

AVTALEGIRO KOM I GANG

Avtale Giro

Vi holder alle avtaler.

Contents

1 Innledning	4
2 Betalingsmottaker/ bank	4
2.1 Deltakere	4
2.2 Beskrive dagens situasjon	4
2.3 Arbeidsgruppe	4
3 Funksjonell kravspesifikasjon	5
3.1 KID - Kundeidentifikasjon	5
3.2 Tilbud om AvtaleGiro på faktura	6
3.3 Overføring av kundeforhold	6
3.4 Endring av KID som følge av AvtaleGiro-tilpasninger	6
3.5 Betalers betalingsform	6
3.6 Fakturering	7
3.7 Varsling via bank eller varsel fra betalingsmottaker	7
3.7.1 Varsling via bank	8
3.7.2 Varsling direkte fra betalingsmottaker	8
3.7.3 Rett til å avskjære tilbakeføringskrav fra betaler ved å sende varsel fire uker før forfall	8
3.7.4 Utforming av egen varsling til betaler	9
3.7.5 Betalers mulighet til å velge bort varsel	9
3.7.6 Betalingsmottaker bør foreslå beløpsgrense per måned	9
3.8 Sletting av innsendt betalingskrav / innleveringsfrist	9
3.9 Automatisk overføring av forsendelser til Nets	10
3.10 Kundeintervjuer (reklamasjon/betalingsutsettelse)	10
3.10.1 Henvise til bank	10
3.10.2 Gi betaler betalingsutsettelse i mottakers eget system	10
3.11 Oppfølging av avviste betalingskrav	11
3.12 Betalers bytte av bankkonto	11
3.13 Oppdatering av reskonto	11
3.14 Purrerutiner	12
3.15 Slutfaktura til betaler / avslutning av AvtaleGiro	12
3.16 Motta alle AvtaleGiro-oppdrag fra Nets	12
3.17 Vil AvtaleGiro omfatte alle typer fakturaer fra betalingsmottaker?	12
3.18 Andre funksjonelle krav	12

3.18.1 Kreditorbetalt AvtaleGiro	13
4 Teknisk kravspesifikasjon	13
4.1 Systemspesifikasjonen for AvtaleGiro	13
4.2 Den funksjonelle kravspesifikasjonen	13
5 Betalingsmottakers avtale med bank.....	13
6 Test – internt / til og fra Nets	13
7 Kvalitetssikring	15
8 Kvitteringslister fra Nets	15
9 Lansering / markedsføring	15
10 Opplæring	16
11 Sjekkliste	16
12 Endringslogg for denne dokumentasjonen.....	18

1 Innledning

Veiledning for betalingsmottaker benyttes bl.a. som grunnlag for intern kravspesifikasjon for betalingsmottakere med selvutviklet programvare, og overfor evt. programvareleverandør.

Denne veiledning er et supplement til **Brukerhåndbok for AvtaleGiro**. Veiledningen er bygget på **erfaringer**, spesielt fra betalingsmottakere med egenutviklede regnskaps- og faktureringsystemer, med ønske om å gi betalingsmottaker en så god oppstart på AvtaleGiro som mulig.

Det er dog betalingsmottakers eget ansvar, å vurdere i hvilken grad denne veiledning skal følges, hvilke funksjonelle krav som velges, og konsekvensen av disse valg.

2 Betalingsmottaker / bank

2.1 Deltakere

En naturlig del for å komme i gang med AvtaleGiro, vil være et møte mellom betalingsmottaker og bank, og at banken presenterer AvtaleGiro som betalingstjeneste. Det er viktig at det er en bredest mulig representasjon fra betalingsmottakers organisasjon med i prosessen så tidlig som mulig. Dette vil gi en felles plattform for videre arbeid. Deltakere på møtet kan for eksempel være fra:

- Ledelse
- Økonomi
- Regnskap
- Marked
- Kundeservice
- IT

Hvis betalingsmottaker benytter ekstern programvareleverandør, bør representant fra denne være tilstede.

2.2 Beskrive dagens situasjon

En beskrivelse av nåsituasjonen gjør det lettere å se hva som vil bli påvirket ved innføring av AvtaleGiro. Før møtet bør betalingsmottaker selv ha beskrevet dagens situasjon, som presenteres kortfattet på møtet.

2.3 Arbeidsgruppe

Så tidlig som mulig bør det etableres en arbeidsgruppe for videre arbeid. En formalisering av arbeidet, vil gjøre at de enkelte deltakerne får et eierforhold til det som skal gjøres, og ikke føler at de bare blir trukket inn tilfeldig. Det er viktig at arbeidsgruppen får én leder som har ansvar for å drive prosessen videre.

