

Sikkerhed ved modtagelse af kortbetalinger

Fysisk handel

De fleste er ærlige ... heldigvis!

Hvert år gennemføres millioner af transaktioner med betalingskort, og heldigvis går langt de fleste godt. Men selv om betalingskort er et af de mest sikre betalingsmidler, kan det være fristende for en svindler at forsøge at bruge et stjålet eller falsk/forfalsket kort til at handle med. Det kan ske, hvis du eller dine medarbejdere ikke er tilstrækkeligt opmærksomme, når I modtager kortbetalinger.

Mange tilfælde af kortmisbrug kan nemlig undgås ved, at du og dine medarbejdere følger anbefalingerne i denne brochure. Sørg for, at dine medarbejdere er grundigt informeret om, hvordan de kontrollerer et kort, og hvad de skal gøre, hvis de får mistanke om forsøg på svindel.

Hvordan kan der svindles?

Nogle af de typiske årsager til svindel er:

- Kortholder har aldrig modtaget kortet; dvs. svindleren kan selv have underskrevet kortet. Dette kan være svært at afsløre, men er du i tvivl så bed om at se legitimation
- Kortet er tabt eller stjålet; den mest almindelige form for svindel. Dette kan konstateres ved fx forkert PIN-kode, at kunden ikke kan huske PIN-koden eller ved sammenligning af underskrift på kort og kvittering. Bed om at se legitimation, hvis du er i tvivl
- Kortet er falsk; tjek derfor kortet grundigt, hvis du er i tvivl om ægtheden og bed om at se legitimation med billede
- Kortet er forfalsket; tjek, om der er tegn på ændringer af kortet, sammenlign kortnummeret på kortet med kortnummeret på kvittering og bed om at se legitimation.

Hvilke kort kan du modtage?

Det bedste, du kan gøre, hvis du modtager betalingskort, er at anskaffe dig en chip- og PIN-kode terminal, som har online forbindelse til Teller. Her har du størst sikkerhed for betalingen, og alle de kort, der er en del af din betalingskortaftale kan benyttes i terminalen. Terminalen kan også benyttes til såvel magnetstribe-transaktioner (hvis kortet ikke har chip, eller chippen ikke kan læses) og til underskriftsbaserede transaktioner (hvis kunden ikke har en PIN-kode, eller kunden ikke kan huske PIN-koden).

Du skal under alle omstændigheder have installeret chip- og PIN-kode terminal senest 1. juli 2010.

Følgende kort kan benyttes med PIN-kode og kan have chip:

- Dankort, inkl. Visa/Dankort (har altid chip og PIN-kode)
- MasterCard
- Maestro
- Visa
- Visa Electron
- V PAY (har altid chip og PIN-kode)
- JCB
- China UnionPay (har p.t. ikke chip) , men kan kun bruges i en chip-terminal, da koden er på mere end 4 cifre
- American Express

Vær opmærksom på at nogle kunder ikke benytter PIN-kode så ofte, som vi gør i Danmark. Der er derfor ikke nødvendigvis grund til mistanke, hvis kunden ikke kan huske sin PIN-kode. Bed eventuelt om at se legitimation ved accept af kortet.

Vær desuden opmærksom på, at udenlandske American Express kortholdere p.t. kun kan benytte deres PIN-kode i pengeautomater. Transaktioner med disse kort skal derfor gennemføres med underskrift.

Nedenstående skemaer giver dig et overblik over de enkelte korttyper, og hvornår du kan modtage kortene.

Korttype	Transaktionstype			
	Chip/PIN		Magnetstrib/PIN	
	Online	Offline	Online	Offline
MasterCard	+	+	+	-
Maestro	+	+	+	-
Visa	+	+	+	-
Visa Electron	+	+	+	-
V PAY	+	+	-	-
JCB*	-	+	+	-
China UnionPay*	-	-	+	-

* China UnionPay og JCB-kortenes PIN-kode kan kun benyttes i chipterminaler, da koden er på mere end 4 cifre. MasterCard- og Visa-kortprodukter kan også have PIN-koder, som er på mere end 4 cifre. Kortene har endnu ikke chip.

Korttype	Transaktionstype			
	Chip/signatur		Magnetstribe/signatur	
	Online	Offline	Online	Offline
MasterCard	+	+	+	-
Maestro	+	-	+	-
Visa	+	+	+	-
Visa Electron	+	-	+	-
V PAY	-	-	-	-
JCB*	-	-	+	+
China UnionPay*	-	-	+	-

* China UnionPay og JCB-kortenes PIN-kode kan kun benyttes i chipterminaler, da koden er på mere end 4 cifre. MasterCard- og Visa-kortprodukter kan også have PIN-koder, som er på mere end 4 cifre. Kortene har endnu ikke chip.

