

**SÚGÓ, VÁSÁRLÓI TÁJÉKOZTATÓ
AZ ELEKTRONIKUS ÚTON KÖTÖTT UTASBIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSEKHEZ**

Kérjük, mielőtt szolgáltatásainkat igénybe veszi, figyelmesen olvassa el az alább részletezett Vásárlói tájékoztatót!

ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

A **www.mapfreonline.hu** Webáruház üzemeltetője:

Cégnév: Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe
Cégjegyzékszám: 01-17-000339
Bejegyezte: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám: 22157629-1-42
Bankszámlaszám: CIB 10701551-66451424-51100005
Székhely: 1146 Budapest, Hermina út 17.
Telefon: +36 1 461 0623
Fax: +36 1 461 0624
E-mail: info.hu@mapfre.com

A **www.mapfreonline.hu** Webáruház üzemeltetője kizárólag Biztosítási szolgáltatásokat értékesít.

A **www.mapfreonline.hu** Webáruházban megvásárolható Biztosítási szolgáltatások díja a tevékenység sajátos jellegére tekintettel Általános Forgalmi Adó mentes.

MEGRENDELÉSI FOLYAMAT RÉSZLETEI

A rendelés menete lépcsőzetesen van felépítve az alábbiak szerint:

1. **Biztosítások**
2. **Adatok**
3. **Díjszámítás**
4. **Összefoglaló**
5. **Nyilatkozatok**
6. **Fizetés**
7. **Vásárlás visszaigazolása**

A **Biztosítások** lépésnél kiválaszthatjuk, hogy melyik biztosítási kategóriában szeretnénk a szerződést megkötni. Az **Adatok** lépésnél értelemszerűen ki kell tölteni a megfelelő mezőket (utazási adatok, szerződő adatai, biztosítottak, kedvezmények, kiegészítő biztosítások) és az oldal alján, vagy a tetején a **Következő** gombra kell klikkelni. Minden lépésnél lehetőség van az adatbeviteli hibák javítására, valamint a **Vissza** gomb használatával az előző oldalra léphetünk vissza. Az egyes sorok mellett információs mezők kerültek elhelyezésre. A rendszer automatikusan jelzi, ha valamelyik adat nem lett megadva, vagy olyan adat lett megadva, amellyel a biztosítás nem köthető meg. A **Díjszámítás** lépésnél a rendszer megjeleníti a kiválasztott kategóriában megköthető módozatokat és azok díjait. Az **Összefoglalóban** ellenőrizhetjük az adatokat a biztosítás véglegesítése előtt. A **Nyilatkozatok**

menüpontban nyilatkozni kell az elektronikus úton kötött szerződésekre vonatkozó tájékoztató, az adatvédelmi tájékoztató, illetve a biztosítási szerződési feltételek elfogadásáról. Ezt elfogadva megtörténik a kötvényesítés. Fontos, hogy olyan e-mail cím kerüljön megadásra, amelyen egyből van lehetőség levél fogadására, mivel a Biztosító az Ügyfél megrendelését a külön visszaigazoló e-mail által fogadja el, melyben az Ügyfelet tájékoztatja egyebek mellett a szerződés létrejöttéről. A következő **Fizetés** menüpontban van lehetőség a bankkártyás fizetésre, melynek eredményéről a **Vásárlás visszaigazolása** menüpontban történik a tájékoztatás.

FIZETÉSI MÓD

BANKKÁRTYÁS FIZETÉS

KÁRTYAELFOGADÁS

Milyen típusú kártyákkal lehet fizetni?

A VISA és a Mastercard dombornyomott kártyáival, ill. egyes VISA Electron, V Pay kártyákkal. A VISA Electron kártyák interneten történő használatának lehetősége a kártyát kibocsátó banktól függ. A CIB által kibocsátott VISA Electron típusú bankkártya használható interneten történő vásárlásra.

Mely bankok kártyái alkalmasak internetes fizetésre?

Minden olyan VISA és Mastercard/Maestro kártyával, mely internetes fizetésre a kártyakibocsátó bank által engedélyeztetve lettek, valamint a kifejezetten internetes használatra hivatott webkártyák.