Konklusjon på første møte med betalingsmottaker bør være at det lages en **funksjonell kravspesifikasjon**, samt en **aktivitets- og tidsplan** for dette arbeidet.

Funksjonell kravspesifikasjon er betalingsmottakers eiendom, og skal utformes av betalingsmottaker på dennes premisser.

3 Funksjonell kravspesifikasjon

Dette skal være en **funksjonell** kravspesifikasjon, som beskriver hvorledes AvtaleGiro skal fungere sett fra betalingsmottakers brukerside. I spesifikasjonen skal det tas prinsipielle standpunkter til hvordan funksjonalitet skal være. Når teknisk kravspesifikasjon senere påbegynnes, er det mulig at man ser forhold som gjør det nødvendig å endre funksjonell spesifisering. Men ved å starte med funksjonell kravspesifikasjon, legges det i utgangs-punktet ikke tekniske begrensninger.

I denne veiledningen er det skissert en del områder som bør inngå i en funksjonell kravspesifikasjon. I den grad det er funksjonalitet som velges bort ved tilretteleggelse av AvtaleGiro, skal dette være bevisste handlinger som begrunnes og dokumenteres.

Et godt utgangspunkt for start på arbeid med den funksjonell kravspesifikasjon er at deltagerne har lest "Brukerhåndbok for AvtaleGiro" fra Nets.

3.1 KID - Kundeidentifikasjon

Selv om dette punktet er av teknisk karakter, er det naturlig å starte med det, fordi mottakers bruk av KID, og innholdet i KID, er selve kjernen i AvtaleGiro.

KID må i AvtaleGiro-sammenheng inneholde et unikt begrep som identifiserer betaler, og som vil gjentas som fast del av KID ved hver fakturering av betaler. Fakturanummer alene i KID, vil altså ikke være tilstrekkelig.

I tillegg til kundenummer, kan KID inneholde betalingstype. Hvis en betaler har flere forretningsmessige forhold til mottaker, kan det i tillegg til kundenummer benyttes en betalingstype for å identifisere det enkelte forretningsmessige forhold. Eksempel på dette kan være abonnemeter på to ulike tidsskrifter hos et forlag. Det enkelte tidsskrift kan da defineres med sin egen betalingstype (produkttype). Dette gir betaler mulighet til å velge om han ønsker AvtaleGiro på begge, eller bare det ene tidsskriftet.

Funksjonelt krav: KID skal inneholde kundenummer og evt. betalingstype

Erfaring viser at betalingsmottaker vil få forespørsler om hvilken KID betaler har. Dette kan være fra betaler selv, eller fra bank. Betalingsmottaker bør derfor ha enkel tilgang til dette, for eksempel i spørrebilde på betaler. Den KID som vises i dette bildet må være en fullverdig KID med riktig antall siffer, og med korrekt kontrollsiffer. Denne KID kan genereres én gang for alle, og ligge som fast opplysning i spørrebildet.

Med fullverdig KID menes i denne sammenheng følgende: Kundenummer (fast del av KID) vises reelt, mens fakturanummer (variabel del) vises som nuller. I tillegg korrekt utregnet kontrollsiffer.

EKSEMPEL	Kundenummer	Faktura-nummer	Kontrollsiffer	Vises som
Ordinær KID på Faktura	12345	6789	2	1234567892
KID vist i skjerm bilde	12345	0000	3	1234500003

Funksjonelt krav: Fullverdig KID skal vises i spørrebilde på betaler

3.2 Tilbud om AvtaleGiro på faktura

For betalere som får ordinær faktura med OCR giro, bør det fremkomme at betalings-mottaker tilbyr AvtaleGiro, og opplysning om KID og mottakerkonto bør finnes på fakturaen. Dette gjør det lettere for betaler å komme i gang med AvtaleGiro.

For å redusere henvendelser til betalingsmottaker med forespørsel om KID, bør denne skrives ut på faktura- og kvitteringsdel av giroblanketten med ledeteksten: "KID (kundeidentifikasjon)".

Funksjonelt krav: Informasjon / tilbud om AvtaleGiro skal skrives på faktura

Funksjonelt krav: Fullverdig KID skal skrives ut på faktura- og kvitteringsdel av giroblankett.

3.3 Overføring av kundeforhold

Betalingsmottaker må passe på at det ikke er mulig å overføre et kundeforhold fra en kunde til en annen (for eksempel overføring av et abonnement).

