

## **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 aktivacije Mastercard ID Check usluge .....	4
4	Postupak korišćenja Mastercard ID Check usluge .....	7
5	Mogući problemi u korišćenju Mastercard ID Check usluge .....	7

## 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,
- prethodno izvršena aktivacija usluge korišćenja Mastercard ID Check 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 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.

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 Mastercard ID Check usluge. Naime, prilikom svake kupovine na internet stranici koja podržava plaćanje putem Mastercard ID Check 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 Mastercard Identity Check usluge, koji se Korisniku pojavljuju na ekranu prilikom prve kupovine na internet stranici koja podržava plaćanje putem Mastercard ID Check usluge. Sa stanovišta Korisnika, aktivacija i 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.) Aktivacija i korišćenje Mastercard ID Check usluge u potpunosti su besplatni, te nije potrebno doći u Banku kako bi se usluga aktivirala.

### 3 Postupak aktivacije Mastercard ID Check usluge

Postupak aktivacije Mastercard ID Check 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 Mastercard ID Check program, mogući su slučajevi da Korisnici neće moći zaključiti kupovinu bez prethodne aktivacije Mastercard ID Check.

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

The screenshot shows a payment page for telenor. At the top right, it says 'Plaćanje narudžbine na sajtu procesora kartica'. The main form has the following fields:
 

- Opis / Description: Dopuna računa 38269953550
- Iznos / Amount: 2.00 / EUR
- Ime na kartici / Name on card: MARKO MARKOVIC
- Broj kartice / Card number: 5374XXXXXXXX2582
- Ističe (mjesec/god) / Expires (month/year): 05 / 22
- Sigurnosni kod / Security Codes (CVV2/CVC2)\*: 123

 A 'Plaćanje / Payment' button is located at the bottom right of the form. Below the form, there is a small image of a Visa/MasterCard and logos for VISA and MasterCard. A note at the bottom left says '\* Sigurnosni kod / Security Codes:'.

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

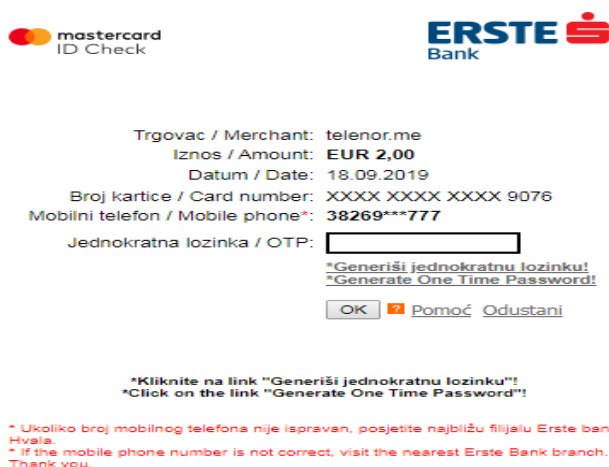
Slika 3 - Aktivacija kartice u Mastercard ID Check programu - prihvatanje Opštih uslova

The screenshot shows a dialog box with the following content:
 

- Logos for Mastercard ID Check and Erste Bank.
- Title: Aktivacija korisnika u Mastercard Identity Check program
- Section: Opšti uslovi za korišćenje Mastercard Identity Check usluge (Usluga za Maestro i Mastercard kartice)
- Text: u primjeni od 01.10.2019 godine
- Section: 1. ZNAČENJE POJMOVA
- Text: 1.1. Banka – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica, registrovana u Centralnom registru privrednog suda u Podgorici pod brojem: 4-0001617 i Poreskim identifikacionim brojem (PIB): 02351242, sa sjedištem u Podgorici, ulica Arsenija Boljevića 2A, račun: 607-54001-10, SWIFT: OPPOMEPG, internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020 440 440, e-mail: info@erstebank.me.
- Text: 1.2. Kartica – debitna ili kreditna, Maestro ili Mastercard kartica, kniž.
- Buttons: Ne prihvatam, Prihvatam
- Link: Pomoć

- 4) Pribvatanjem 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 Mastercard ID Check 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 Mastercard ID Check 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 Mastercard ID Check programu – Unos i potvrda Jednokratne lozinke



Trgovac / Merchant: telenor.me  
 Iznos / Amount: EUR 2,00  
 Datum / Date: 18.09.2019  
 Broj kartice / Card number: XXXX XXXX XXXX 9076  
 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).

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

Slika 7 - Aktivacija kartice u Mastercard ID Check programu – Informacija o uspješno obavljenoj autentifikaciji

- 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 Mastercard ID Check usluge vezana je za karticu, a ne za Korisnika. Ukoliko želi koristiti Mastercard ID Check 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 Mastercard ID Check usluge

Nakon što je Korisnik u prethodnim transakcijama kod Internet trgovca izvršio aktivaciju kartice u Mastercard ID Check 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.

#### 5 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;
  - c) Zloupotreba.
- 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.

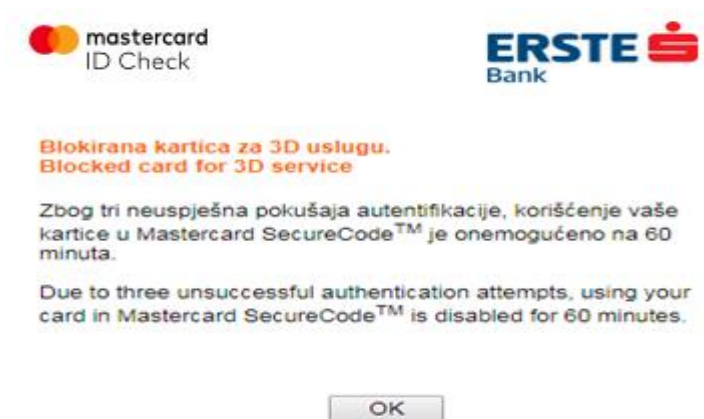
Neispravno funkcionisanje sistema potencijalno predstavlja veći problem i u slučaju sumnje na to neophodno je odmah upozoriti Banku. Korisnicima će u takvim situacijama biti vidljiv ekran na kojem je ispisana poruka o sistemskoj grešci (Slika 8).

*Slika 8 - 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 9 - Poruka o blokiranoj kartici



- c) Uvođenjem Mastercard ID Check usluge, 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 Jedokratnu lozinku. Ukoliko i u trećem pokušaju ne uspije unijeti ispravnu, usluga korišćenja Mastercard ID Check usluge mu je onemogućena narednih 60 minuta (Slika 9). 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 Mastercard ID Check 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 Mastercard ID Check program, ali nije moguće izvršiti aktivaciju Mastercard ID Check 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 Mastercard ID Check 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.