

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 ova usluga aktivirala, potrebno je samo prilikom prve kupovine prihvatiti opšte uslove za korišćenje ove usluge.

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

The screenshot shows a payment page for telenor. It includes a form for entering card details. The form fields are: Opis / Description, Iznos / Amount, Ime na kartici / Name on card, Broj kartice / Card number, Ističe (mjesec/god) / Expires (month/year), and Sigurnosni kod / Security Codes (CVV2/CVC2)*. The values entered are: Dopuna računa 38269953550, 2.00 / EUR, MARKO MARKOVIC, 5374XXXXXXXX2582, 05 / 22, and 123. There is a 'Plaćanje / Payment' button. Below the form, there is a small image of a Visa/MasterCard and logos for VISA and MasterCard.

- 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



Trgovac / Merchant: telenor.me
 Iznos / Amount: **EUR 2,00**
 Datum / Date: 01.07.2020
 Broj kartice / Card number: XXXX XXXX XXXX 2590
 Mobilni telefon / Mobile phone: **38269***777**
 Jednokratna lozinka / OTP:
[Zatraži ponovo lozinku](#)
[Resend OTP](#)

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

Slika 4 - SMS sa jednokratnom lozinkom

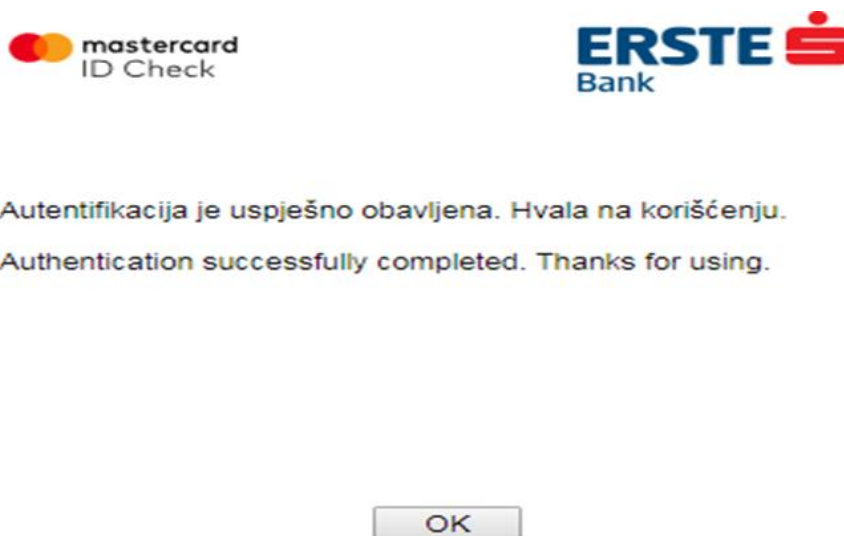


- 4) Korisnik unosi 6-cifrenu lozinku u polje **“Jednokratna lozinka/OTP”** i potvrđuje je pritiskom na polje **“OK”** (Slika 3).

NAPOMENA: Ukoliko Korisniku kartice nije stigla jednokratna 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 jednokratnom 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 Jednokratna 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 120 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, usluga se privremeno blokira na 60 minuta. Nakon isteka tog roka usluga će biti automatski deblokirana i biće dozvoljena nova tri pokušaja.

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




Trgovac / Merchant: telenor.me
 Iznos / Amount: **EUR 2,00**
 Datum / Date: 14.05.2020
 Broj kartice / Card number: XXXX XXXX XXXX 9076
 Mobilni telefon / Mobile phone: **38269***777**
 Jednokratna lozinka / OTP:

[Generiši jednokratnu lozinku!](#)
[Generate One Time Password!](#)

Vaša jednokratna lozinka je neispravna. Molimo vas pokušajte ponovno.
 Your one-time password is invalid. Please try again.

Slika 8 - Poruka o isteku vremena za unos lozinke




Trgovac / Merchant: telenor.me
 Iznos / Amount: **EUR 2,00**
 Datum / Date: 14.05.2020
 Broj kartice / Card number: XXXX XXXX XXXX 9076
 Mobilni telefon / Mobile phone: **38269***777**
 Jednokratna lozinka / OTP:

[Generiši jednokratnu lozinku!](#)
[Generate One Time Password!](#)

Jednokratna lozinka nije iskorišćena u periodu od 120 sekundi. Molimo vas da generišete novu lozinku.
 A one-time password is not used for a period of 120 seconds. Please generate a new password.

Korisnik ima mogućnost da tri puta unese Jednokratnu 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.

Slika 9 - Poruka o blokiranoj kartici



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 obaveštenje u mejlu.

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.