehetők a fizetést követően

2. ÜZLETI TUDNIVALÓK

2.1. Ügyfelek és szerződések

→ *Kereskedő (Kártyaelfogadó) ügyfél:*

Az árut vagy a szolgáltatást értékesítő devizabelföldi jogi személyiséggel rendelkező vagy jogi személyiség nélküli társaság, egyéb szervezet, vállalkozás, egyéni vállalkozó, egyéni cég, amely a bankkártyát áruvásárlás vagy szolgáltatás ellenében fizetőeszközként elfogadja.

→ **Kártyaelfogadói szerződés:**

Az internetes kereskedelem során a bankkártyás fizetési tranzakciók engedélyeztetésére és elszámolására vonatkozó szerződés a Bank és a Kereskedő között.

→ **Üzemeltető:**

Az a személy, aki az interneten Elfogadóhelyet működtet, karbantart, lehetővé téve ezzel az interneten történő bankkártyás fizetést. Bankunk, pénzügyintézet lévén, kizárólag a tranzakciók engedélyeztetésének és elszámolásának bonyolításával foglalkozik, így nem áll módunkban áruházprogramot biztosítani. Egyes partnereket természetesen tudunk javasolni az áruház/bolt fizetési modulja elkészítéséhez, azaz az üzemeltetői feladatok ellátásához.

2.2. Szerződéskötés és feltételei

A CIB Bank Zrt. **csak devizabelföldi Kereskedővel** köt eCommerce szolgáltatásra szerződést. Magánszemélyekkel történő szerződéskötés nem lehetséges.

Kártyaelfogadói szerződést azon Kereskedő ügyfelek köthetnek, akik saját honlapon lévő önálló üzletet vagy áruházban bérelt formában működő üzletet kívánnak nyitni, és ott **értékesítési tevékenységükhöz** a bankkártyával való fizetést szeretnék lehetővé tenni a vásárlóik számára.

- Minden kártyaelfogadói szerződéskötés igénylése **egyedi elbírálás** alá esik. Csak az ún. Adatlap a Kártyaelfogadói Szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés megkötésére irányuló kérelemhez c. dokumentum benyújtása és banki jóváhagyása után történhet meg a kártyaelfogadói szerződés megkötése.
- A Kereskedő ügyfeleknek minimum **három hónapos múlttal és aktív számlavezetési múlttal** kell rendelkezniük bármely magyarországi banknál.
- A kártyaelfogadói szerződéskötést kizáró tényező, ha a Kereskedő az interneten olyan terméket vagy szolgáltatást kíván értékesíteni, amely törvénybe ütköző, vagy sértheti a Bank üzleti érdekeit (pl. pornográf szolgáltatások, kábítószer, fegyver, szerencsejáték stb.).

2.3. Ügymenet

Az eCommerce szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek az alábbi folyamat során tudják az internetes kártyás fizetési rendszert igénybe venni az internetes boltjukban:

1. *Általános tájékoztatás (CIB24-en – 06-1-4-242-242, cib@cib.hu – keresztül, szóban/írásban, vagy a bankfiókban, fióklista: http://www.cib.hu/elerhetosegek/fiokok_bankautomatak/index)*
2. *eCommerce szolgáltatás igénybevételének kezdeményezése*
 - Számlavezetésre kiválasztott bankfiókban személyes megjelenés és cégdokumentációk (eredeti társasági szerződés/alapító okirat, aláírási címpéldány/aláírásminta) bemutatása mellett (helye: bármelyik CIB-fiók, fióklista: www.cib.hu)
 - Igénylőlap kitöltése, cégszerű aláírása és leadása a bankfiókban
3. *Tájékoztatás az **Adatlap** elbírálásáról*
 - Az **Adatlap** alapján a cégszolgálatokat a Kártyatársaságok (VISA, Mastercard) előírásai szerint a Bank ellenőrzési procedúrájának veti alá
 - Az ügyfélkapcsolati előadó visszajelzése, a személyes szerződéskötés időpontjának egyeztetése
4. *A Kártyaelfogadói szerződés megkötése*
 - A cég törvényes képviselőjére jogosult személy(ek) megjelenése a bankfiókban szerződéskötés céljából a fent említett cégdokumentációk bemutatása mellett.

