

Uputstvo za korišćenje 3D Mastercard SecureCode™ – usluga sigurnijeg plaćanja na internetu

Sadržaj

1	Uvod	3
2	Preduslovi za korišćenje 3D usluge – MCSC	3
3	Postupak aktivacije 3D usluge - MCSC	4
4	Postupak korišćenja 3D usluge - MCSC	7
5	Mogući problemi u korišćenju 3D usluge - MCSC	8

1 Uvod

Mastercard SecureCode™ (u daljem tekstu: MCSC) predstavlja sistem sigurnijeg plaćanja na internetu koji se zasniva na 3D Secure protokolu razvijenom od strane MC International. U cilju implementacije što sigurnijeg i jednostavnijeg modela plaćanja, Mastercard Worldwide izabrao je 3D 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 MCSC usluge su:

- Internet trgovac koji podržava plaćanje putem MCSC,
- kartica Banke izdavaoca koja podržava MCSC način plaćanja,
- prethodno izvršena aktivacija usluge korišćenja MCSC usluge.

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 MCSC usluge, a kartica Korisnika ne podržava, transakcija će se obaviti na uobičajen način. Isto tako, ukoliko Korisnik kartice koja učestvuje u MCSC programu obavlja kupovinu na stranici Internet trgovca koji ne podržava način plaćanja pomoću MCSC 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 MCSC usluge, obično su obilježena prepoznatljivim logotipom.

Slika 1 - MCSC logotip



2 Preduslovi za korišćenje 3D usluge – MCSC

Da bi Internet trgovac mogao podržati način plaćanja putem MCSC, 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 MCSC, iako je tendencija kartičnih regulativa takva da sve više Internet trgovaca ponudi ovu uslugu. Informacije o tome da li je Internet trgovac u MCSC 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 MCSC usluge je kartica koja ima mogućnost korišćenja MCSC usluge (Maestro Debit, Mastercard debit, Mastercard Credit, Mastercard Business Credit, Mastercard Business Debit). Banke koje žele omogućiti korišćenje svojih kartica u MCSC 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 MCSC usluge.

Kako bi se korisnicima ostavila prilika da se postepeno prilagode novoj tehnologiji odnosno novom načinu plaćanja, Erste Bank AD Podgorica klijentima nudi mogućnost odabira opcije korišćenja MCSC usluge. Naime, prilikom svake kupovine na internet stranici koja podržava plaćanje putem MCSC usluge, Banka će Korisniku, ukoliko već ranije nije aktivirao uslugu, ponuditi mogućnost njene

aktivacije. Ukoliko Korisnik želi aktivirati uslugu, to može učiniti prihvatom Opštih uslova za korišćenje 3D MCSC usluge, koji se Korisniku pojavljuju na ekranu prilikom prve kupovine na internet stranici koja podržava plaćanje putem MCSC usluge. Sa stanovišta Korisnika, aktivacija i korišćenje MCSC usluge ne zahtijeva korišćenje posebnih programa niti nadogradnju računara. MCSC 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.) Aktivacija i korišćenje MCSC usluge u potpunosti su besplatni, te nije potrebno doći u Banku kako bi se usluga aktivirala.

3 Postupak aktivacije 3D usluge - MCSC

Postupak aktivacije MCSC usluge obavlja se isključivo tokom postupka kupovine na internetu. Sam postupak je međukorak u postupku plaćanja u kojem Erste Bank AD Podgorica Korisniku nudi mogućnost aktivacije usluge ili nastavka korišćenja kartice na uobičajen način. S obzirom na to da pojedini trgovci ne žele nastaviti proces kupovine ukoliko kartica nije aktivirana u MCSC program, mogući su slučajevi da Korisnici neće moći zaključiti kupovinu bez prethodne aktivacije MCSC.

Koraci aktivacije kartice su sljedeći:

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

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

- 3) Internet trgovac automatski se povezuje sa Bankom koja provjerava da li je kartica aktivirana za korišćenje MCSC usluge i ukoliko nije, na ekranu Korisnika će se pojaviti prozor sa ponudom za aktivaciju usluge s pripadajućim Opštim uslovima (Slika 3).

