

## Mastercard® SecureCode™: pitanja i odgovori

### 1. Što je to Mastercard® SecureCode™ ?

Mastercard® SecureCode™ je besplatna usluga sigurne kupovine Mastercard® i Maestro® karticama na Internetu. Potvrda kupovine se odradi unosom jednokratne zaporke poslana na korisnikov broj mobitela u banci te na taj način korisnik potvrđuje banci svoj identitet. Internet trgovac nema uvid u podatke koji se razmjenjuju između banke i korisnika. Opisana metoda provjere autentičnosti plaćanja karticama na Internetu usklađena je sa svim trenutno važećim regulatornim zahtjevima iz područja sigurnosti i platnog prometa.

### 2. Kako Mastercard® SecureCode™ radi?

Kupovina se obavlja slično kao i kod običnih Internet trgovaca s izuzetkom što se kod Mastercard® SecureCode™ trgovaca prilikom potvrde kupovine izvršava provjera identiteta korisnika na način da se na registrirani broj mobilnog telefona korisnika u banci pošalje jednokratna zaporka koja će se moći iskoristiti samo jednom i u ograničenom vremenskom razdoblju za obavljanje kupovine na Internetu. Razmjena tajnih podataka (zaporka) isključivo se obavlja između Vas i Banke, te Internet trgovac nema uvid u podatke koji se razmjenjuju. Na taj način jedino Vi možete koristiti karticu kod Internet trgovaca koje podržavaju plaćanje pomoću Mastercard® SecureCode™ usluge.

Postupak kupovine je sljedeći:

Odaberete željenu robu i/ili usluge te prijedite na stranicu (link) za plaćanje. Ukoliko je riječ o prvoj kupovini kod Mastercard® SecureCode™ trgovca, potrebno je prihvatiti Opće uvjete za korištenje Mastercard® SecureCode™ te se na sljedećem koraku traži unos jednokratne zaporke koju korisnik zaprimi SMS porukom na broj mobitela. Ukoliko je unesena jednokratna zaporka ispravna, Banka trgovcu potvrđuje Vašu autentičnost te trgovac može odobriti Vašu narudžbu.

### 3. Kako mogu koristiti Mastercard® SecureCode™ uslugu?

Prilikom prvog plaćanja Mastercard® ili Maestro® karticom kod Mastercard® SecureCode™ trgovca, potrebno je prihvatiti Opće uvjete za korištenje Mastercard® SecureCode™ usluge. Prihvatom Općih uvjeta možete nesmetano koristiti uslugu kod svih sljedećih Mastercard® SecureCode™ trgovaca. Opće uvjete je dakle, potrebno prihvatiti samo kod prve kupovine. Kod ostalih kupovina, samo kompletirate narudžbu unosom jednokratne zaporke koja

ispravnim unosom potvrđuje Vaš identitet i temeljem koje trgovac može odobriti Vašu narudžbu.

#### 4. Naplaćuje li se Mastercard® SecureCode™ usluga?

Mastercard® SecureCode™ usluga se ne naplaćuje. Cilj usluge je postizanje što veće razine sigurnosti u korištenju Mastercard® i Maestro® kartica prilikom kupovine na Internetu.

#### 5. Mogu li se u program uključiti i postojeće Mastercard® i Maestro® kartice ili je potrebno izdavanje posebne ili nove kartice?

Usluga je omogućena za sve Mastercard® ili Maestro® kartice, i postojeće i nove.

#### 6. Mogu li koristiti više od jedne Mastercard® ili Maestro® kartice Sberbank d.d.?

Ukoliko posjedujete više Maestro® i/ili Mastercard® Sberbank kartica, sve ih možete uključiti u Mastercard® SecureCode™ program. Isto vrijedi i za više kartica koje su vezane za isti račun.

#### 7. U slučaju zamjene Maestro® i/ili Mastercard® kartice zbog isteka roka valjanosti postojeće, trebam li prihvaćati Opće uvjete Sberbank d.d. za korištenje Mastercard® SecureCode™?

U slučaju zamjene ili produljenja kartice s istim brojem kartice neće se prikazivati ekran s Općim uvjetima ukoliko prethodna kartica ima izvršenu barem jednu uspješnu autentikaciju u Mastercard® SecureCode™ sustavu.

#### 8. Je li Mastercard® SecureCode™ usluga spremna za korištenje odmah po prihvatu Općih uvjeta Sberbank d.d. za korištenje Mastercard® SecureCode™?