5. *Technikai munkálatok*

A Bank és az Üzemeltető közötti kapcsolattartás:

- technikai specifikáció és teszt kulcs megküldése a szerződésben megadott e-mail címre,
- technikai specifikációban leírt feladatok elvégzése,
- technikai munkálatok elkészültének jelzése a Bank felé,
- tesztidőszak.

6. *Éles üzembe állítás*

- A kereskedő internetes oldalán a bankkártyás fizetés éles üzembe állításához titkosított éles kulcs átadása.

2.4. Az interneten keresztüli online vásárlás-fizetés-elszámolás menete

A folyamatnak három szereplője van:

- 1) A kereskedő vagy kártyaelfogadó, aki saját honlapon lévő önálló, vagy Áruházban bérelt formában üzletet működtet, és az ott megvásárolt árukért, szolgáltatásokért bankkártyával való fizetést szeretne lehetővé tenni a vásárlói számára.
- 2) A vevő vagy kártyabirtokos, aki az interneten keresztül a kínált árut megvásárolja, vagy a szolgáltatást igénybe veszi.
- 3) A bank, aki az online fizetést bonyolítja.

A kereskedő feladata és felelőssége, hogy a vevő által kiválasztott áru/szolgáltatás ellenértékét (a számla végösszegét) egy tranzakció-azonosítóval ellátva a bankhoz megerősítésre eljuttassa, a banktól érkező visszaigazolásokot fogadja, és értesítse a vásárlót a vásárlás eredményéről. (A kereskedő egyéb feladatainak részletezésétől– pl. logisztikai tevékenységek– itt most eltekintünk.)

A vevő feladata és felelőssége, hogy a kereskedő által bekért regisztrációs adatokat hibátlanul kitöltse, az árukat pontosan kiválassza az internetes áruházban, majd az online fizetés során a bank fizető szervere („virtuális POS”) által bekért bankkártyaadatokat pontosan megadja.

A Bank feladata és felelőssége, hogy a virtuális POS terminálra érkező bankkártyaadatok alapján a kártya engedélyezését elvégezze, ennek végeredményéről visszajelzést juttasson el a kereskedőhöz, valamint pozitív engedélyezés esetén az elszámolásokat elvégezze, azaz megterhelje a vevő, mint kártyabirtokos bankszámláját (ill. ilyen tartalmú kérést küldjön a kibocsátó banknak), a szóban forgó összeget a kereskedő számláján jóváírja, és elszámolja a banki díjakat, jutalékokat.

2.5. Elfogadott bankkártyák

Az internet lehetőséget nyújt bármely országból való vásárlás indítására, ezért Bankunk a nemzetközi bankkártyák elfogadását és használatát támogatja.

A CIB a Mastercard, illetve a VISA termékcsaládba tartozó bankkártyákkal végzett tranzakciókat fogadja el és számolja el az eCommerce szolgáltatás során. A vásárlásra alkalmas bankkártyák közül az interneten az alábbiakkal lehet tranzakciót kezdeményezni a CIB rendszerén keresztül:

- **Mastercard**
- **VISA**
- **VISA Electron**
- **Maestro**



A bankkártyák interneten történő használatának lehetősége a bankkártyát kibocsátó banktól függ. (A kibocsátó bank határozhatja meg, hogy engedélyezi-e a bankkártyát internetes, úgynevezett 'Cnp' - 'Card not present' típusú tranzakciók végzésére).

- **V PAY**
- kifejezetten internetes fizetésre alkalmas **virtuális bankkártyák** (pl.: CIB Internetkártya)

2.6. Bankkártya-tranzakciókkal kapcsolatos értelmezések

A nemzetközi kártyatársaságok kétféle bankkártyával elvégzett tranzakciótípust különböztetnek meg. Az egyik az ún. „card present” típusú, amely esetben a kártya fizikailag is jelen van a tranzakció során. A másik pedig az ún. „**card not present**” („cnp”), amikor a kártya fizikailag nincs jelen a tranzakció létrejöttékor. Ide tartoznak az elektronikus úton (interneten) lebonyolított tranzakciók is, amelyek esetében a kártyabirtokos megadja bankkártyájának különböző adatait (a bankkártya számát, lejáratát idejét és érvényesítési kódját) a tranzakció kezdeményezésekor.