Slika 3 - Aktivacija kartice u MCSC programu - prihvatanje Opštih uslova

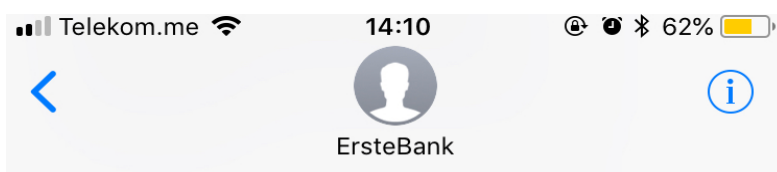
- 4) Prihvatanjem Opštih uslova Korisnik odabira nastavak aktivacije i na sljedećem ekranu generiše „Jednokratnu lozinku“ klikom na dugme „Generiši jednokratnu lozinku“ (Slika 4).

Slika 4 - Aktivacija kartice u MCSC programu - Generisanje Jednokratne lozinke

NAPOMENA: Veoma je važno da Korisnik prije generisanja Jednokratne lozinke provjeri da li je broj mobilnog telefona koji je prikazan na ekranu ispravan. U slučaju da broj mobilnog telefona Korisnika nije ispravan, transakcija se neće moći dalje sprovesti. 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) Odabirom opcije „Generiši jednokratnu lozinku“ Korisniku putem SMS-a stiže 6-cifrena jednokratna lozinka na mobilni broj telefona koji je prikazan na ekranu i koji je registrovan u Banci (slika 5).

Slika 5 - Aktivacija kartice u MCSC programu - Jednokratna lozinka



Postovani, vasa jednokratna lozinka za autentifikaciju transakcije je: **082766**.
Validnost lozinke je 120 sekundi. Vasa Erste banka.

- 6) Korisnik unosi 6-cifrenu Jednokratnu lozinku u polje predviđeno za to i potvrđuje je pritiskom na polje OK.

Slika 6 - Aktivacija kartice u MCSC programu – Unos i potvrda Jednokratne lozinke

Mastercard.
SecureCode**ERSTE**
Bank

Trgovac / Merchant: telenor.me
Iznos / Amount: EUR 2,00
Datum / Date: 30.05.2019
Broj kartice / Card number: XXXX XXXX XXXX 2752
Mobilni telefon / Mobile phone: 38269***777
Jednokratna lozinka / OTP:
[Generiši jednokratnu lozinku!](#)
[Generate One Time Password!](#)

Unesite jednokratnu lozinku koju ste dobili putem SMS-a i potvrdite
Enter an OTP (One Time Password) which you received via SMS and confirm

NAPOMENA: Vrijeme predviđeno za unos i potvrdu unesene Jednokratne lozinke je 120 sekundi, a nakon tog vremena validnost lozinke ističe i potrebno je generisati novu. Ukupan broj dozvoljenih pokušaja generisanja Jednokratne lozinke je tri, a ukoliko se ona ne iskoristi usluga se privremeno blokira na 60 minuta. Nakon isteka tog roka usluga će biti automatski deblokirana i biće dozvoljena nova tri pokušaja.

- 7) Banka provjerava da li je Jednokratna lozinka ispravna i na ekranu prikazuje poruku o uspješno obavljenoj autentifikaciji (Slika 7).

Slika 7 - Aktivacija kartice u MCSC programu – Informacija o uspješno obavljenoj autentifikaciji

Mastercard.
SecureCode**ERSTE**
Bank

Autentifikacija je uspješno obavljena. Hvala na korišćenju.
Authentication successfully completed. Thanks for using.

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

NAPOMENA: Aktivacija MCSC usluge vezana je za karticu, a ne za Korisnika. Ukoliko želi koristiti MCSC uslugu, potrebno je da Korisnik aktivira uslugu za svaku karticu pojedinačno. Nakon što se Korisniku iz nekog razloga izda nova kartica (gubitak, krađa, oštećenje, reizdavanje i sl.) uslugu je potrebno ponovno aktivirati.

