

## Häufig gestellte Fragen

### Erfahren Sie mehr über Mastercard® Identity Check™

Informationen zu Mastercard® Identity Check™

Registrierung

Einkauf

Verwaltung

Sicherheit und Datenschutz

Informationen zu Mastercard® Identity Check™

#### 1. Was ist Mastercard® Identity Check™?

Mastercard® Identity Check™ ist ein Service von Mastercard® und Ihrem kartenausgebenden Institut, der Ihnen beim Online-Shopping zusätzlichen Schutz vor der unberechtigten Verwendung Ihrer Kreditkarte bietet. Es gibt aktuell die folgenden beiden Verfahren:

- Bestätigung des Einkaufs über das App-Verfahren „Transakt“ sowie
- Bestätigung des Einkaufs über das mobileTAN-Verfahren

#### 2. Wie schützt mich Mastercard® Identity Check™?

Durch Authentifizierung während eines Online-Bezahlvorgangs weisen Sie sich als rechtmäßiger Karteninhaber aus, der Internet-Händler erhält eine entsprechende Meldung und der Kaufvorgang wird abgeschlossen. Können Sie sich nicht korrekt authentifizieren, erhält der Internet-Händler keine Identity Check™-Autorisierung und die Transaktion kann nicht zu Ende geführt werden.

#### 3. Wie funktioniert Mastercard® Identity Check™?

Als registrierter Karteninhaber werden Sie bei einem Online-Einkauf direkt zum Bezahlprozess mit Mastercard® Identity Check™ weitergeleitet. Dort werden die relevanten Informationen des Einkaufs aufgelistet. Eine automatische Risikoüberprüfung bestimmt, ob Sie sich authentifizieren müssen oder ob der Kauf unmittelbar abgeschlossen wird (bei geringem Risiko).

##### a. Im App-Verfahren „Transakt“

Haben Sie Ihre Karte für das App-Verfahren Transakt registriert, erhalten Sie gleichzeitig auf Ihrem Smartphone eine Push-Nachricht und werden damit aufgefordert, in der Transakt-App die Zahlung freizugeben. Haben Sie Nachrichten dieser App unterdrückt, öffnen Sie die App manuell und geben Sie dort die Zahlung frei. Wird das biometrische Kennzeichen (Fingerabdruck oder Face-ID) nicht erkannt, werden Sie aufgefordert, stattdessen die PIN einzugeben, die Sie bei der Registrierung vergeben haben.

Haben Sie die Zahlung per App freigegeben, erhält der Händler die Freigabe und der Kauf wird abgeschlossen. In Ihrem Browserfenster erfolgt automatisch die Weiterleitung zurück zum Online-Shop.

**Bitte beachten Sie:** Sie können Ihre Zahlung nur per Fingerabdruck oder Face-ID freigeben, wenn Ihr Smartphone diese Funktion in der notwendigen Art und Weise unterstützt und Sie Ihren Fingerabdruck/Face-ID vorab in den Einstellungen Ihres Smartphones hinterlegt haben.

##### b. Im mobileTAN-Verfahren

Haben Sie Ihre Karte für das mobileTAN-Verfahren registriert, werden Sie ebenfalls direkt zum Bezahlprozess mit Mastercard® Identity Check™ weitergeleitet. Die relevanten Informationen des Einkaufs werden aufgelistet und die letzten 4 Stellen der von Ihnen hinterlegten Mobilfunknummer werden angezeigt.

Sie werden aufgefordert, die TAN, die Ihnen zwischenzeitlich zugesandt wurde, einzugeben sowie gegebenenfalls die Sicherheitsfrage zu beantworten, die Sie bei der Registrierung ausgewählt haben. Damit wird der Kauf abgeschlossen und es erfolgt automatisch die Weiterleitung zurück zum Online-Shop.

#### **4. Welche Vorteile bringt mir Mastercard® Identity Check™?**

**Sichere Internet-Zahlungen:** Mastercard® Identity Check™ ist für Sie kostenlos und sichert Ihre Kreditkartenzahlungen im Internet vor unbefugtem Zugriff zusätzlich ab. Alle Daten werden verschlüsselt übertragen. Alle Beteiligten (Händler, Karteninhaber etc.) werden als rechtmäßige Teilnehmer am jeweiligen Bezahlvorgang identifiziert.

**Hohe Flexibilität:** Sie können von jedem PC weltweit und rund um die Uhr im Internet einkaufen und sicher mit Ihrer Kreditkarte bezahlen. Sie müssen sich kein zusätzliches Passwort merken, denn die Transaktionsfreigabe erfolgt dynamisch über ihr registriertes Verfahren (per App oder mobileTAN).

**Keine Software-Installation:** für Mastercard® Identity Check™ benötigen Sie keine Software-Installation auf Ihrem PC. Die Anmeldung und Nutzung ist für Sie unkompliziert.

#### **5. Benötige ich zur Nutzung von Mastercard® Identity Check™ eine neue Kreditkarte?**

Nein. Sie können Ihre bestehende Kreditkarte nutzen.