Lehet-e vásárlókártyákkal fizetni?

Hűségpontokat tartalmazó, kereskedők/szolgáltatók által kibocsátott pontgyűjtő kártyákkal nem lehet interneten fizetni.

Lehet-e co-branded kártyákkal fizetni?

Bármilyen olyan co-branded kártyával lehetséges fizetni, mely internetes fizetésre alkalmas MasterCard vagy VISA alapú kártya.

FIZETÉS FOLYAMATA

Hogyan működik az online fizetés banki háttérfolyamata?

A vásárló a kereskedő/szolgáltató internetes oldalán a bankkártyás fizetési mód választását követően a fizetést kezdeményezi, melynek eredményeként átkerül a Bank biztonságos kommunikációs csatornával ellátott fizetőoldalára. A fizetéshez szükséges megadni kártyaszámát, lejáratát, és a kártya hátoldalának aláíráscsíkján található 3 jegyű érvényesítési kódot. A tranzakciót Ön indítja el, ettől kezdve a kártya valós idejű engedélyezésen megy keresztül, melynek keretében a kártyaadatok eredetisége-, fedezet-, vásárlási limit kerül ellenőrzésre. Amennyiben a tranzakció folytatásához minden adat megfelel, a fizetendő összeget számlavezető (kártyakibocsátó) bankja zárolja a kártyáján. Az összeg számlán történő terhelése (levonása) számlavezető banktól függően néhány napon belül következik be.

Miben különbözik az internetes kártyás vásárlás a hagyományostól?

Megkülönböztetünk kártya jelenlétével történő (Card Present) és kártya jelenléte nélküli (Card not Present) tranzakciókat. A Card Present tranzakció POS terminál eszköz segítségével történik. A kártya lehúzását és a PIN kód beütését követően a terminál kapcsolatba lép a kártyabirtokos bankjával, az engedélyező központon keresztül, és a kártya típusától, illetve a kártya kibocsátójától függően a VISA vagy MasterCard hálózaton keresztül. Itt megtörténik az érvényesség és fedezetvizsgálat (authorizáció). Az előbbi útvonalon visszafelé haladva a POS terminál (illetve a kereskedő) megkapja a jóváhagyást vagy elutasítást. A vásárló aláírja a bizonylatot. A Card not Present olyan tranzakció, melynek lebonyolításakor a bankkártya fizikailag nincs jelen. Ide tartoznak a levélben, telefonon, illetve az elektronikus úton (internet) lebonyolított tranzakciók, amelyek esetében a vásárló (kártyabirtokos) a tranzakciót biztonságos (256 bites titkosítású) fizetőoldalon bekért kártyaadatok megadásával indítja. A sikeres tranzakcióról Ön kap ún. engedélyszámot, mely megegyezik a papír alapú bizonylaton található számmal.

Mit jelent a foglalás?

A tranzakciót a bank tudomására jutásakor azonnal foglalás (zárolás) követi, hiszen a tényleges terheléshez előbb a hivatalos adatoknak be kell érkezniük, mely néhány napot igénybe vesz és az alatt a vásárolt összeg újra elkölthető lenne. Ezért a foglalással a levásárolt vagy felvett pénzt elkülönítik, foglalás alá teszik. A foglalt összeg hozzátartozik a számlaegyenleghez, azaz jár rá kamat, de még egyszer nem költhető el. A foglalás biztosítja azon tranzakciók visszautasítását, melyre már nincs fedezet, noha a számlaegyenleg erre elvben még lehetőséget nyújtana.

SIKERTELEN FIZETÉSEK ÉS TEENDŐK

Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

Általában a kártyát kibocsátó bank (tehát ahol az ügyfél a kártyát kapta) által el nem fogadott fizetési megbízás; de bankkártya használat esetében ez lehet olyan okból is, hogy távközlési vagy informatikai hiba miatt az engedélykérés nem jut el a kártyát kibocsátó bankhoz.