4 Postupak korišćenja 3D usluge - MCSC

Nakon što je Korisnik u prethodnim transakcijama kod Internet trgovca izvršio aktivaciju kartice u MCSC program, ovu uslugu nije potrebno aktivirati ponovno, jer će se dalja autentifikacija vršiti provjerom ispravnosti **Jednokratne lozinke**. Time će se smanjiti broj koraka koje je potrebno obaviti da bi se zaključila kupovina i njihov redoslijed je sljedeći:

- 1) Korisnik odabere željenu robu i/ili usluge te ide na stranicu (link) za plaćanje.
- 2) Korisnik unese tražene podatke - lične podatke i/ili podatke o kartici (Slika 8).

Slika 8 - Kupovina na Internet stranici - Unos podataka o kartici

The screenshot shows a payment page for telenor. It includes fields for card details: Description, Amount (2.00 EUR), Name on card (MARKO MARKOVIC), Card number (5374XXXXXX2582), Expiry date (05/22), and Security code (123). There is a 'Plaćanje / Payment' button and a Visa/MasterCard logo at the bottom.

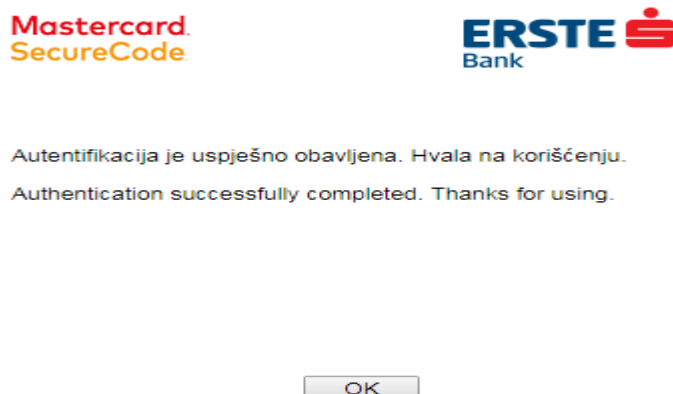
- 3) Internet trgovac se automatski povezuje s Bankom koja provjerava da li je kartica aktivirana za korišćenje MCSC usluge, te ukoliko jeste, na ekranu Korisnika se pojavljuje prozor sa osnovnim detaljima o transakciji i zahtjevom za generisanje i unos Jednokratne lozinke (Slika 9).

Slika 9 – Unos i potvrda Jednokratne lozinke

The screenshot shows the Mastercard SecureCode page. It displays transaction details: Merchant (telenor.me), Amount (EUR 2,00), Date (22.03.2018), Card number (XXXX XXXX XXXX 2582), and Mobile phone (38269***777). It prompts the user to enter a 'Jednokratna lozinka / OTP'. There is a 'Generiši jednokratnu lozinku! / Generate One Time Password!' button and an 'OK' button. At the bottom, it says 'Unesite jednokratnu lozinku koju ste dobili putem SMS-a i potvrdite' and provides instructions for a wrong mobile number.

- 4) Banka provjerava ispravnost unesene Jednokratne lozinke i ukoliko je ispravna, prikazuje ekran sa porukom o uspješno obavljenoj autentifikaciji. (Slika 10).

Slika 10 - Informacija o uspješno obavljenoj autentifikaciji



- 5) Banka Internet trgovcu vraća informaciju da je Korisnik aktivirao karticu, nakon čega on nastavlja sa procesuiranjem transakcije tako da u Banku šalje autorizacijski upit o statusu kartice i raspoloživom iznosu na računu.
- 6) Banka provjerava raspoloživost sredstava na računu, te ispravnost podataka o kartici i u zavisnosti od rezultata odobrava ili odbija transakciju.

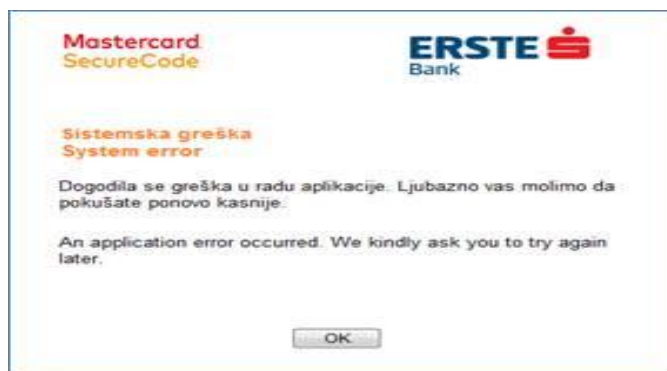
5 Mogući problemi u korišćenju 3D usluge - MCSC