Hvis dette tillates, er det stor risiko for at betalingsformen også overføres til den nye kunden. Dette betyr at hvis AvtaleGiro er betalingsform for gammel kunde, kan ny kunde også få betalingsform "AvtaleGiro" uten å ha bedt om det. Samtidig vil gammel kunde bli trukket fra sin bankkonto, for fordringer som gjelder ny kunde.

Funksjonelt krav: Overdragelse av kundeforhold skal ikke være mulig.

Funksjonelt krav: Det må legges inn en "teller" som fast del av KID, slik at det kan skilles på eier av kundeforholdet.

3.4 Endring av KID som følge av AvtaleGiro-tilpasninger

Hvis KID må endres som følge av tilpasninger til AvtaleGiro, bør den nye KID-standarden ha en annen lengde enn den gamle.

Det er ellers stor risiko for at betaler oppretter AvtaleGiro med gammel KID mot betalingsmottaker. Dette virker uheldig både for betalingsmottaker, betalerne og bankene.

Hvis KID må endres som følge av AvtaleGiro-tilpasninger, kan dette kanskje være egnet anledning til å vurdere om det er mulig å redusere nåværende KID-lengde.

3.5 Betalers betalingsform

Det må kunne skilles mellom betalere som skal ha tilsendt ordinær OCR giro, og de som skal trekkes med AvtaleGiro. Konkret må det være et felt pr. betaler som identifiserer betalingsform. Defaultverdi for alle må være en kode, for eksempel "**G**", som indikerer at det skal skrives ut ordinær faktura med OCR giro.

Funksjonelt krav: Defaultverdi for betalers betalingsform skal være OCR giro.

Funksjonelt krav: Betalers betalingsform skal vises i spørrebilde på betaler.

Når betaler bekrefter overfor sin bank ønske om AvtaleGiro som betalingsform, skal bank registrere et AvtaleGiro-oppdrag for denne betaleren. Banken registrerer bl. a. betalingsmottakers kontonummer, og KID (kundeidentifikasjon), for eksempel fra giroblankett som betaler har med i banken. Informasjon om

hvilke betalere som ønsker AvtaleGiro, får betalingsmottaker på fil fra Nets.

Endring av betalers betalingsform skal skje på grunnlag av fil fra Nets. Mottaker må ut fra KID identifisere betalers kundenummer, og evt. betalingstype, og på dette grunnlag endre betalingsform til for eksempel "A" for AvtaleGiro. Hvis betaler ikke lenger ønsker AvtaleGiro, kommer dette også på fil fra Nets, og betalers betalingsform tilbakestilles til "G" for OCR giro.

Funksjonelt krav: Endring av betalers betalingsform skal skje automatisk på grunnlag av fil fra Nets.

Endring av betalingsform bør aldri skje på annen måte, som for eksempel ved at betaler ringer kundebehandler hos mottaker.

Betaler kan opprette AvtaleGiro-oppdrag på andre ulike måter, som for eksempel å aktivere forslag som presenteres gjennom Nettbank, eller som følger som vedlegg til kontoutdrag.

Ofte vil betalingsmottaker selv sende ut tilbud om AvtaleGiro-oppdrag, som en del av DM (Direct Mail) eller lignende.

Det bør i tillegg være mulig å se når betalers betalingsform ble endret. Dette for å ha oversikt over hvilke fakturaer som er fakturert som OCR giro, og hvem som er fakturert som AvtaleGiro. (I tillegg kan dette i tillegg legges inn som et merke på den enkelte faktura.)

Funksjonelt krav: Dato for siste endring av betalingsform, skal vises i spørrebilde på kunde.

3.6 Fakturering

Ved fakturering hos betalingsmottaker må det ut fra betalers betalingsform (for eksempel "G" og "A") skilles mellom utskrift av faktura med OCR giro, og trekkefil til Nets med AvtaleGiro betalingskrav (Se pkt. vedr.: Varsling via bank eller varsel fra betalingsmottaker).

Funksjonelt krav: Det må ved fakturering skilles på betalers betalingsform, og ut fra det genereres fil til Nets eller legge ut printfil for fakturautskrift med OCR giro.

3.7 Varsling via bank eller varsel fra betalingsmottaker

Hvis ikke annet er uttrykkelig avtalt, er det i AvtaleGiro et krav om at betaler alltid skal varsles om kommende belastninger. Betalingsmottaker kan velge mellom å varsle betaler via bank, eller selv å sende varsel til betaler.

