



In Kooperation mit:



württembergische

Stand per Juli 2019

# 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 Debit Mastercard® bietet. Es gibt aktuell das folgende Verfahren:

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

### 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).

### 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.

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

Sichere Internet-Zahlungen: Mastercard® Identity Check™ ist für Sie kostenlos und sichert Ihre Kartenzahlungen 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 Debit Mastercard® bezahlen. Sie müssen sich kein zusätzliches Passwort merken, denn die Transaktionsfreigabe erfolgt dynamisch über ihr registriertes Verfahren (per App).

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 Debit Mastercard®?

Nein. Sie können Ihre bestehende Karte nutzen.

> For english please scroll down.



In Kooperation mit:



# württembergische

## 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 Debit Mastercard® Ihres kartenausgebenden Instituts registrieren. Die Anzahl der Karten ist unbegrenzt.

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

Nein, es kann nur ein Smartphone (App-Verfahren) pro Kartennummer 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 Kartennummer ein. Folgen Sie dann den Anweisungen des Systems.

### 11. Welche Angaben sind für die Registrierung notwendig?

Zur Registrierung ist im ersten Schritt nur die Kartennummer erforderlich. Dann müssen Sie einen Identifikationscode beantragen.

### 12. Wie erhalte ich einen Identifikationscode?

Um sich zu registrieren, brauchen Sie einen Identifikationscode. Diesen erhalten Sie per Post.

### 13. 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 Debit Mastercard® 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.

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

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



In Kooperation mit:



# württembergische

## 15. 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 +49 800 221 0 300. Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.

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

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

## Einkauf

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

Wenn Sie bei einem teilnehmenden Händler im Internet einkaufen, öffnet sich fallweise (siehe Punkt 18) nach Eingabe Ihrer Kartenummer 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 Telefon +49 800 221 0 300.

**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.

### 18. 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.

### 19. 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).

### 20. 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 Debit Mastercard® mit dem aktuell verwendeten Smartphone (oder Tablet) registriert haben und/oder wenden Sie sich an den Karteninhaberservice Ihres kartenausgebenden Instituts unter Telefon +49 800 221 0 300.

### 21. 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.



In Kooperation mit:



# württembergische

## 22. 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.

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

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

## Verwaltung

### 24. 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 Kartenummer 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 Kartenummer ein, bestellen Sie einen neuen Identifikationscode und folgen Sie den weiteren Anweisungen des Systems.

### 25. Wie kann ich diesen Service deaktivieren?

Kontaktieren Sie den Karteninhaberservice Ihres kartenausgebenden Instituts, Telefon +49 0800 221 0 300. 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.

### 26. 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.

### 27. 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 App betrieben wird, sollte aus Sicherheitsgründen nicht gleichzeitig auch für die Eingabe der Kartendaten beim Online-Einkauf genutzt werden.

## Sicherheit und Datenschutz

### 28. 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.

### 29. Welche persönlichen Daten müssen für Mastercard® Identity Check™ gespeichert werden?

Um die Verarbeitung des Verfahrens sicherzustellen, muss die Kartenummer 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.



In Kooperation mit:



**württembergische**

### **30. Welches Unternehmen speichert diese Daten?**

Das kartenausgebende Institut hat mit der Implementierung von Mastercard® Identity Check™ die Bank-Verlag GmbH mit Geschäftsadresse in Köln, Deutschland, als seinen Dienstleister beauftragt. Bank-Verlag 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.

### **31. 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). Bank-Verlag GmbH hat mit Netcetera die EU-Standardvertragsklauseln zum Datenschutz vereinbart.

### **32. 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.



In Kooperation mit:



württembergische

Stand pro July 2019

# 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 against the unauthorized use of your card when shopping online. The following procedure is currently available:

- Confirmation of the purchase via the "Transakt" app 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™ authorization and the transaction would not be completed.

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

As the registered cardholder, you will be directly forwarded to 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).

### Using the "Transakt" app

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.

### 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 card payments on the internet against unauthorized access. All data is encrypted and transmitted 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 card. You don't have to remember any additional password, because the transaction is released dynamically via your registered procedure (via app).

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 card to use Mastercard® Identity Check™?

No. You can use your existing card.



In Kooperation mit:



# württembergische

## 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 pop-up windows from displaying. 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 latest versions 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 Debit Mastercards® of your card issuing institution. The number of cards is unlimited.

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

No, only one smartphone (App procedure) per 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 card number. Then follow the instructions of the system.

### 11. What information is required for registration?

A card number is initially required for registration. Then an identification code must be requested.

### 12. How do I receive an identification code?

In order to register, you need an identification code. The identification code is sent to you via letter.

### 13. 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 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.

### 14. Can I shop immediately after registration?

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

### 15. What can I do if I have questions during the registration process?

If you have any questions or need help during registration, please contact the cardholder service of your card issuing institute under the phone number +49 800 221 0 300. This service is available around the clock.

### 16. What is the cost of using this new process?

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





In Kooperation mit:



# württembergische

## Shopping

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

When you shop online with a participating merchant, a page will open on a case-by-case basis when you enter your card number (see question 18) with the relevant payment details (date, merchant name and payment amount). At the same time you will receive a push message in the "Transakt" app with the payment details. Compare the payment details on the screen with those in the app and if they match, 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 +49 800 221 0 300.

**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.

### 18. 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.

### 19. 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 input windows from displaying deactivated (see question 6).

### 20. I do not receive an automatic message in 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 "If your device currently has no active internet connection" on the purchase page 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 card that has been registered with the particular smartphone (or tablet) and/or contact the cardholder service of your card issuing institute at +49 800 221 0 300.

### 21. What happens if the smartphone has no internet connection (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.

### 22. After several attempts, my smartphone still does not recognize my fingerprint (or face if Face ID is enabled). 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.

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

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





In Kooperation mit:



**württembergische**

## Administration

### 24. 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. Open the registration page on the homepage of your card issuing institute and enter your 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. Open the registration page on the homepage of your card issuing institute and enter your card number. Order a new identification code and follow further instructions on the system.

### 25. How can I deactivate this service?

Contact the cardholder service of your card issuing institute under the phone number +49 800 221 0 300. 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.

### 26. Can I re-register for Identity Check™ or reactivate Identity Check™?

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

### 27. What else should I know 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 that is used to operate the app should not be used simultaneously for entering card data when shopping online.

## Security and data protection

### 28. 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.

### 29. What personal data must be stored for the Mastercard® Identity Check™?

To safeguard the process, the card number is 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.

### 30. What firms save this data?

The card issuing institution appoints Bank-Verlag GmbH, based in Köln, Germany, as the service provider for Mastercard® Identity Check™. Bank-Verlag 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.

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

The registration for 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 performs the authentication of the cardholder and informs the merchant whether the authentication process was successful. Netcetera has an appropriate data security level in accordance with the General Data Protection Regulation (Datenschutz-Grundverordnung). Bank-Verlag GmbH has agreed with Netcetera the EU standard contractual clauses in terms of the transfer of personal data.

### 32. 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.