2.7. A CIB eCommerce funkciói, jellemzői

→ Forint és euró alapú tranzakció és elszámolás

Az eCommerce szolgáltatás **engedélyezése és elszámolása történhet magyar forint és euró alapon is.**

Ennek értelmében:

- euró alapú tranzakció esetén is törvényi kötelezettség miatt forintban is kötelező megadni az árat, abban az esetben is, ha külföldi vásárlóról van szó,
- a kártyaelfogadásból származó jóváírások a választott devizanemben történnek a Kereskedő Banknál vezetett, adott devizanemű pénzforgalmi bankszámláján.

Természetesen forinttól és eurótól eltérő bármilyen devizanemű bankszámlához tartozó bankkártyával lehet fizetni – azaz a világon bármelyik bank által kibocsátott internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával –, nem csak forint vagy euró alapú bankkártyával.

→ Ismétlődő fizetés (recurring payment) lehetősége

Az ismétlődő fizetés lehetővé teszi, hogy egy szolgáltatás ismétlődő díja (pl. előfizetések, rendszeres szolgáltatási díjak rendezése) a kereskedő kezdeményezésére automatikusan megterhelésre kerüljön a vásárló bankkártyáján. A kártyabirtokos előzetes hozzájárulásával a bank az első fizetés alkalmával egy biztonságos környezetben elmenti a bankkártyaadatokat, és a következő alkalommal már a kereskedő is képes erre hivatkozva terhelni a bankkártyát. A terhelés összege alkalmanként eltérő is lehet.

→ Egygombos (oneclick payment) fizetés

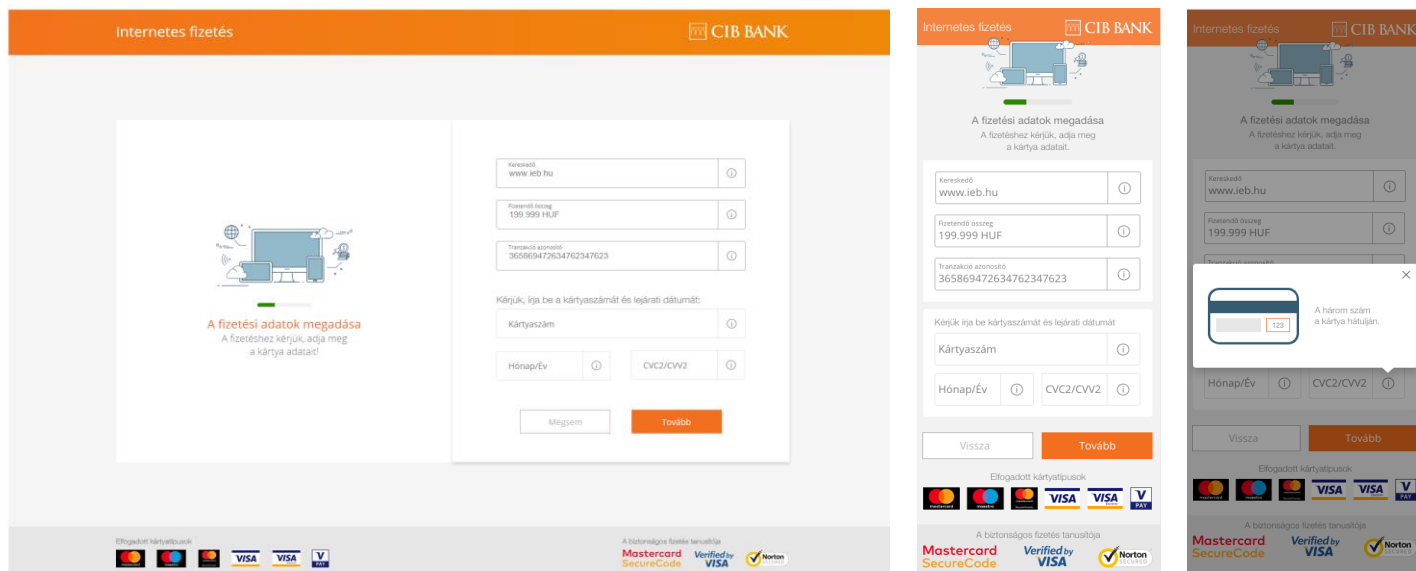
A kártyabirtokos az első fizetés alkalmával hozzájárul kártyaadatai biztonságos, banki környezetben történő eltárolásához. Legközelebb, ha a kártyabirtokos újra fizetni kíván ugyanezen weboldalon, a fizetés során már nem kell minden kártyaadatát újból megadnia, a fizetési folyamat egyszerűbbé és gyorsabbá válik. Ezt a fizetési típust a kártyabirtokos kezdeményezi.