Betalingsmottakers valg mellom varsling via bank eller egen varsling, er avhengig av ulike forhold.:

Kan betalingskrav innleveres tidsnok til innleveringsfristen nevnt under punktet: "Varsling via bank" (se under)?

Hvis fakturering skjer fortløpende gjennom måneden, er det kanskje nødvendig for betalingsmottaker å varsle selv?

Er mengde spesifikasjoner til betaling av en slik karakter at det kan varsles via bank?

Benyttes vedlegg til fakturaene?

Kan det være aktuelt å veksle mellom varsling via bank, og å sende eget varsel?

Er det aktuelt at enkelte betalere (for eksempel næringsdrivende) får varsel direkte fra betalingsmottaker, mens andre (private) varsles via bank?

Bør rutiner for fakturering / faktureringstidspunkt endres?

Valg: Det må gjøres et valg på hvilken varslingsform som er mest hensiktsmessig for mottaker.

3.7.1 Varsling via bank

Varsling via bank er det beste for betaler, da betaler sammen med kontoutdrag, eller i Nettbank vil få en mest mulig komplett oversikt over kommende betalinger. Varsling via bank forutsetter at betalingsmottaker kan sende inn betalingskrav tidnok til at slik varsling kan skje.

Ved varsling via bank bør fakturering normalt ikke skje senere enn 25. i måneden for å være sikker på at innleveringsfristen overholdes. (Ved eventuelle feil, gir dette tilstrekkelig tidsmargin til å lage ny forsendelse til Nets.)

Innleveringsfrist til Nets for betalingskrav som skal varsles via bank er før kl. 14.00 siste virkedag i måneden, for betalingskrav som forfaller fra og med 15. i neste måned til og med 14. i påfølgende måned. Med varsel via bank, kan det følge med 42 spesifikasjonslinjer (å 80 karakterer) som spesifiserer hva betaling gjelder.

Funksjonelt krav:	Varsling via bank skal være mulig
Funksjonelt krav:	Det skal være mulig å sende med spesifisering av hva betalingskravet gjelder

Ved varsling via bank, må det tas hensyn til at man kan risikere å oversitte tidsfrist for levering av betalingskrav til Nets. Det må derfor lages en "nødrutine", for i slike tilfeller å kunne sende betalingskrav på nytt, kodet med at betalingsmottaker varsler selv, samt å skrive ut varsel til betaler.

Funksjonelt krav:	Hvis det velges å varsle via bank, må det i tillegg være mulig å sende betalingskrav på nytt, samt å skrive ut eget varsel til betaler
-------------------	--

3.7.2 Varsling direkte fra betalingsmottaker

Hvis det velges varsling direkte fra betalingsmottaker til betaler, må varsel sendes til betaler senest 3 kalenderdager før forfall. Innleveringsfrist til Nets er kl. 14.00 på en virkedag, 4 kalenderdager før forfall. Sendes filen på en helligdag må man regne 4 kalenderdager fra første virkedag.

3.7.3 Rett til å avskjære tilbakeføringskrav fra betaler ved å sende varsel fire uker før forfall

Betaler kan kreve tilbakebetalt en gjennomført AvtaleGiro-transaksjon hvis betaler kan påvise at beløpet oversteg hva betaler med rimelighet kunne ha forventet.

Betalingsmottaker kan avskjære denne retten ved å sende varsel til betaler om en forestående betaling senest fire uker før belastning. Varselet skal være skriftlig og minst inneholde opplysninger om betalingsmottaker, beløpets størrelse, hva betalingen gjelder og tidspunktet for belastning av betalers konto (betalingsdag).

Selv om betaler har valgt bort varsel må betalingsmottaker sende eget varsel 4 uker før forfall for å kunne avskjære betalers rett til å kreve tilbakebetaling.

3.7.4 Utforming av egen varsling til betalere

Ved egen varsling til betalere er det enklest å benytte samme redigering / oppsett av faktura, som for betalere som mottar ordinær faktura med OCR giro. Varsel skrives imidlertid ut på hvitt ark / formular uten OCR giro. I tillegg må det fremkomme at betalere etter avtale blir trukket for beløpet på forfallsdag.

Funksjonelt krav: Varsel skal skrives ut på formular uten OCR giro

Det frarådes på det sterkeste at det skrives ut varsel på ordinær faktura med OCR giro ved for eksempel å XXXXXXX ut kodelinjen på OCR giroen). En slik løsning kan føre til at giro likevel benyttes til innbetaling. Dvs. at betalere betaler OCR giroen, og i tillegg blir belastet med AvtaleGiro.