Da, nakon prihvata Općih uvjeta Sberbank d.d. za korištenje Mastercard® SecureCode™, odmah sudjelujete u navedenom programu.

#### 9. Jesu li potrebne nekakve dodatne instalacije softvera na računalu kako bi usluga bila moguća?



Nije potrebna instalacija dodatnog ili posebnog softvera. Za korištenje usluge potrebni su samo standardni web preglednik (Mozilla FireFox, Google Chrome, Internet Explorer...) te pristup Internetu.

## 10. Kako mogu znati koja Internet trgovina koristi Mastercard® SecureCode™ uslugu?

Internet trgovinu koja sudjeluje u Mastercard® SecureCode™ programu najlakše je prepoznati po tome što na stranici ima istaknut logo Mastercard® SecureCode™.



No, čak i u takvim trgovinama, kod kupnje na Internetu uvijek je potrebno obratiti pažnju na podatke o transakciji, osobne podatke i osobnu poruku koja se prikazuje prije potvrde kupovine unošenjem jednokratne zaporke.

## 11. Kako Internet trgovine znaju da sam registriran za korištenje Mastercard® SecureCode™ usluge?

Ukoliko je Internet trgovac sudionik Mastercard® SecureCode™ programa, uvijek radi provjeru je li kartica kojom se obavlja plaćanje također uključena u program.

## 12. Ukoliko koristim Mastercard® SecureCode™ uslugu, mogu li koristiti karticu u Internet trgovinama koje ne podržavaju korištenje Mastercard® SecureCode™ usluge?

Korisnik uredno može koristiti karticu za kupovinu na Internetu i kod Internet trgovaca koji nisu u Mastercard® SecureCode™ programu.

## 13. Što je jednokratna zaporka?

Jednokratna zaporka je niz automatski generiranih šest numeričkih znakova koji će biti poslani putem SMS poruke na registrirani mobilni telefon. Vrijedi samo za jednu transakciju i pruža veću razinu sigurnosti za online transakciju.

## 14. Tko sve posjeduje informaciju o mojoj jednokratnoj zaporki i broju telefona?

Informaciju o korisnikovoj jednokratnoj zaporci i broju telefona posjeduju samo korisnik i Banka.

## 15. Što moram učiniti nakon neuspješnih pokušaja autentikacije ?

Zbog neuspješnih pokušaja autentikacije, korištenje Vaše kartice u Mastercard® SecureCode™ programu će biti onemogućeno. Za pomoć nazovite besplatan broj telefona Sberbank Kontakt centra 0800 0600.

## 16. Koji je postupak nakon blokade kartice zbog neuspješnih pokušaja autentikacije?

Ukoliko ste uslugu Mastercard® SecureCode™ zablokirali unošenjem pogrešnih jednokratnih zaporki molimo Vas da se obratite osobno u Banku sa zahtjevom za deblokadu usluge. Fizičke osobe navedeno mogu napraviti tako da se jave u najbližu poslovnicu Banke, a poslovni subjekti na način da se obrate svojoj kontakt osobi u Banci. Deblokada se u ovom slučaju može izvršiti samo u tijeku radnog vremena banke. Banka će po zaprimanju zahtjeva za deblokadom od Klijenta u određenom vremenskom roku deblokirati uslugu kako bi korisnik istu mogao ponovno koristiti.

## 17. Što moram učiniti ukoliko posumnjam na neovlaštenu upotrebu moje kartice i broja telefona?

Korisnik je dužan u ovakvim slučajevima odmah i neizostavno obavijestiti autorizacijski centar Banke od 0-24 sata na broj telefona +385 1 3078 699 ili Kontakt centar Banke na besplatni broj telefona 0800 0600 ili osobno najbližu Sberbank poslovnicu o gubitku i neovlaštenoj uporabi kartice i zaporke te o drugim oblicima zloporabe sustava, kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama za korištenje Mastercard® SecureCode™ usluge. Autorizacijski centar ili Banka u tom slučaju blokiraju karticu korisnika tako da ona ne može biti korištena nigdje, a Banka po potrebi naknadno korisniku izdaje novu karticu. Telefonsku prijavu gubitka ili neovlaštene uporabe kartice i zaporke te druge oblike zloporabe sustava, kao i svako korištenje sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama za korištenje Mastercard® SecureCode™ usluge, korisnik je obavezan potvrditi i pismenim putem isti ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave. Fizička osoba radi pismenu prijavu u poslovnici, dok pravna osoba radi prijavu svojoj kontakt osobi u Banci.