Probleme u korišćenju 3D MCSC usluge možemo podijeliti u dvije grupe:

- a) Problemi nastali zbog greške u sistemu;
 - b) Problemi nastali zbog grešaka Korisnika;
 - c) Zloupotreba.
- a) Tokom uobičajenog poslovanja realno je očekivati kako će sistem za podršku/obrade MCSC 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 MCSC, a ekrani za MCSC 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 MCSC Jednokratne lozinke. Takve situacije privremeno mogu smanjiti nivo sigurnosti realizacije transakcije, ali će korisnicima i dalje ostati mogućnost korišćenja kartice i realizacije transakcije.

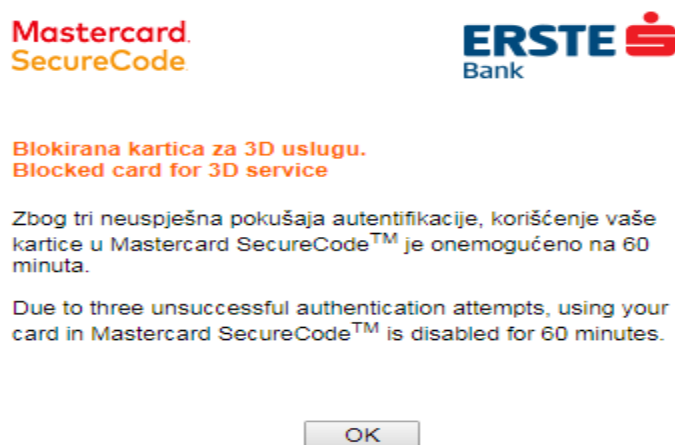
Neispravno funkcionisanje sistema potencijalno predstavlja veći problem i u slučaju sumnje na to neophodno je odmah upozoriti Banku. Korisnicima će u takvim situacijama biti vidljiv ekran na kojem je ispisana poruka o sistemskoj grešci (Slika 11).

Slika 11 - Poruka o nastaloj sistemskoj grešci



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

Slika 12 - Poruka o blokiranoj kartici



- c) Uvođenjem 3D usluge MCSC, nivo sigurnosti plaćanja karticom podignut je na viši nivo, no i pored toga i dalje su moguće zloupotrebe. Kada klijent 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 šteta.

Korisnik ima mogućnost da tri puta unese Jednokratnu lozinku. Ukoliko i u trećem pokušaju ne uspije unijeti ispravnu, usluga korišćenja MCSC usluge mu je onemogućena narednih 60 minuta (Slika 12). Nakon isteka tog vremena, usluga se automatski deblokira, a broj pokušaja unosa se postavlja na tri. Ovakve situacije je moguće ponoviti tri puta, nakon čega se kartica trajno blokira za korišćenje u MCSC programu i za deblokadu je potrebno kontaktirati Banku:

- Prva tri (3) pogrešna unosa - privremena blokada na 60 minuta;
- Sljedeća tri (3) pogrešna unosa - privremena blokada na 60 minuta;
- Posljednja tri (3) pogrešna unosa - trajna blokada (potrebno je kontaktirati Banku za deblokadu);

Drugim riječima, kartica je i dalje aktivna za korišćenje na bankomatima, prodajnim mjestima i kod Internet trgovaca koji nisu uljučeni u 3D MCSC program, ali nije moguće izvršiti aktivaciju MCSC usluge sve dok Banka to ne omogući. U slučaju da Korisnik kartice usljed neuspješnih unosa blokira karticu, potrebno je kontaktirati Banku.

Ukoliko želite da se kartica deblokira i omoguće se novi pokušaji, pošaljite Zahtjev za deblokadu 3D MCSC usluge na mejl kartične službe **cards@erstebank.me**. Zahtjev je dostupan na internet stranici Banke **www.erstebank.me**.

Usluga će biti deblokirana u toku istog radnog dana u radnom vremenu 08:30-15:30h ili najkasnije prvog sledećeg radnog dana, o čemu će Korisnik dobiti povratno obavještenje u mejlu.