3.7.5 Betalers mulighet til å velge bort varsel

Betalere kan avtale med sin bank, at det ikke er ønskelig med varsel om kommende betaling. Informasjon om betalere ønsker varsel eller ikke, sendes betalingsmottaker som en del av filen med opplysninger om "egne kunders AvtaleGiro-oppdrag".

Sendes krav merket bankvarsling, og betalere har valgt bort varsel, vil banken **ikke** sende varsel. Har betalingsmottaker "kritisk" informasjon, som skal formidles til betalere, må dette sendes direkte fra betalingsmottaker til betalere.

Funksjonelt krav: Kritisk informasjon (som for eksempel rentendring), må sendes utenom AvtaleGiro-systemet.

3.7.6 Betalingsmottaker bør foreslå beløpsgrense per måned

Betalere har mulighet for å sette en øvre beløpsgrense for hvor mye som kan belastes hans konto per måned. Dette er en del av avtaleforholdet mellom betalere og hans bank. Hvis ikke betalere selv fastsetter en beløpsgrense, vil de fleste banker foreslå en beløpsgrense, som vil være gjeldende for den enkelte betalingsmottaker. Betalingsmottaker får ikke kunnskap om beløpsgrensen.

Betalingsmottaker bør derfor selv foreslå en øvre beløpsgrense per måned, som er passende for den enkelte betalere. Det vil ofte være betalingsmottaker som har best kunnskap om betaleres forbruk etc og som best kan foreslå den beste beløpsgrense.

Forslag til aktuell beløpsgrense bør derfor være en naturlig del av tilbud om bruk av AvtaleGiro som sendes betalere.

3.8 Sletting av innsendt betalingskrav / innleveringsfrist

Ta høyde for at feilfakturering kan skje. En hel kjøring kan gå feil, eller det kan gjelde en enkelt betalere. I AvtaleGiro er det mulig å sende fil med sletteanmodninger til allerede innsendte betalingskrav. Sletteanmodning må være mottatt i Nets før kl. 14.00 virkedagen før forfall. For å ha mulighet til å kunne slette innsendte betalingskrav må betalingsmottaker ha kopi av allerede innsendte data, eller kunne rekonstruere disse på annen måte.

Funksjonelt krav: Hele oppdrag med betalingskrav må kunne slettes

Funksjonelt krav: Betalingsoppdrag må kunne slettes enkeltvis

Når det gjelder tidsfrister for levering til Nets, er det absolutt siste frist som er beskrevet over, samt i Brukerhåndbok for AvtaleGiro. Sendes for eksempel forsendelsene til Nets via bankens systemer eller andre datasentraler må det legges inn ekstra tidsmargin. Dette må avklares med egen bank eller datasentral.

3.9 Automatisk overføring av forsendelser til Nets

For å redusere risiko for oversittelse av innleveringsfrist for betalingskrav og sletteanmodninger, bør det etter fakturering skje automatisk overføring av forsendelsene til Nets. Dette for å unngå å bli personavhengig i forbindelse med sykdom, ferie eller lignende. Dette gjelder uansett om det varsles via bank, eller om betalingsmottaker varsler selv. Hvis betalingskrav ikke sendes direkte fra betalingsmottaker til Nets, men via andre medhjelpere, må det legges inn tilstrekkelige tidsmarginer som sikrer at filene kommer tidsnok til Nets.

Funksjonelt krav: Betalingskrav skal automatisk oversendes til Nets

3.10 Kundehevninger (reklamasjon/betalingsutsettelse)

Det må gjøres valg om hvorledes betalingsmottaker skal behandle AvtaleGiro-betalere i forbindelse med reklamasjoner / betalingsutsettelser etc.

For betalere som har mottatt faktura med OCR giro, kan man gi betaler betalingsutsettelse ved å si at OCR giroen kan betales for eksempel om 14 dager.

For AvtaleGiro-betalere vil betalingen bli gjennomført på forfallsdag, hvis den ikke blir slettet av betalingsmottaker eller stoppet av betaler.

Valg: Det må gjøres et valg ut fra hva som er mest hensiktsmessig for mottaker, og det må eventuelt gjøres systemmessige tilpasninger deretter.
(Se pkt. "Gi betaler betalingsutsettelse gjennom mottakers eget system")

3.10.1 Henvise til bank

Betalingsmottaker kan velge å alltid henvise betaler til bank, for å stoppe betaling der. Bankene har ulike tilbud til sine betalere når det gjelder å stoppe en betaling. Felles for alle banker, er at når en betaler stopper betaling ved å henvende seg til banken, får betaler alltid skriftlig bekreftelse på dette, samt tilbud om alternativ betalingsform. Alternativ betalingsform kan være OCR giro, eller mulighet for å gjenoppta betaling via bankens Nettbank eller lignende.

