

Uputstvo za korišćenje Mastercard Identity Check™ – usluga sigurnijeg plaćanja na internetu

Sadržaj

1	Uvod	3
2	Preduslovi za korišćenje Mastercard ID Check usluge	3
3	Postupak verifikacije transakcija preko Mastercard ID Check usluge.....	4
4	Mogući problemi u korišćenju Mastercard ID Check usluge	6

1 Uvod

Mastercard Identity Check™ (u daljem tekstu: Mastercard ID Check) predstavlja sistem sigurnijeg plaćanja na internetu koji se zasniva na ID Secure protokolu razvijenom od strane MC International. U cilju implementacije što sigurnijeg i jednostavnijeg modela plaćanja, Mastercard Worldwide izabrao je ID Secure protokol i na osnovu njega razvio svoju uslugu.

Sistem se zasniva na ideji da u procesu transakcije, Korisnik kartice i Banka razmijene samo njima poznate informacije kojima potvrđuju svoju autentičnost i rezultat te provjere dostave Internet trgovcu koji dalje, na osnovu dobijenih rezultata odlučuje da li će nastaviti ili prekinuti transakciju. U cijelom procesu provjere autentičnosti bitna stvar predstavlja činjenica da bez obzira na to što se transakcija sprovodi na stranici Internet trgovca, trgovac nema uvid u sadržaj tajnih podataka koji se razmjenjuju između Korisnika i Banke. Tajni podatak koji se razmjenjuje između Korisnika i Banke je jednokratna lozinka i njime Korisnik potvrđuje svoju autentičnost.

Preduslovi za korišćenje Mastercard ID Check usluge su:

- Internet trgovac koji podržava plaćanje putem Mastercard ID Check,
- kartica Banke izdavaoca koja podržava Mastercard ID Check način plaćanja,

Ukoliko jedan od navedenih uslova nije zadovoljen, tok transakcije će se odvijati na uobičajen način, bez provjere autentičnosti na relaciji Korisnik - Banka. Drugim riječima, ukoliko Internet trgovac podržava plaćanje putem Mastercard ID Check usluge, a kartica Korisnika ne podržava, transakcija će se obaviti na uobičajen način. Isto tako, ukoliko Korisnik kartice koja učestvuje u Mastercard ID Check programu obavlja kupovinu na stranici Internet trgovca koji ne podržava način plaćanja pomoću Mastercard ID Check usluge, tok transakcije će biti kao i u prethodnom slučaju. Time korisnici ni na koji način nijesu uskraćeni za mogućnost korišćenja kartice na Internetu.

Prodajna mjesta Internet trgovaca koji podržavaju sistem plaćanje putem Mastercard ID Check usluge, obično su obilježena prepoznatljivim logotipom.

Slika 1 - Mastercard ID Check logotip



2 Preduslovi za korišćenje Mastercard ID Check usluge

Da bi Internet trgovac mogao podržati način plaćanja putem Mastercard ID Check, njegova Banka mora biti sertifikovana od strane Mastercarda. Zbog velikog broja standarda koji se moraju zadovoljiti, način sertifikacije je dosta složen i dugotrajan, te još postoje trgovci koji ne podržavaju ovaj način plaćanja putem Mastercard ID Check, iako je tendencija kartičnih regulativa takva da sve više Internet trgovaca ponudi ovu uslugu. Informacije o tome da li je Internet trgovac u Mastercard ID Check programu i koje vrste kartica prihvata, Internet trgovac je dužan istaći na svojoj internet stranici (najčešće u dijelu koji se odnosi na informacije o metodama plaćanja).

Sljedeći preduslov za korišćenje Mastercard ID Check usluge je kartica koja ima mogućnost korišćenja Mastercard ID Check usluge (Maestro Debit, Mastercard debit, Mastercard Credit, Mastercard Business Credit, Mastercard Business Debit). Banke koje žele omogućiti korišćenje svojih kartica u Mastercard ID Check programu moraju zadovoljiti stroge standarde Mastercarda. Erste Bank AD Podgorica je završila postupke sertifikacije i omogućila da se sve kartice iz njenog portfelja mogu koristiti za plaćanje na internet stranicama koje podržavaju plaćanje putem Mastercard ID Check usluge.

Sa stanovišta Korisnika, korišćenje Mastercard ID Check usluge ne zahtijeva korišćenje posebnih programa niti nadogradnju računara. Mastercard ID Check uslugom mogu se koristiti svi korisnici koji posjeduju računar s nekim od poznatijih internet pretraživača sa ažuriranim verzijama (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Chrome, Edge i dr.). Korišćenje Mastercard ID Check usluge u potpunosti je besplatno, te nije potrebno doći u Banku kako bi se usluga aktivirala. Sve platne kartice Banke su po automatizmu aktivirane za ovu uslugu.