#### **6. Welche Systemanforderungen stellt Mastercard® Identity Check™?**

Da keine spezielle Software installiert werden muss, können Sie generell mit jedem Computer online einkaufen. Mastercard® Identity Check™ erfordert einen aktuellen Browser, der das Verschlüsselungsprotokoll TLS 1.2 für eine sichere Verbindung unterstützt. Alle verfügbaren Sicherheits-Updates sollten installiert sein. Darüber hinaus müssen Sie Software deaktivieren, welche die Anzeige von Pop-up-Fenstern blockiert. Dies würde zu Konflikten beim Einsatz des Verfahrens führen. Sie können Ihre Zahlung nur per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung freigeben, wenn Ihr Smartphone die Funktion „Fingerprint/Touch-ID oder Face-ID“ unterstützt und Sie Ihr Merkmal vorab in den Einstellungen Ihres Smartphones hinterlegt haben.

#### **7. Welche Anforderungen gibt es für die Verwendung der App „Transakt“?**

„Transakt“ wird für die jeweils aktuelle Version der Smartphone-Betriebssysteme Android (ab 2.3) und iOS (ab 7) zur Verfügung gestellt. Die App wird kostenlos in den jeweiligen Stores angeboten. Neuere Smartphone-Modelle mit den Betriebssystemen Android und iOS unterstützen die Funktion „Fingerprint/Touch-ID oder Face-ID“. Diese Funktion muss in den Einstellungen Ihres Smartphones aktiviert und das Merkmal entsprechend hinterlegt sein.

#### **8. Was passiert, wenn ich die Karte verliere bzw. wenn sie gestohlen wird?**

Melden Sie den Verlust bitte an Ihre Kontaktadresse. Die Karte wird gesperrt und die Sperrung gilt automatisch auch für Mastercard® Identity Check™. Haben Sie bei der Sperrung gleich eine Ersatzkarte beantragt, wird diese automatisch wieder für Mastercard® Identity Check™ registriert.

#### Registrierung

#### **9. Welche Karten kann ich für Mastercard® Identity Check™ registrieren lassen?**

Sie können alle Mastercard® und Visa Karten Ihres kartenausgebenden Instituts registrieren. Die Anzahl der Karten ist unbegrenzt.

#### **10. Kann ich mich für beide Legitimationsverfahren anmelden?**

Nein, pro Kreditkarte (Kartenummer) kann nur ein Verfahren genutzt werden. Sofern Ihr Institut beide Verfahren anbietet, können Sie das Verfahren schnell und einfach ändern. Rufen Sie dazu die Registrierungsseite über die Homepage Ihres kartenausgebenden Instituts erneut auf und geben Sie Ihre Kreditkartenummer ein. Folgen Sie dann den Anweisungen des Systems.

#### **11. Kann ich mehrere Mobiltelefone bzw. Smartphones für das Verfahren registrieren?**

Nein, es kann nur eine Mobilfunknummer (mobileTAN-Verfahren) bzw. ein Smartphone (App-Verfahren) pro Kreditkartenummer registriert werden. Sie können aber Ihre Mobilfunknummer ändern bzw. das Smartphone wechseln. Rufen Sie dazu die Registrierungsseite über die Homepage Ihres Instituts erneut auf und geben Sie Ihre Kreditkartenummer ein. Folgen Sie dann den Anweisungen des Systems.

#### **12. Welche Angaben sind für die Registrierung notwendig?**

Zur Registrierung ist im ersten Schritt nur die Kreditkartenummer erforderlich. Dann müssen Sie einen Identifikationscode beantragen. Je nach Übertragungsweg können dann weitere Daten abgefragt werden. Bei Übertragung per SMS sind dies: die Kartengültigkeit, die letzten vier Ziffern Ihrer Kontonummer, über die Ihre Kreditkarte abgerechnet wird sowie Ihr Geburtsdatum und Ihre Mobilfunknummer.

#### **13. Wie erhalte ich einen Identifikationscode?**

Um sich zu registrieren, brauchen Sie einen Identifikationscode. Ihr kartenausgebendes Institut legt fest, welche der folgenden drei Übermittlungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen:

- per SMS (nach Eingabe bestimmter persönlicher Daten sowie der Mobilfunknummer)
- über eStatement / Kreditkarteninfo online (sofern Sie daran teilnehmen)
- im Rahmen einer 1-Cent Gutschrift auf Ihr Abrechnungskonto der Karte

Die Gültigkeit des Identifikationscodes ist zeitlich begrenzt auf 14 Tage.

#### **14. Wann wähle ich das Freigabe-Verfahren für spätere Online-Einkäufe?**

Nach erfolgreicher Identifikation wählen Sie ein Authentifizierungsverfahren, mit dem Sie künftig Online-Einkäufe freigeben möchten. Je nach Einstellung Ihres kartenausgebenden Instituts stehen die folgenden zwei Verfahren zur Verfügung:

- App-Freigabe mit der App „Transakt“
- mobileTAN-Verfahren

#### **15. Brauche ich eine PIN für meine App „Transakt“? Und was muss ich tun, wenn ich die PIN vergessen habe?**

Sie müssen sich im Zuge der Registrierung Ihrer Kreditkarte für die App „Transakt“ zwingend selbst eine 4-stellige PIN vergeben, auch wenn Sie sich für die Freigabe per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung entscheiden. Sie können in diesem Fall die PIN verwenden, wenn Ihr Fingerabdruck oder die Gesichtserkennung nicht gelesen werden kann (verschmutzter Sensor etc.).