Kártya jellegű hiba

- A kártya nem alkalmas internetes fizetésre.
- A kártya internetes használata számlavezető bank által tiltott.
- A kártyahasználat tiltott.
- A kártyaadatok (kártyaszám, lejárat, aláírás csíkon szereplő kód) hibásan lettek megadva.
- A kártya lejárt.

Számla jellegű hiba

- Nincs fedezet a tranzakció végrehajtásához.
- A tranzakció összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.

Kapcsolati jellegű hiba

- A tranzakció során valószínűleg megszakadt a vonal. Kérjük, próbálja meg újra.
- A tranzakció időtúllépés miatt sikertelen volt. Kérjük, próbálja meg újra.

Technikai jellegű hiba

- Amennyiben a fizetőoldaltól nem tért vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a tranzakció sikertelen.
- Amennyiben a fizetőoldaltól visszatért, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, tranzakcióját a rendszer biztonsági okokból automatikusan visszautasítja.

Mi a teendő a fizetési procedura sikertelensége esetén?

A tranzakcióról minden esetben generálódik egy tranzakcióazonosító, melyet javasunk feljegyezni. Amennyiben a fizetési kísérlet során tranzakció banki oldalról visszautasításra kerül, kérjük vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

Miért a számlavezető bankkal kell felvenni a kapcsolatot a fizetés sikertelensége esetén?

A kártyaellenőrzés során a számlavezető (kártyakibocsátó) bank értesíti az összeget beszedő kereskedő (elfogadó) bankjának, hogy a tranzakció elvégezhető-e. Más bank ügyfelének az elfogadó bank nem adhat ki bizalmas információkat, arra csak a kártyabirtokost azonosító banknak van joga.

Mit jelent az, ha bankomtól azonban SMS kaptam az összeg foglalásáról/zárolásáról, azonban a kereskedő/szolgáltató azt jelzi, hogy sikertelen volt a fizetés?

Ez a jelenség olyan esetben fordulhat elő, ha a kártya ellenőrzése megtörtént a fizetőoldalon, azonban Ön nem tért vissza kereskedő/szolgáltató internetes oldalára. A tranzakció ebben az esetben befejezetlennek, így automatikusan sikertelennek minősül. Ilyen esetben az összeg nem kerül terhelésre kártyáján, a foglalás feloldásra kerül.

BIZTONSÁG

Mit jelent a VeriSign és a 256 bites titkosítású TLS kommunikációs csatorna?

A TLS, a Transport Layer Security elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Bankunk rendelkezik egy 256 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. A VeriSign nevű cég teszi lehetővé a CIB Bank-nak a 256 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk a TLS alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program a TLS segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a CIB Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

A fizetés után figyelmeztetett a böngésző, hogy elhagyom a biztonsági zónát. A fizetésem biztonsága így garantált?

Teljes mértékben igen. A fizetés folyamata 256-bites titkosított kommunikációs csatornán folyik, így teljesen biztonságos. A tranzakciót követően Ön a kereskedő honlapjára jut vissza, amennyiben a kereskedő oldala nem titkosított, a böngészője figyelmezteti, hogy a titkosított csatornát elhagyta. Ez nem jelent veszélyt a fizetés biztonságát illetően.

Mit jelent a CVC2/CVV2 kód?

A MasterCard esetében az ún Card Verification Code, a Visa esetében az ún. Card Verification Value egy olyan, a bankkártya mágnescsíkján kódolt numerikus érték, melynek segítségével megállapítható egy kártya valódisága. Az

ún. CVC2 kódot, mely az Mastercard/Maestro kártyák hátoldalán található számsor utolsó három számjegyében szerepel, az internetes vásárlások során kell megadni.

Mit jelent a Verified by Visa?

A Verified by Visa rendszerben regisztrált Visa kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Visa kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Verified by Visa rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

Mit jelent a Mastercard SecureCode?

A Mastercard SecureCode rendszerben regisztrált Mastercard/Maestro kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Mastercard/Maestro kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Mastercard SecureCode rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

Mit jelent a UCAF kód?

MasterCard/Maestro kártyák esetén az Ön kártyakibocsátó bankjától esetlegesen kapott egyedi kód. Ha nem kapott ilyet, hagyja üresen a mezőt.