

Mastercard Identity Check: pitanja i odgovori

1. Što je to Mastercard Identity Check?

Mastercard Identity Check je besplatna usluga sigurne kupovine Mastercard® i Maestro® karticama na Internet prodajnim mjestima. Potvrda kupovine može se odraditi:

- Unosom jednokratne zaporke poslana na korisnikov broj mobitela te unosom zaporke koje je klijent primio od strane Banke na registrirani broj mobilnog telefona. Unosom obje zaporke korisnik potvrđuje banci svoj identitet ili
- Autorizacijom putem Sberbank mobilne aplikacije

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 Identity Check radi?

Kupovina se obavlja slično kao i kod običnih internet trgovaca s izuzetkom što se kod Mastercard Identity Check trgovaca prilikom potvrde kupovine izvršava provjera identiteta korisnika na jedan od dva načina:

1. Da se na registrirani broj mobilnog telefona korisnika u banci pošalje jednokratna zaporka koju korisnik treba unijeti na ekran predviđen za unos jednokratne zaporke i koja će se moći iskoristiti samo jednom i u ograničenom vremenskom razdoblju za obavljanje kupovine na internetu, te unosom zaporke koju je korisnik primio od strane banke na registrirani broj mobilnog telefona, a koja je identična za svaku kupovinu na internetskim prodajnim mjestima.
2. Dobivanjem automatske obavijesti ('push' notifikacije) na korisnikov mobitela putem, te potvrdom kupovine putem biometrije ili unosom PIN-a kroz Sberbank mobilnu aplikaciju.

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 Identity Check usluge.

3. Kako se odvija postupak kupovine unutar Mastercard Identity Check-a?

Postupak kupovine je slijedeći ovisno o tome da li korisnik ima ugovorenu uslugu mobilnog i internetskog bankarstva:

Za korisnike mobilnog i internetskog bankarstva s mToken-om:

Odaberete željenu robu i/ili usluge te prijedite na stranicu (link) za plaćanje. Na slijedećem koraku korisniku na mobitel stiže automatska obavijest ('push' notifikacija). Klikom na automatsku obavijest ('push' notifikaciju) otvara se Sberbank mobilna aplikacija sa ekranom za prijavu. Nakon prijave unutar Sberbank mobilne aplikacije otvara se ekran sa podacima o transakciji (maskirani broj kartice, iznos transakcije, naziv trgovca), klikom na akciju 'Autoriziraj' otvara se ekran za autorizaciju transakcije putem biometrije (ili unosom PIN-a) te nakon uspješne autorizacije transakcija je uspješno izvršena. Banka trgovcu potvrđuje Vašu autentičnost te trgovac može odobriti Vašu narudžbu.

Za korisnike koji nemaju ugovorenu uslugu mobilnog bankarstva i internetskog bankarstva s mToken-om, postupak je isti kao i do sad:

Odaberete željenu robu i/ili usluge te prijedite na stranicu (link) za plaćanje. Ukoliko je riječ o prvoj kupovini kod Mastercard Identity Check trgovca, potrebno je prihvatiti Opće uvjete za korištenje Mastercard Identity Check. Na slijedećem koraku traži se unos zaporke koju je korisnik primio od strane banke na registrirani broj mobilnog telefona, a koja je identična za svaku kupovinu na internetskim prodajnim mjestima, te se na idućem koraku zahtjeva unos jednokratne zaporke koju korisnik zaprimi SMS porukom na broj mobitela. Ukoliko je unesena jednokratna zaporka i zaporka ispravna, Banka trgovcu potvrđuje Vašu autentičnost te trgovac može odobriti Vašu narudžbu.

4. Na koji sve način mogu autorizirati kartičnu transakciju putem interneta?

Kartične transakcije kod Internet trgovaca mogu se autorizirati putem SMS zaporke ili putem Sberbank mobilne aplikacije. Ako korisnik ima instaliranu Sberbank mobilnu aplikaciju, svoje transakcije autorizira putem aplikacije. Korisnici koji nemaju instaliranu Sberbank mobilnu aplikaciju svoje transakcije autoriziraju pute SMS zaporke.