3.10.2 Gi betaler betalingsutsettelse i mottakers eget system

Alternativet til å henvise betaler til egen bank, er å tilrettelegge for å gi betalingsutsettelse i eget system. Å tilrettelegge for dette i eget system gir mulighet for en bedre kundedialog. Hvis kunde for eksempel ber om betalingsfritak for en måned, har man da mulighet til å spørre kunden om det skal foretas dobbel innbetaling neste måned.

Når det gis betalingsutsettelse eller betalingsfritak, må det sikres at det kunde blir lovet fra mottakers side blir oppfylt. Dvs. at man må eliminere risikoen for at en kundebehandler lover betalingsutsettelse etc., men at betaler likevel blir trukket på forfallsdag.

Funksjonelt krav: Når det registreres betalingsutsettelse etc. på en betaler, må det automatisk sendes sletteanmodning på innsendt betalingskrav

Det må tas hensyn til tidspunktet for betalers henvendelse om betalingsutsettelse etc. Kommer henvendelse fra betaler for nær opp til forfall, kan det være praktisk umulig for mottaker å få slettet betalingskravet tidsnok. En regel kan være at, kommer henvendelsen senere enn 4 dager før forfall, kan det ikke gis betalingsutsettelse. Å ha huskerutiner for kundebehandler rundt dette, er neppe ønskelig. Det må derfor lages en automatikk som hjelp for kundebehandler.

Funksjonelt krav: Forsøkes betalingsutsettelse (eller annen sletting av innsendt betalingskrav) senere enn 4 dager før forfall, skal det på kundebehandlers skjerm vises

hjelpetekst: Beklager vi kan ikke slette betalingskravet, vennligst ta kontakt med egen bank denne gang”

Når betalingsmottaker sletter betalingskrav for en AvtaleGiro-betaler, for eksempel ved en betalingsutsettelse, har ikke betaler noe betalingsinstrument (OCR giro) til å få gjennomført betalingen på avtalt ny betalingsdato. Derfor må betalingsmottaker hjelpe betaler med å få gjennomført betalingen til rett tid.

Dette kan gjøres ved at betalingsmottaker sender en OCR giro til betaler, eller at det sendes inn et nytt betalingskrav for AvtaleGiro.

Valg: Det må gjøres et valg ut fra hva som er mest hensiktsmessig for mottaker, og det må eventuelt gjøres systemmessige tilpasninger deretter (se nedenfor).

Det enkleste vil være å skrive ut en OCR giro til betaler. Hvis denne løsningen velges, bør det være automatikk for dette.

Funksjonelt krav: Når betalingsutsettelse registreres, skal det i tillegg til å sendes sletteanmodning, skrives ut OCR giro til betaler.

Det kan alternativt velges å sende et nytt AvtaleGiro betalingskrav. Ny betalingsdato må settes så langt frem i tid, slik at innleveringsfrist til Nets ikke overskrides. Det bør ligge automatikk bak dette, slik at kundebehandler ikke behøver å huske dette.

Funksjonelt krav: Når betalingsutsettelse registreres, skal ny avtalt betalingsdato settes minimum 12 dager frem i tid. Betalingskravet skal ha kode for varslings fra betalingsmottaker, og skal automatisk oversendes Nets.

Veiledningene gitt over, gjelder i det tilfelle det har skjedd en feilfakturerings, eller at betaler gis mulighet til å dele opp det skyldige beløpet over flere terminer.

3.11 Oppfølging av avviste betalingskrav

Det er viktig at det lages rutiner for oppfølging av betalingskrav som blir avvist av Nets. Dette kan være tilfeller hvor betaler avslutter sitt AvtaleGiro-oppdrag i banken, samtidig som betalingsmottaker genererer nytt betalingskrav (men mottaker har enda ikke mottatt avslutningen). Betalingskrav vil i slike tilfeller bli avvist ved mottak i Nets, fordi det AvtaleGiro-oppdraget ikke lenger er gyldig.

Avviste betalingskrav blir dokumentert på liste til betalingsmottaker, og betalingsmottaker må da kunne skrive ut en OCR giro.