Wenn Sie die PIN für die App später mal vergessen sollten, müssen Sie den Registrierungsprozess auf der Homepage Ihres kartenausgebenden Instituts erneut durchlaufen. Die PIN kann aus Sicherheitsgründen nicht zurückgesetzt werden.

## 16. Wie kann ich meine Sicherheitsfrage oder Mobilfunknummer im mobileTAN-Verfahren ändern?

Wenn Sie die ursprünglich hinterlegte Sicherheitsfrage oder die Mobilfunknummer im mobileTAN-Verfahren ändern wollen, rufen Sie die Registrierungsseite über die Homepage Ihres kartenausgebenden Instituts erneut auf und geben Sie Ihre Kreditkartennummer ein. Folgen Sie dann den Anweisungen des Systems.

## 17. Kann ich sofort nach der Registrierung einkaufen?

Ja. Sie können unmittelbar nach Abschluss der Registrierung mit Mastercard® Identity Check™ einkaufen.

## 18. Was kann ich tun, wenn ich während der Registrierung Fragen habe?

Wenn Sie während der Registrierung Fragen haben oder Hilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an den Karteninhaberservice Ihres kartenausgebenden Instituts, Telefon: +49 (0) 69 / 7933-2555. Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.

## 19. Welche Kosten entstehen durch den Einsatz des neuen Verfahrens?

Die Nutzung der App „Transakt“ ist für Sie kostenfrei.

Die Nutzung des mobileTAN-Verfahrens kann Kosten für den Versand der mobileTAN per SMS verursachen. Wenn Ihr kartenausgebendes Institut SMS-Kosten für den Versand der mobileTAN verrechnet, wird Ihnen der Verrechnungspreis im Rahmen des Registrierungsprozesses in einem gesonderten Dokument mitgeteilt. Sie müssen die Kenntnisnahme dieses Dokuments vor Abschluss der Aktivierung für dieses Verfahren über eine Checkbox ausdrücklich mit einem Klick bestätigen. Diese SMS-Kosten werden jeweils als Einzelposition mit Benennung von Versandzeitpunkt und Verwendungszweck in der Karteninhaberabrechnung des darauffolgenden Abrechnungsmonats ausgewiesen.

Bekommen Sie während der Registrierung keine Kosteninformation mitgeteilt, werden Ihnen auch keine SMS-Kosten berechnet.

### Einkauf

## 20. Wie benutze ich Mastercard® Identity Check™ mit der App „Transakt“?

Wenn Sie bei einem teilnehmenden Händler im Internet einkaufen, öffnet sich fallweise (siehe Punkt 22) nach Eingabe Ihrer Kreditkartennummer eine Seite mit den Zahlungsdetails (Datum, Händlername und Zahlungsbetrag). Parallel erhalten Sie über die App „Transakt“ auch eine Push-Nachricht mit denselben Zahlungsdetails. Gleichen Sie die Zahlungsdetails auf dem Bildschirm mit denen in der App ab. Stimmen die Angaben überein, bestätigen Sie die Zahlung per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung auf Ihrem Smartphone. Alternativ können Sie auch die PIN eingeben, die Sie bei der Registrierung gewählt haben. Dann wird der Legitimationsvorgang abgeschlossen.

Stimmen die Zahlungsdetails nicht überein, brechen Sie den Vorgang ab und kontaktieren Sie den Karteninhaberservice unter Tel. +49 (0)69 / 7933-2555.

**Bitte beachten Sie:** Sie können Ihre Zahlung nur per Fingerabdruck freigeben, wenn Ihr Smartphone die Funktion Touch ID/Fingerprint oder Face-ID in geeigneter Art und Weise unterstützt und Sie dies vorab in den Smartphone-Einstellungen hinterlegt haben.

## 21. Wie benutze ich Mastercard® Identity Check™ mit mobileTAN?

Wenn Sie bei einem teilnehmenden Händler im Internet einkaufen, öffnet sich fallweise (siehe Punkt 4) nach Eingabe Ihrer Kreditkartennummer ein Eingabefenster, in dem Sie die mobileTAN eingeben müssen. Diese

mobileTAN wird Ihnen per SMS an die bei der Registrierung hinterlegte Mobilfunknummer gesandt. Nach Eingabe der korrekten mobileTAN wird der Legitimationsvorgang abgeschlossen. Es ist möglich, dass Sie zusätzlich gebeten werden, eine Sicherheitsfrage zu beantworten. Diese Sicherheitsfrage und Ihre Antwort darauf haben Sie im Registrierungsprozess festgelegt.

Stimmen die Zahlungsdetails nicht überein, brechen Sie den Vorgang ab und kontaktieren Sie den Karteninhaberservice unter Tel. +49 (0)69 / 7933-2555.