→ Részletfizetések kezelése

eCommerce fizető oldalunk azonnal felismeri és kezeli a Mastercard Részletfizetés programban résztvevő bankkártyákat. Ennek keretében az adott bankkártyával történő fizetés során a kártyabirtokosnak automatikusan lehetősége nyílik a kártyakibocsátó bankkal korábban leegyeztetett feltételek mellett a részletfizetés lehetőségét választani, így a vételár a kibocsátó bank által nyújtott hitelből kerül a bankkártyás fizetéssel kiegyenlítésre, és a vásárló a bankjának fogja azt a későbbiekben törleszteni.

→ *Többnyelvű, reszponzív fizetőoldal*

Megújult fizetőfelületünk a webes megjelenítés mellett mobil (álló és fekvő) felületen is tökéletesen jelenik meg. Rendelkezésre álló nyelvi verziók: magyar, angol, német, francia, olasz, spanyol, cseh, lengyel, portugál, román, szlovák.



→ *Mobil webshopok támogatása*

Támogatjuk a mobil applikációba épített webshopokat (Android, iOS) és a fizetési folyamat hatékony beépítését, szem előtt tartva a mobil felületeken manapság elvárt egygombos fizetéseket.

→ *Minden tranzakció hitelesítése*

Minden tranzakciónál alkalmazzuk a bankkártyás rendszerekben elterjedt 3D Secure biztonsági megoldást, legyen szó webes vagy mobil webshopról, mellyel ellenőrzésre kerül a fizeteskör használt bankkártya és annak tulajdonosa, a kereskedő pedig védeltséget élvez chargeback eljárás esetében is.

→ *Tranzakcióvezérlés lehetősége*

Visszavonás (tétel sztorozása/refund)

A CIB Bank rendszere 12 hónapon belül lehetőséget biztosít egy már beterhelt tétel visszavonására (a kártyabirtokos számlájáról már levont vásárlási összeg visszavonására) vagy részösszegű visszavonására.

Gyakorlati példa: az online fizetést követően a vásárló eláll a vásárlástól, lemondja a rendelést vagy a rendelés egy részét, ezért vissza kell téríteni a már megfizetett vételárat vagy annak egy részét.

→ *Elektronikus kivonat forgalomról és kifizetésekről*

Kiegészítő szolgáltatás keretében ügyfeleink kérhetik az egyébként papíralapú Kereskedői kivonat mintájára kialakított ún. Kereskedői forgalom és kifizetések-POS/eCommerce analitika elérését elektronikus formában is. Az analitika a feldolgozásra került sikeres tranzakciók adatait tartalmazza, amelyet a CIB Business Terminal elektronikus csatornán keresztül lehet nyomon követni.

Az elektronikus verzió használatának előnyei, jellemzői:

- Rendelkezésre álló információk: engedélyszám, bruttó összeg, jutalék, nettó összeg, tranzakció dátuma, feldolgozás dátuma, kifizetés dátuma, elszámolás típusa, tranzakció típusa (POS/eCommerce)
- Napi kivonat és historikus kivonatok megtekintése
- Szűrés időintervallumra
- Keresés mezőkre, pl. összegre, engedélyszámra

3. BIZTONSÁG AZ INTERNETEN

3.1. TLS protokoll

A TLS technológia biztosítja az interneten keresztül történő fizetési tranzakciók titkosítását.