Funksjonelt krav: For avviste betalingskrav i AvtaleGiro, må det kunne skrives ut OCR giro

3.12 Betalers bytte av bankkonto

Betaler har mulighet til å bytte belastningskonto når som helst. Endring av konto vil normalt skje samme dag, og betalingsmottaker vil ikke merke dette.

Unntaksvis vil betalingsmottaker kunne se dette ved at betalers betalingsform endres fra AvtaleGiro til ordinær OCR giro, når betaler avslutter kundeforholdet i gammel bank.. Når AvtaleGiro-oppdrag registreres i ny bank, vil betalingsformen på grunnlag av fil fra Nets, igjen automatisk endres fra OCR giro til AvtaleGiro.

3.13 Oppdatering av reskontro

Reskontro skal oppdateres på grunnlag av fil med OCR-konteringsdata fra Nets. Innbetalinger fra AvtaleGiro vil være merket med transaksjonstype 15, og skal gi normal oppdatering av reskontro.

Det gjøres oppmerksom på at det kan komme andre transaksjonstyper enn 15 hvis betalingen er endret og gjort om til en nettbankbetaling.

Alternativt kan betalingsmottaker velge egiro innbetaling for reskontrooppdatering.

Funksjonelt krav: AvtaleGiro-innbetalinger med transaksjonstype 15, skal gi normal reskontrooppdatering, enten gjennom OCR-konteringsdata eller egiro innbetaling.

3.14 Purrerutiner

Det anbefales at betalingsmottaker benytter samme purrerutine for betalere med betalingsform AvtaleGiro, som for betalere som får tilsendt ordinær OCR giro.

Funksjonelt krav: Purrerutinen skal fungere likt for alle betalere

3.15 Slutfaktura til betaler / avslutning av AvtaleGiro

Når et kundeforhold avsluttes hos betalingsmottaker, blir det normalt produsert en slutfaktura. Når betaler har hatt AvtaleGiro som betalingsform, bør det på slutfakturaen skrives ut en påminnelse til betaler om at AvtaleGiro må avsluttes i banken.

Funksjonelt krav: Slutfaktura skal ha påminnelse om at AvtaleGiro må avsluttes i banken

3.16 Motta alle AvtaleGiro-opdrag fra Nets

Det kan være at betalingsmottaker periodisk ønsker å synkronisere sine betaleres betalingsform, mot hva som er registrert i banksystemet. Betalingsmottaker bør derfor tilpasse sitt system for å kunne motta fil fra Nets inneholdende alle kundeforhold hvor AvtaleGiro er betalingsform.

Funksjonelt krav: Det skal være mulig å motta fil med alle AvtaleGiro oppdrag, uten at opprettelsesdato for AvtaleGiro endres for de som allerede er korrekt oppdatert

3.17 Vil AvtaleGiro omfatte alle typer fakturaer fra betalingsmottaker?

Hvis det er deler av betalingsmottakers fakturering hvor AvtaleGiro ikke tilbys som betalingsform, må det vurderes hvorledes dette skal løses. Betalernes vil normalt tro at betalingsmottaker tilbyr AvtaleGiro på alle former for fakturering, og det må derfor forsøkes hindret at betaler oppretter AvtaleGiro på en type fakturering, hvor denne betalingsformen ikke tilbys.

Hvis dette er tilfelle, anbefales betalingsmottaker å vurdere om det kan være hensiktsmessig å splitte sin fakturering på flere konti, evt ha ulik KID-lengde på de ulike fakturatyper.

3.18 Andre funksjonelle krav

Ut fra betalingsmottakers beskrivelse av dagens situasjon, vil det kunne være andre funksjonelle krav som er spesifikke for hver enkelt betalingsmottaker.

Det er viktig at man i spesifiseringsfasen ikke glemmer funksjonalitet som kanskje ikke er direkte knyttet til AvtaleGiro som betalingstjeneste, men som på andre måter påvirker ulike funksjoner hos betalingsmottaker.

Eksempel på at slike funksjonelle krav kan være at betalerne skal kunne tilbys:

- Månedsbetaling i tillegg til kvartalsbetaling
- Valgfrie betalingsdatoer i måneden

3.18.1 Kreditorbetalt AvtaleGiro

Enkelte betalingsmottakere vil velge mulighet for at betaler ikke skal betale gebyr for AvtaleGiro- betalinger. Dette kan for eksempel være i forbindelse med sparing eller lignende. Betalingsmottaker kan i slike tilfeller avtale med sin bank, at han vil dekke det gebyret som betaler ellers ville blitt påført. Størrelsen på dette kreditorbetalte gebyret opplyses av betalingsmottakers bank

Funksjonelt krav: Som betalingsmottaker dekker vi betalers gebyr ved bruk av AvtaleGiro

4 Teknisk kravspesifikasjon

Teknisk kravspesifikasjon vil være bygget på 2 hovedelementer:

4.1 Systemspesifikasjonen for AvtaleGiro

Det er viktig at betalingsmottaker er sikker på at det er siste versjon av Systemspesifikasjonen fra Nets som benyttes.