**22. Authentifiziert man sich bei jedem Einkauf mit Mastercard® Identity Check™?**

Ja. Aber da das System eine Risikobewertung einer jeden Transaktion durchführt, entscheidet das System auch, ob Sie sich identifizieren müssen oder nicht. Basierend auf einem komplexen Regelwerk können Transaktionen auch ohne Authentifizierung zur Autorisierung weitergeleitet werden.

**23. Was muss ich tun, wenn beim Online-Shopping kein Fenster mit der Eingabeaufforderung für den Identity Check™ angezeigt wird?**

Vergewissern Sie sich, dass Sie Ihre registrierte Karte verwenden.  
Vergewissern Sie sich, dass der Händler am Programm teilnimmt.  
Vergewissern Sie sich, dass jegliche Software deaktiviert ist, die die Anzeige von Eingabefenstern verhindert (s. Nr. 6).

**24. Ich erhalte nach einem Einkauf mit der App „Transakt“ nicht automatisch eine Nachricht mit den Zahlungsdetails, die ich bestätigen muss. Was kann ich tun?**

Wenn Sie der App „Transakt“ in den Smartphone-Einstellungen erlauben, Ihnen Mitteilungen zu senden, so erhalten Sie in der Regel bei einem Einkauf automatisch eine Push-Nachricht. Erlauben Sie dies nicht, müssen Sie die App beim Einkauf selbst öffnen.

Falls Ihr Smartphone keine aktive Datenverbindung (beispielsweise durch aktivierten Flugmodus oder ein nicht ausreichendes Netz) hat, klicken Sie auf der Einkaufsseite auf den Link „Falls Ihr Gerät momentan keine aktive Internetverbindung hat“ und nutzen Sie in der App den Menüpunkt „Einmal-PIN generieren“. Die App generiert Ihnen so ein Einmalpasswort, welches Sie auf der Einkaufsseite eingeben können.

Funktioniert auch dieses alternative Verfahren nicht, prüfen Sie, ob Sie Ihre eingesetzte Kreditkarte mit dem aktuell verwendeten Smartphone (oder Tablet) registriert haben und/oder wenden Sie sich an den Karteninhaberservice Ihres kartenausgebenden Instituts unter Tel. +49 (0)69 / 7933-2555.

**25. Was passiert, wenn das Smartphone keinen Internet-Empfang (z. B. Flugmodus, Roaming-Funktion ausgeschaltet, kein WLAN etc.) hat und ich die App „Transakt“ nutzen möchte?**

Die App bietet in diesem Fall die Möglichkeit, offline ein Einmalpasswort (OTP) zu generieren, welches Sie im Anschluss im Browser eingeben können. Bitte folgen Sie dazu den Anweisungen im Einkaufsfenster Ihres Computers. Sie werden dabei aufgefordert, in der App ein Einmalpasswort zu erzeugen und Ihre PIN für die App einzugeben. Das von der App erzeugte Passwort kann dann im Einkaufsfenster eingegeben werden.

**26. Mein Smartphone erkennt meinen Fingerabdruck (oder mein Gesicht bei aktiver Face-ID) trotz mehrmaliger Versuche nicht. Was kann ich tun?**

Es erscheint eine Fehlermeldung, wenn Touch ID/Fingerprint oder Face-ID vom Gerät nach mehrmaligen Versuchen nicht gelesen werden kann.

Android-Geräte erlauben meist 5 Versuche. Danach kann der Fingerprint-Scanner für 15 Sekunden gesperrt sein. Sie erhalten am Computer den Fehlerhinweis „Identifikation fehlgeschlagen“. iOS-Geräte erlauben 3

Versuche. Sie erhalten am Computer den Fehlerhinweis „Identifikation fehlgeschlagen“. Dieser Fehlerhinweis erscheint ebenfalls, wenn Sie das Scannen Ihres Fingerabdrucks/Gesichts abbrechen.

**27. Ich erhalte nach einem Einkauf keine mobileTAN per SMS. Was kann ich tun?**

Bitte prüfen Sie zunächst, ob Sie aktuell eine ausreichende Mobilfunkverbindung haben. Sie können eine neue mobileTAN anfordern. Eine mobileTAN hat zur Minimierung Ihres Risikos eine beschränkte Gültigkeit von 4 Minuten.

Wenn während des Bezahlvorganges die letzten 4 Stellen Ihrer Mobilfunknummer nicht oder falsch im Eingabefenster mit der mobileTAN-Eingabeaufforderung angezeigt wird, brechen Sie die Transaktion ab und informieren Sie umgehend den Karteninhaberservice Ihres kartenausgebenden Instituts, Telefon: +49 (0)69 / 7933-2555. Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.

**28. Kann ich bei Händlern einkaufen, die nicht am Mastercard® Identity Check™-Verfahren teilnehmen?**

Ja, aber Sie werden bei diesen Händlern nicht nach einer mobileTAN oder einer Freigabe per App gefragt. Der Kaufvorgang kann wie gewohnt durchgeführt werden.