A TLS a **Transport Layer Security** elfogadott titkosítási eljárás nevének rövidítése. Bankunk rendelkezik egy **256 bites titkosító kulccsal**, amely a kommunikációs csatornát védi, erre alapozva biztosítjuk a TLS alapú titkosítás használatát. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének legnagyobb részében ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A 256 bites titkosítás védi az üzenetet az illetéktelen hozzáféréstől, s olyan titkos csatornát épít ki, amely – a mai technikai fejlettség mellett – garantálja az üzenetek sérthetetlenségét. A vásárló által használt böngészőprogram a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, azok kódolt formában jutnak el rendeltetési helyükre, így azok illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.



3.2. Biztonság az adatkezelésben

Az elektronikus kereskedelem bankkártyás fizetési során az adatokat Bankunk elkülönítetten kezeli, így csak a megfelelő helyre juthatnak el:

- a pénzügyi adatok (kártyaszám) közvetlenül a Bankhoz jutnak el, így a kereskedő csak arról értesül, hogy a tranzakció teljesült-e;
- a vásárlóval, vásárlással, szolgáltatással, eladott termékkel kapcsolatos adatok pedig csak a kereskedő birtokába jutnak, a Bank ezekről nem szerez tudomást.

Az adatok a kommunikáció során titkosítva közlekednek. A CIB 256 bites TLS kódolással rendelkezik, a szervert a VeriSign nevű cég hitelesítése igazolja.

3.3. Mastercard SecureCode és Verified By VISA – 3D Secure biztonság

Az internetes kereskedők kockázatának csökkentése érdekében a CIB minden ügyfelének elérhetővé teszi a **Mastercard SecureCode** és a **Verified by Visa autentikációs megoldásokat**.

A Mastercard SecureCode és a Verified by Visa elnevezésű internetes **tranzakciókhoz készült, kártyabirtokosok azonosítására szolgáló rendszerek** jelentős mértékben csökkentik az internetes visszaélések lehetőségét, és javítják az online vásárlás iránti bizalmat.



A Mastercard SecureCode és a Verified by Visa rendszerben regisztrált kártyabirtokosok jelszót kapnak a bankkártyát kibocsátó banktól, amely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a bankkártyák jogosulatlan használata ellen.

A kockázatok csökkentésével a kereskedők megerősíthetik vásárlóik bizalmát az eCommerce ügyletekkel kapcsolatban, hiszen a Mastercard SecureCode és a Verified by Visa logó igazolja, hogy a kereskedő megfelel a kártyatársaságok biztonsági követelményeinek, és a kártyainformációkat biztonságosan kezeli.

A rendszerben regisztrált kártyabirtokos ezen kívül biztos lehet benne, hogy senki más nem használhatja kártyáját a Mastercard SecureCode-ot és Verified by Visa-t alkalmazó kereskedőnél, hiszen senki más nem tudja a jelszót.

4. RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS, KARBANTARTÁS FELTÉTELEI

Számítástechnikai eszközeink 24 órás üzemre vannak beállítva. Éves szinten az elektronikus kereskedelem információtechnikai eszközeinek karbantartása összesen körülbelül 1 napot vesz igénybe. A CIB Bank karbantartási munkálatain kívül évente egy vagy két alkalommal engedélyező központunk is karbantartást vagy szoftverfrissítést végez. Ilyen esetekben a bankkártyás tranzakciók engedélyezése szünetel. (Ezen karbantartások 1-2 óra időtartamúak, és azokat lehetőség szerint a kisebb forgalmú időszakokra – pl. hajnali órák – tervezik.)

TOVÁBBI INFORMÁCIÓK

Amennyiben a fentiekkel kapcsolatban bármilyen kérdése merül fel, kérjük, forduljon a CIB24 Vállalati Ügyfélszolgálatához a (+36-1)-3-99-8998-as telefonszámon, hívja a CIB24-et a (+36-1)-4-242-242 telefonszámon, írjon az cib@cib.hu e-mail címre, vagy tekintse meg honlapunkat a www.cib.hu címen, illetve érdeklődjön személyesen a CIB Bank bármelyik fiókjában.