5. Što ako imam instaliranu Sberbank mobilnu aplikaciju, ali kod autorizacije me ipak traži unos SMS zaporke?

Ovo je očekivano ponašanje na pojedinim internet prodajnim mjestima koja se još nisu u potpunosti uskladila sa novim Mastercard sigurnosnim standardom.

6. Naplaćuje li se Mastercard Identity Check usluga?

Mastercard Identity Check usluga se ne naplaćuje. Cilj usluge je postizanje što veće razine sigurnosti u korištenju Mastercard® i Maestro® kartica prilikom kupovine na internetu.

7. 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.

8. 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 Identity Check program (objašnjeno u točki 5.). Isto vrijedi i za više kartica koje su vezane za isti račun.

9. U slučaju zamjene Maestro® i/ili Mastercard® kartice zbog isteka roka valjanosti postojeće, trebam li prihvaćati Opće uvjete Sberbank d.d. za korištenje Mastercard Identity Check?

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 Identity Check sustavu.



10. Je li Mastercard Identity Check usluga spremna za korištenje odmah po prihvatu Općih uvjeta Sberbank d.d. za korištenje Mastercard Identity Check?

Da, nakon prihvata Općih uvjeta Sberbank d.d. za korištenje Mastercard Identity Check, odmah sudjelujete u navedenom programu.

11. 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.

12. Kako mogu znati koja Internet trgovina koristi Mastercard Identity Check uslugu?

Internet trgovinu koja sudjeluje u Mastercard Identity Check programu najlakše je prepoznati po tome što na stranici ima istaknut logo Mastercard Identity Check.



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.

13. Kako Internet trgovine znaju da sam registriran za korištenje Mastercard Identity Check usluge?

Ukoliko je internet trgovac sudionik Mastercard Identity Check programa, uvijek radi provjeru je li kartica kojom se obavlja plaćanje također uključena u program.

14. Ako koristim Mastercard Identity Check uslugu, mogu li koristiti karticu u Internet trgovinama koje ne podržavaju korištenje Mastercard Identity Check usluge?

Korisnik uredno može koristiti karticu za kupovinu na Internetu i kod Internet trgovaca koji nisu u Mastercard Identity Check programu.

15. Što je zaporka?

Zaporka je niz automatski generiranih četiri numeričkih znakova koji će biti poslani putem SMS poruke na registrirani mobilni telefon. Zaporka je stalna (fiksna) vrijednost za svaku kupovinu putem interneta i pruža veću razinu sigurnosti za online transakciju.

16. 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 trenutnu transakciju, te se kod svake iduće transakcije isporučuje nova zaporka putem SMS poruke.

17. Tko sve posjeduje informaciju o mojim zaporkama i broju telefona?

Informaciju o korisničkim zaporkama i broju telefona posjeduju samo korisnik i Banka.

18. Što moram učiniti nakon neuspješnih pokušaja autentikacije ?

Zbog neuspješnih pokušaja autentikacije (ukoliko se korisnik pokuša tri puta prijaviti sa pogrešnom zaporkom ili jednokratnom zaporkom), korištenje Vaše kartice u Mastercard Identity Check programu će biti onemogućeno. Za pomoć nazovite besplatan broj telefona Sberbank Kontakt centra 0800 0600.

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

Ukoliko ste uslugu Mastercard Identity Check zablokirali unošenjem pogrešnih zaporki ili 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.

20. 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 zaporki te o drugim oblicima zloporabe sustava, kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama za korištenje Mastercard Identity Check 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 zaporki te druge oblike zloporabe sustava, kao i svako korištenje sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama za korištenje Mastercard Identity Check usluge, korisnik je obavezan potvrditi i pismenim putem isti ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave. Fizička osoba radi pismenu prijavu u poslovnicu, dok pravna osoba radi prijavu svojoj kontakt osobi u Banci.