Verwaltung

**29. Ich bekomme ein neues Smartphone und habe die App „Transakt“ auf meinem alten Smartphone installiert. Was muss ich tun?**

Wenn Sie Zugriff auf beide Smartphones haben, können Sie die bestehende Registrierung auf das neue Handy übertragen. Rufen Sie die Registrierungsseite über die Homepage Ihres kartenausgebenden Instituts erneut auf und geben Sie Ihre Kreditkartennummer ein. Folgen Sie dann den Anweisungen des Systems.

Haben Sie keinen Zugriff mehr auf Ihr bisheriges Smartphone, registrieren Sie sich erneut. Rufen Sie die Registrierungsseite über die Homepage Ihres kartenausgebenden Instituts erneut auf, geben Sie Ihre Kreditkartennummer ein, bestellen Sie einen neuen Identifikationscode und folgend Sie den weiteren Anweisungen des Systems.

**30. Wie kann ich im mobileTAN-Verfahren meine hinterlegte Mobilfunknummer ändern?**

Zur Änderung Ihrer Mobilfunknummer ist eine neue Registrierung aus Sicherheitsgründen erforderlich.

**31. Wie kann ich diesen Service deaktivieren?**

Kontaktieren Sie den Karteninhaberservice Ihres kartenausgebenden Instituts, Telefon: +49 (0)69 / 7933-2555. Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass Sie bei an Mastercard® Identity Check™ teilnehmenden Händlern ab diesem Zeitpunkt nicht mehr einkaufen können, ohne dass Sie sich erneut registrieren.

**32. Kann ich mich erneut bei Identity Check™ anmelden oder die Identity Check™ Funktion reaktivieren?**

Registrieren Sie sich einfach erneut. Sie können den Service dann sofort wieder nutzen.

**33. Welche sonstigen Bedingungen für eine störungsfreie Nutzung sollte ich kennen? (oder zur Sicherheit)**

Die Nutzung der App mit Smartphones oder Tablets, die mit manipulierter oder nicht zertifizierter Software betrieben werden (z. B. durch Jailbreaking oder Rooting), ist nicht erlaubt.

Das Mobiltelefon/Smartphone/Tablet, das für das Online-Legitimationsverfahren registriert ist und mit dem die mobileTAN empfangen bzw. die App betrieben wird, sollte aus Sicherheitsgründen nicht gleichzeitig auch für die Eingabe der Kreditkartendaten beim Online-Einkauf genutzt werden.

Sicherheit und Datenschutz

**34. Warum muss ich während der Registrierung persönliche Daten angeben?**

Die von Ihnen angegebenen Informationen werden mit den Daten, die bei Ihrem kartenausgebenden Institut gespeichert sind, verglichen. Dies dient als zusätzliche Vorsichtsmaßnahme, um sicherzustellen, dass Sie, wenn Sie sich registrieren lassen, auch tatsächlich der Karteninhaber sind.

**35. Welche persönlichen Daten müssen für Mastercard® Identity Check™ gespeichert werden?**

Um die Verarbeitung des Verfahrens sicherzustellen, müssen die Kartennummer und im mobileTAN-Verfahren die von Ihnen genannte Mobilfunknummer sowie die zu hinterlegende Sicherheitsfrage und -antwort gespeichert werden.

Zur Nutzung der App „Transakt“ werden anonymisiert ein individuell generiertes Zertifikat (Schlüsselcode) des Smartphones sowie die während der Registrierung selbst definierte PIN gespeichert. Biometrische Daten werden nicht übermittelt. Bitte beachten Sie, dass die für die App genutzte PIN aus Sicherheitsgründen nicht zurückgesetzt werden kann. Mitarbeiter Ihres kartenausgebenden Instituts haben keinen Zugang zu den anonymisierten und verschlüsselten Daten und würden diese deshalb niemals telefonisch oder per Mail bei Ihnen abfragen.

**36. Welches Unternehmen speichert diese Daten?**

Das kartenausgebende Institut hat mit der Implementierung von Mastercard® Identity Check™ die First Data GmbH mit Geschäftsadresse in Bad Homburg, Deutschland, als seinen Dienstleister beauftragt. First Data GmbH setzt die Netcetera AG mit Sitz in Zürich, Schweiz und deren Subdienstleister Entersekt als Dienstleister ein, wobei Entersekt keine personenbezogenen Daten des Karteninhabers erhält und speichert.

**37. Welchen Datenschutz- und Datensicherheitsbedingungen unterliegt Netcetera für Mastercard® Identity Check™?**

Die Registrierung für Mastercard® Identity Check™ erfolgt direkt bei Netcetera, wo die Daten des Karteninhabers aus dem Registrierungsprozess hinterlegt werden. Nimmt ein Händler am Mastercard® Identity Check™-Verfahren teil, übernimmt Netcetera die Authentifizierung des Karteninhabers und teilt dem Händler mit, ob der Authentifizierungsprozess erfolgreich war. Netcetera verfügt über ein angemessenes Datenschutzniveau im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). First Data GmbH hat mit Netcetera die EU-Standardvertragsklauseln zum Datenschutz vereinbart.