3 Postupak verifikacije transakcija preko Mastercard ID Check usluge

- 1) Korisnik na stranici internet trgovca odabere željenu robu i/ili usluge i ide na stranicu (link) za plaćanje.
- 2) Korisnik na aplikaciji internet trgovca unese tražene podatke - lične podatke i/ili podatke o kartici (primjer Slika 2).

Slika 2 - Kupovina na Internet stranici - Unos podataka o kartici

- 3) Internet trgovac se povezuje sa Bankom, pri čemu Banka po automatizmu otvara MC ID Check aplikaciju za verifikaciju transakcije (Slika 3) i šalje jednokratnu lozinku putem SMS-a na mobilni broj telefona Korisnika kartice koji je registrovan u Banci (Slika 4).

Slika 3 - MC ID Check aplikacija za unos jednokratne lozinke

Slika 4 - SMS sa jedнокratnom lozinkom

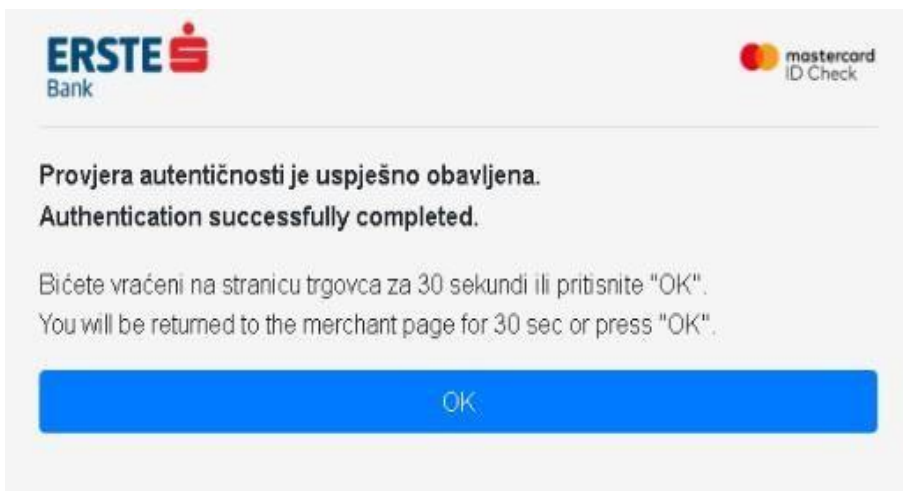


- 4) Korisnik unosi 6-cifrenu lozinku u polje "Jedнокratna lozinka/OTP" i potvrđuje je pritiskom na polje "Potvrdi/Confirm" (Slika 3).

NAPOMENA: Ukoliko Korisniku kartice nije stigla jedнокratna lozinka putem SMS-a, veoma je važno da Korisnik provjeri da li je broj mobilnog telefona koji je prikazan na ekranu MC ID Check aplikacije ispravan. U slučaju da broj mobilnog telefona nije ispravan ili nije prikazan, slanje SMS-a sa jedнокratnom lozinkom neće moći da se izvrši, tj. transakcija se neće moći dalje sprovesti. U toj situaciji Korisnik treba da posjeti najbližu filijalu Erste banke i ažurira podatke o svom broju mobilnog telefona. Ažuriranje podataka o broju mobilnog telefona Korisnik može izvršiti i bez odlaska u banku ako ima aktiviranu neku od usluga elektronskog bankarstva za fizička lica (Netbanking i/ili mBanking).

- 5) Banka provjerava da li je Jedнокratna lozinka ispravna i na ekranu prikazuje poruku o uspješno obavljenoj autentifikaciji (Slika 5).

Slika 5 - Informacija o uspješno obavljenoj autentifikaciji transakcije



- 6) Banka Internet trgovcu vraća informaciju da je obavljen postupak autentifikacije Korisnika.
- 7) Internet trgovac nastavlja sa procesuiranjem transakcije tako da u Banku šalje autorizacijski upit o statusu kartice i raspoloživom iznosu na računu.
- 8) Banka provjerava raspoloživost sredstava na računu, kao i ispravnost podataka o kartici i u zavisnosti od rezultata provjere odobrava ili odbija transakciju.

NAPOMENA: Vrijeme predviđeno za unos i potvrdu unešene Jednokratne lozinke je 180 sekundi, a nakon tog vremena validnost lozinke ističe i potrebno je zatražiti novu. Korisnik za trenutnu kupovinu ima pravo zatražiti 3 SMS poruke. Ukoliko premaši maksimalni broj zatraženih SMS poruka potrebno je ponoviti proces kupovine. Ukoliko korisnik 3 uzastopna puta unese krivu jednokratnu lozinku, proces identifikacije Korisnika se prekida te je potrebno ponoviti proces kupovine.