Hvad skal du være opmærksom på?

Tjek, at kortets prægning ikke er forsøgt ændret, hvis kortet er præget.

Tjek, at kortet har hologram og logo – Dankort, MasterCard, Visa, V PAY, JCB og China UnionPay.

Tjek, at kortet bærer en underskrift i underskriftspanelet (gælder kun kort, der kan benyttes med underskrift).

Tjek, at der er bundtryk i underskriftspanelet svarende til korttypen.

Sådan tjekker du kortet

Hvis kortet ikke benyttes med PIN-kode, eller kundens adfærd i øvrigt virker mistænkelig, bør du tjekke kortet:

- Ser kortet normalt ud? Mange falske kort er dårlige kopier af den "ægte vare"
- Har kortet hologram? Hologrammer er 3-dimensionelle og skal bevæge sig, når du vipper kortet
- Er de første 4-cifre i kortnummeret identiske med de 4 cifre, der er trykt på kortet umiddelbart under kortnummeret? Vær opmærksom på at ikke alle kort har præget eller trykt kortnummer (fx Maestro, Visa Electron og V PAY, som altid skal aflæses elektronisk)
- Tjek navnet på kortet. Er det fx en mand, som forsøger at betale med et kort, som bærer et kvindenavn? Vær opmærksom på at ikke alle kort har præget eller trykt navn på kortet (fx V Pay, som altid kræver brug af PIN-kode)
- Tjek underskriften. Stemmer den med navnet på kortet? Vær opmærksom på at ikke alle kort har underskrift (fx V Pay, som altid kræver brug af PIN-kode)

Sådan tjekker du kundens adfærd

Her er nogle af de ting, som kan være tegn på, at kunden forsøger at betale med et stjålet, falsk eller forfalsket betalingskort. Vær derfor opmærksom hvis kunden udviser denne adfærd:

- Hævder kunden, at han/hun ikke har en PIN-kode eller ikke kan huske den?
- Virker kunden nervøs?
- Køber kunden ind for store beløb, fx mange varer på kort tid uden at tjekke priser m.m.?
- Ønsker kunden varen leveret omgående, selv om der er tale om store varer?
- Forsøger kunden at betale med et andet kort, hvis et kort afvises?

Det kan være tegn på, at kunden forsøger at betale med et stjålet kort. Du bør derfor altid bede om legitimation, inden du gennemfører transaktionen. Hvis du er i tvivl, om kortet er ægte, eller om det er kortholder, som benytter kortet, så bed om at se legitimation.

Hvis du fortsat føler dig usikker på, om du bør modtage kortet, så ring til Teller på telefon 44 89 24 80.

Mistanke om uberettiget brug af kort

Hvis du får mistanke om eller konstaterer, at et kort anvendes uberettiget, eller på anden måde konstaterer eller får mistanke om misbrug, bør du straks kontakte politiet og Teller.

Hvis du konstaterer, at kortet anvendes uberettiget, forsøg da at inddrage kortet. Hensynet til din egen sikkerhed har dog altid første prioritet.

Husk, at et godt signalement kan være en stor hjælp for politiet. Skriv evt. en beskrivelse af kunden, fx:

- Alder, højde og bygning
- Nationalitet
- Ansigtstræk (øjne, næse og mund)
- Hårfarve og frisure (mørkt/lyst, kort/langt, krøllet/glat)
- Stemme (accent, lys/dyb)
- Påklædning (mærke og farver)
- Særlige kendetegn (briller, skæg, ar, tatoveringer)
- Evt. bilmærke og registreringsnummer

Betalingsgarantier

Dankort

Betalingsgarantierne forudsætter, at transaktionen er gennemført korrekt, at du har leveret den aftalte vare/ydelse, og du ikke kunne have set, at kunden var uberettiget til at benytte kortet. Der er ingen betalingsgaranti på Dankort, hvis chippen ikke er læst.

Øvrige kort

På de øvrige korttyper bliver du som udgangspunkt honoreret for det autoriserede beløb under forudsætning af, at transaktionen er gennemført korrekt, at du har leveret den aftalte vare/ydelse, og du ikke kunne have set, at kunden var uberettiget til at benytte kortet.

På Tellers' hjemmeside kan du se en oversigt over betalingsgarantierne, og hvordan du skal forholde dig i tilfælde af nedbrud på din chip- og PIN-kode terminal.