**38. Wie sicher ist die Datenübertragung von meinem Internetbrowser zu Netcetera?**

Die Übertragung der Daten erfolgt selbstverständlich verschlüsselt. Die Übertragung wird mit TLS 1.2 gesichert. TLS 1.2 ist der höchste derzeit in der Praxis eingesetzte Standard für Webseiten-Verschlüsselung.

## Frequently Asked Questions

### Learn more about Mastercard® Identity Check™

Information about Mastercard® Identity Check™  
Registration  
Shopping  
Administration  
Security and data protection

#### Information about Mastercard® Identity Check™

#### 1. What is Mastercard® Identity Check™?

Mastercard® Identity Check™ is a service from Mastercard® and your card issuing institute, which offers additional protection from the unauthorized use of your credit card when shopping online. The following two procedures are currently available:

- Confirmation of the purchase via the "Transakt" app procedure as well as
- Confirmation of the purchase via the mobileTAN procedure

#### 2. How does Mastercard® Identity Check™ protect me?

By authenticating yourself as the legitimate cardholder during an online payment process, the internet merchant receives a corresponding message and the purchase process is completed. If you were unable to correctly authenticate yourself, the internet merchant would not receive an Identity Check™ authorisation and the transaction would not be completed.

#### 3. How does Mastercard® Identity Check™ function?

As the registered cardholder you will be directly forwarded to the Mastercard® Identity Check™ when making an online purchase payment. The relevant purchase information will be listed there. An automatic risk check determines whether you have to authenticate yourself or whether the purchase is completed immediately (one with a low risk).

##### a. Using the app "Transakt"

If you have registered your card for the Transakt app procedure, you will simultaneously receive a push message on your smartphone and will be prompted to release the payment in the Transakt app. If you have suppressed messages from this app, then open the app manually and thereafter release the payment. If the biometric identifier (fingerprint or face ID) is not recognized, you will be prompted to enter the PIN you assigned during registration instead.

If you have released the payment by app, the merchant receives the authorization and the purchase is completed. In your browser window you will automatically be redirected back to the online shop.

**Please note:** Payment using Fingerprint/Touch-ID/Face-ID can only be used if your smartphone supports such functionality and if you have previously stored your Fingerprint/Touch-ID/Face-ID in the settings.

##### b. Using the mobileTAN process

If you have registered your card for the mobileTAN process, you will also be forwarded directly to the payment process with Mastercard® Identity Check™. The relevant purchasing information is listed and the last 4 digits of your mobile phone number are displayed.

You will be asked to enter the TAN that has been sent to you in the meantime and, if applicable, to answer a security question selected during registration. Then the purchase is completed. In your browser window you will automatically be redirected back to the online shop.

#### **4. What are the advantages of Mastercard® Identity Check™?**

Secure internet payments: Mastercard® Identity Check™ is free of charge for you and additionally protects your credit card payments on the internet against unauthorized access. All data is transmitted encrypted using SSL (Secure Socket Layer). All participants (merchants, cardholders, etc.) are identified as legitimate participants in the respective payment process.

High flexibility: You can shop worldwide and around the clock on the Internet from any PC and pay securely with your credit card. You don't have to remember an additional password, because the transaction is released dynamically via your registered procedure (via app or mobileTAN).

No software installation: no special software has to be installed on your PC in order to use Mastercard® Identity Check™. The registration and use thereafter is straightforward.

#### **5. Do I need a new credit card to use Mastercard® Identity Check™?**

No. You can use your existing credit card.

#### **6. What are the system requirements for Mastercard® Identity Check™?**

Due to the fact that no special software is required, you can generally use any computer for online shopping. Mastercard® Identity Check™ requires an up-to-date browser that supports the TLS 1.2 encryption protocol for a secure connection. All available security updates should be installed. In addition, you must disable software that blocks the display of pop-up windows. This would lead to conflicts when using the procedure. You can only release your payment by fingerprint or face recognition if your smartphone supports the Fingerprint/Touch-ID or Face-ID function and you have previously stored this feature in the settings of your smartphone.

#### **7. What are the requirements for using the "Transakt" app?**

"Transakt" is available for the current version of the smartphone operating systems Android (from 2.3) and iOS (from 7). The app is available free of charge in the respective stores.

Newer smartphone models with the operating systems Android and iOS support the function "Fingerprint/Touch-ID or Face-ID". This function must be activated in the settings of your smartphone and the feature stored accordingly.

#### **8. What happens if I lose my card or it is stolen?**

Please report the loss to your contact address. The card will be blocked, and this block automatically applies to Mastercard® Identity Check™ as well. If you applied for a replacement card when you blocked the card, it will automatically be registered for Mastercard® Identity Check™ again.

#### Registration

#### **9. Which cards can I register for Mastercard® Identity Check™?**

You can register all Mastercard® and Visa cards of your card issuing institution. The number of cards is unlimited.

#### **10. Can I register for both authentication procedures?**

No, only one procedure can be used per credit card (card number). As long as your institute offers both procedures, you can change it quickly and easily. Call up the registration page again on the homepage of your card issuing institute and enter your credit card number. Then follow the instructions of the system.