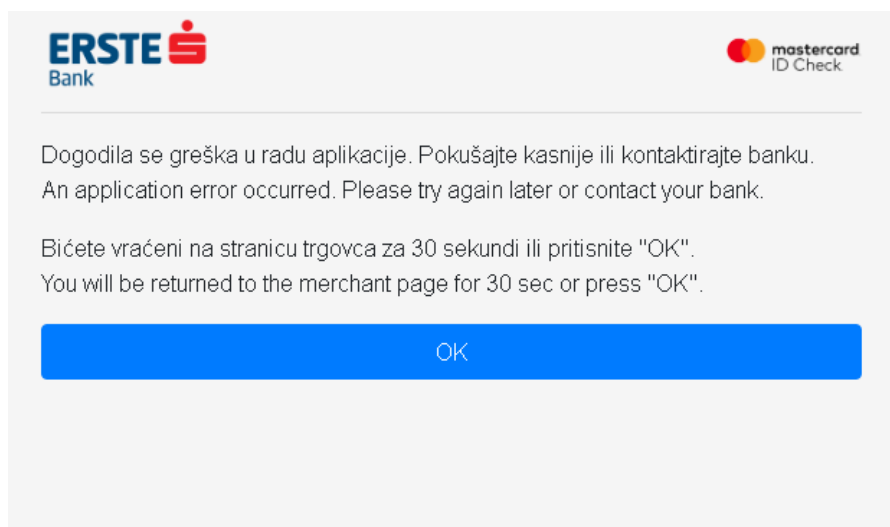
4 Mogući problemi u korišćenju Mastercard ID Check usluge

Probleme u korišćenju Mastercard ID Check usluge možemo podijeliti u dvije grupe:

- a) Problemi nastali zbog greške u sistemu;
 - b) Problemi nastali zbog grešaka Korisnika;
- a) Tokom uobičajenog poslovanja realno je očekivati kako će sistem za podršku/obrade Mastercard ID Check usluge u rijetkim situacijama biti nedostupan ili neće raditi u skladu s predviđanjima. Banka je pokušala predvidjeti takve situacije i postupke za njihovo rješavanje. U situacijama kada je sistem nedostupan (trgovac ima prikazan logo Mastercard ID Check, a ekrani za Mastercard ID Check verifikaciju transakcije se ne pojavljuju), korisnici neće biti oštećeni na način da neće moći koristiti kartice, jer će se sve transakcije obavljati na uobičajen način, ali bez provjere Mastercard ID Check Jednokratne lozinke. Takve situacije privremeno mogu smanjiti nivo sigurnosti realizacije transakcije, ali će korisnicima i dalje ostati mogućnost korišćenja kartice i realizacije transakcije.

Neispravno funkcionisanje sistema potencijalno predstavlja veći problem i u slučaju sumnje na to neophodno je odmah upozoriti Banku. Korisnicima će u takvim situacijama biti vidljiv ekran na kojem je ispisana poruka o sistemskoj grešci (Slika 6).

Slika 6 - Poruka o nastaloj sistemskoj grešci



- b) Tokom postupka autentifikacije u najvećem broju slučajeva greške se javljaju zbog toga što je Korisnik pogrešno unio Jednokratnu lozinku (Slika 7) ili je isteklo vrijeme predviđeno za unos Jednokratne lozinke (Slika 8), te je iz tog razloga važno voditi računa o pravilima unosa koje treba poštovati, kako bi se autentifikacija transakcije uspješno obavila.

Slika 7 - Poruka o pogrešno unijetoj lozinci

The screenshot shows the 'Autentifikacija kupovine/Purchase Authentication' page. At the top left is the ERSTE Bank logo, and at the top right is the Mastercard ID Check logo. The main heading is 'Autentifikacija kupovine/Purchase Authentication'. Below it, the merchant is 'MasterCard Validation', the amount is 'EUR 35', and the date is '08.05.2020.'. The error message reads: 'Vaša lozinka je neispravna. Pokušajte ponovno. Your OTP is invalid. Please try again.' There is a text input field for the 'Jednokratna lozinka/OTP:'. Below the input field are two buttons: a blue 'Potvrdi/Confirm' button and a white 'Zatraži ponovo lozinku/Resend OTP' button. At the bottom, there are two links: 'Šta je Mastercard Identity Check?/What is Mastercard Identity Check?' and 'Pomoć/Help'.

Slika 8 - Poruka o isteku vremena za unos lozinke

The screenshot shows the same 'Autentifikacija kupovine/Purchase Authentication' page. The merchant, amount, and date are the same as in Slika 7. The message now reads: 'Jednokratna lozinka nije iskorišćena za 180 sekundi. Zatražite novu lozinku. OTP is not used for a period of 180 seconds. Generate new OTP.' The layout, including the input field, buttons, and bottom links, is identical to Slika 7.

VAŽNO: Uvođenjem Mastercard ID Check usluge, nivo sigurnosti plaćanja karticom podignut je na viši nivo, no i pored toga i dalje su moguće zloupotrebe. Kada Korisnik kartice posumnja u moguću zloupotrebu kartice, potrebno je da o tome hitno obavijesti Banku pozivom Call Centra na telefone 020 409 490 ili 020 409 491, kako bi se u što kraćem roku moglo reagovati i spriječiti eventualna zloupotreba.