#### **11. Can I register several mobile phones or smartphones for the process?**

No, only one mobile phone number (mobileTAN procedure) or one smartphone (App procedure) per credit card number can be registered. However, you can change your mobile phone number or change your smartphone. To do this, go back to the registration page on the homepage of your institute and enter your credit card number. Then follow the instructions of the system.

#### **12. What information is required for registration?**

A credit card number is firstly required for registration. Then an identification code must be requested. Depending on the transmission method, further data can then be requested. In the case of transmission by SMS, the following information is requested: the card validity, the last four digits of your account number used to bill your credit card, as well as your date of birth and your mobile phone number.

#### **13. How do I receive an identification code?**

In order to register, you need an identification code. Your card issuing institution determines which of the following three transmission options are available:

- by SMS (after entering certain personal data and the mobile phone number)
- via eStatement / credit card info online (if you participate)
- as part of a 1 cent credit entry on your card's settlement account

The validity of the identification code is limited to 14 days.

#### **14. When do I choose the approval procedure for later online purchases?**

After successful identification, you select an authentication method that you want to use to approve future online purchases. Depending on the settings of your card issuing institution, the following two procedures are available:

- release using the "Transakt" app
- mobileTAN process

#### **15. Do I need a PIN for my "Transakt" app? And what should I do if I forget the PIN?**

You must assign yourself a 4-digit PIN when registering your credit card for the "Transakt" app, even if you decide to authorize payments by fingerprint or face recognition. In this case, you can use the PIN if your fingerprint or face recognition cannot be read (sensor issue etc.).

If you later forget the PIN for the app, you will have to go through the registration process again on the homepage of your card issuing institute. The PIN cannot be reset for security reasons.

**16. How can I change my security question or mobile phone number which is used in the mobileTAN process?**

If you want to change the originally stored security question or the mobile phone number in the mobileTAN procedure, call up the registration page again via the homepage of your card issuing institute and enter your credit card number. Then follow the instructions of the system.

**17. Can I shop immediately after registration?**

Yes. You can immediately shop with Mastercard® Identity Check™ after completing the registration process.

**18. What can I do, if I have questions during the registration?**

If you have any questions or need help during registration, please contact the cardholder service of your card issuing institute, telephone: +49 (0) 69 / 7933 - 2555. This service is available around the clock.

**19. What is the cost of using this new process?**

The use of the app "Transakt" is free of charge

Costs can be incurred for sending the mobileTAN by SMS. If the card issuing institution levies SMS charges for the transmission of the mobileTAN, you will be informed of this in a separate document as part of the registration process. You must expressly confirm your knowledge of this document by clicking a checkbox before completing the activation for this procedure. These SMS costs will be shown as individual items in the cardholder statement for the following month, stating the time of dispatch and the intended use.

Shopping

**20. How do I use Mastercard® Identity Check™ with the "Transakt" app?**

When you shop online with a participating merchant and after you enter your credit card number, a page will open on a case by case basis (answer 22 refers) with the relevant payment details (date, merchant name and payment amount). At the same time you will receive a push message on the "Transakt" app with the payment details. Compare the payment details on the screen with those in the app and if they agree, confirm the payment by fingerprint or face ID on your smartphone. Alternatively, you can enter the PIN you chose when you registered. The authorisation process will then be completed.

If the payment details do not match, cancel the process and contact the cardholder service at +49 (0)69 / 7933-2555.

Please note: You can only release your payment by fingerprint if your smartphone supports the Touch ID/Fingerprint or Face ID functionality and you have stored this in advance in the smartphone settings.

**21. How do I use Mastercard® Identity Check™ with mobileTAN?**

When you shop online with a participating merchant and after you enter your credit card number, an input window will open on a case by case basis (answer 22 refers), in which you must enter the mobileTAN. This mobileTAN will be sent via SMS to the mobile phone number you entered during registration. After entering the correct mobileTAN, the identification process is completed. You may also be asked to answer a security question. This security question and your answer to it, has been defined by you in the registration process.

If the payment details do not match, cancel the process and contact the cardholder service at +49 (0)69 / 7933-2555.

**22. Do you authenticate yourself with every purchase via Mastercard® Identity Check™?**

Yes. But since the system carries out a risk assessment of each transaction, the system also decides whether you need to identify yourself or not. Based on a complex set of rules, transactions can be forwarded for authorization without authentication.

**23. What should I do if no window opens for the Identity Check™ when I shop online?**

Ensure that you are using your registered card.  
Check that the merchant participates in the program.  
Ensure that any software preventing the display of input windows is deactivated (refer to answer 6).

**24. I do not receive an automatic message on the "Transakt" app with the payment details that need to be confirmed for the purchase. What can I do?**

When you allow the "Transakt" app in the smartphone settings to send you messages, you will usually automatically receive a push message when you make a purchase. If you do not allow this, you will have to open the app yourself when making a purchase.

If your smartphone does not have an active data connection (e.g. due to flight mode or an inadequate network), click the link on the purchase page "If your device currently has no active internet connection" and use the menu item "Generate a one-time PIN" in the app. The app will generate a one-time password for you, which can be entered on the shopping page.

If this alternative procedure does not work either, check that you are using the relevant credit card that has been registered with the particular smartphone (or tablet) and/or contact the cardholder service of your card issuing institute at +49 (0)69 / 7933-2555.

**25. What happens if the smartphone has no internet reception (e.g. flight mode, roaming function switched off, no WLAN etc.) and I want to use the "Transakt" app?**

In this case, the app offers the option of generating a one-time password (OTP) offline, which you can then enter in your browser. Please follow the instructions in the shopping window of your computer. You will be prompted to generate a one-time password and to enter your PIN for the app. The password generated by the app can then be entered in the shopping window.

**26. My smartphone does not recognize my fingerprint (or face if using active Face-ID) despite several attempts. What can I do?**

An error message appears if Touch ID/Fingerprint or Face ID cannot be read by the device after several attempts.

Android devices usually allow 5 attempts. The fingerprint scanner can then be locked for 15 seconds. You will receive the error message "Identification failed" on your computer. iOS devices allow 3 attempts. You will receive the error message "Identification failed" on your computer. The same message also appears if you stop the scan of your fingerprint or face.

**27. I don't receive a mobileTAN by SMS after a purchase. What can I do?**

Please check that you currently have a sufficient mobile phone connection.  
You can request a new mobileTAN. To minimize risk, a mobileTAN has a limited validity of 4 minutes.  
If during the payment process the last 4 digits of your mobile phone number are not displayed or are displayed incorrectly on the mobileTAN request window, cancel the transaction and immediately inform the cardholder service of your card issuing institute, phone: +49 (0)69 / 7933-2555. This service is available around the clock.

**28. Can I shop with merchants who do not participate in the Mastercard® Identity Check™ process?**

Yes, but these merchants will not request a mobileTAN or approval via app. The purchase process can be carried out as usual.

Administration

**29. I have a new smartphone but the "Transakt" app is installed on my old phone. What do I need to do?**

If you have access to both smartphones, you can transfer the existing registration to the new phone. Call up the registration page on the homepage of your card issuing institute and enter your credit card number. Then follow the instructions on the system.

If you no longer have access to your previous smartphone, you will need to register again. Call up the registration page on the homepage of your card issuing institute and enter your credit card number. Order a new identification code and follow further instructions on the system.

**30. How can I change my mobile phone number for the mobileTAN process?**

For security reasons, a new registration is required to change your mobile phone number.

**31. How can I deactivate this service?**

Contact the cardholder service of your card issuing institute, phone: +49 (0)69 / 7933 - 2555. This service is available around the clock. Please note that you will no longer be able to make purchases from merchants participating in the Mastercard® Identity Check™ without registering again.

**32. Can I re-register for Identity Check™ or reactivate Identity Check™?**

Yes, simply register again. You can then use the service immediately again.

**33. What particular conditions should I know about in order to avoid issues?**

The App should not be used with smartphones or tablets that are operated with manipulated or non-certified software (e.g. through jailbreaking or rooting).

For security reasons, the mobile phone/smartphone/tablet that is registered for the online authentication procedure and with which the mobileTAN is received or the app is operated should not be used simultaneously for entering credit card data when shopping online.

Security and data protection

**34. Why must I provide personal data when registering?**

The information you provide is compared with the data stored at your card issuing institution. This serves as an additional precaution to ensure that the person registering is actually the cardholder.

**35. What personal data must be stored for the Mastercard® Identity Check™?**

To safeguard the process, the card number is stored and with regards to the mobileTAN procedure, the mobile phone number as well as the security question and answer provided are additionally stored.

To use the "Transakt" app, an individually generated certificate (key code) for the smartphone and the PIN you defined during registration are stored anonymously. Biometric data is not transmitted.

Please note that the PIN used for the app cannot be reset for security reasons. Employees of your card issuing institute do not have access to the anonymous and encrypted data and therefore would never ask you for it by phone or e-mail.

**36. What firms save this data?**

The card issuing institution appoints First Data GmbH, based in Bad Homburg, Germany as the service provider for Mastercard® Identity Check™. First Data GmbH appoints Netcetera AG, with offices in Zurich, Switzerland and its sub provider, Entersekt as service provider, whereby Entersekt does not receive or save personal data relating to the cardholder.

**37. What are Netcetera's privacy and data security policies for Mastercard® Identity Check™?**

The registration for the Mastercard® Identity Check™ will be done directly by Netcetera, where the data of the cardholder from the registration process will be stored. If a merchant participates in the Mastercard® Identity Check™ process, Netcetera takes over the authentication of the cardholder and advises the merchant if the authentication process was successful. Netcetera has an appropriate data security level in accordance with the General Data Protection Regulation (Datenschutz-Grundverordnung). First Data GmbH has agreed with Netcetera the EU standard contractual clauses in terms of the transfer of personal data.

**38. How secure is the data transfer from my internet browser to Netcetera?**

As a matter of course, the data transfer is encrypted. The transmission is secured with TLS 1.2. TLS 1.2 is the highest standard currently used in practice for website encryption.