4.2 Den funksjonelle kravspesifikasjonen

Funksjonell kravspesifikasjon er en beskrivelse av **hva** som skal løses, mens den teknisk kravspesifikasjon beskriver **hvordan** det skal løses.

I arbeidet med teknisk kravspesifikasjon vil det normalt avdekkes forhold som burde vært med i den funksjonelle spesifikasjonen. Likeledes kan det være at noen av de funksjonelle krav vil medføre en slik kompleksitet at det ikke er aktuelt å utvikle funksjonaliteten.

Det er viktig at begge kravspesifikasjoner oppdateres med disse forhold, spesielt fordi funksjonell kravspesifikasjon senere aktivt skal benyttes både i forbindelse med test, kvalitetssikring, som innspill til intern brukerhåndbok, og til opplæringsmateriale.

5 Betalingsmottakers avtale med bank

For å kunne ta AvtaleGiro i bruk må betalingsmottaker inngå avtale med egen bank om bruk av tjenesten (i tillegg til avtale om OCR giro).

Avtale må være mottatt i Nets før testfiler oversendes Nets.

Det anbefales at AvtaleGiro-avtalen registreres som **"lukket"**. Det betyr at det i kvalitetssikringsfasen kun vil være betalingsmottakers bank som kan registrere AvtaleGiro-opdrag. (Se pkt. vedr. Kvalitetssikring)

6 Test – internt / til og fra Nets

Det må utarbeides en testplan som minst inneholder de krav som er stilt i den funksjonelle kravspesifikasjonen. For hvert enkelt krav spesifiseres hva som er **forventet resultat**.

Det må i testfasen verifiseres at interne systemer hos betalingsmottaker fungerer slik som forutsatt. I denne fasen skal det dannes filer fra betalingsmottaker til Nets for hhv.:

- Betalingskrav
- Sletteanmodninger

Nets vil ved mottak av testfiler fra betalingsmottaker, kjøre disse i sitt testsystem. Hensikten er å få kontrollert at filene fra betalingsmottaker er korrekte i hht. Systemspesifikasjonen fra Nets. Nets vil returnere testfiler til betalingsmottaker basert på de mottatte filene.

Testfiler som dannes fra Nets, skal betalingsmottaker kunne lese inn i sitt system for hhv.:

Nye og slettede AvtaleGiro-oppdrag

OCR-konteringsdata (med AvtaleGiro-innbetalinger)

Det henvises for øvrig til Brukerhåndbok for AvtaleGiro.

7 Kvalitetssikring

Kvalitetssikringsfasen har til hensikt å verifisere at AvtaleGiro-funksjonaliteten fungerer i praksis. Til kvalitetssikring bør betalingsmottaker plukke ut en del egne ansatte, evt. Også ansatte i betalingsmottakers egen bank. Disse personene skal fungere som betalere, og alle krav som er spesifisert i den funksjonelle kravspesifikasjonen skal prøves ut på disse betalerne.

På samme måte som i testfasen bør det lages en plan for kvalitetssikringen. Alle funksjonelle krav som er spesifisert, fordeles på de personer som deltar i kvalitetssikring. Hvor mange personer det er nødvendig å trekke inn i kvalitetssikring, avhenger av hvilke krav som er spesifisert.

Funksjonell kravspesifikasjon med forventede resultater skal fungere som fasit på resultatene av denne fasen.

Når kvalitetssikringsfase er slutt, må betalingsmottaker huske på å gi skriftlig melding til Nets om å åpne mottakeravtalen for alle banker.

8 Kvitteringslister fra Nets

I kvalitetssikringsfasen vil betalingsmottaker motta kvitteringslister fra Nets:

Kvitteringsliste for innlest forsendelse – sendes til adressen som er registrert som dataavsender

Kvitteringsliste for avviste oppdrag/transaksjoner – sendes den adressen som er registrert som listemottaker.

Det er viktig at man kontrollerer at listene mottas av riktige avdelinger / personer, og at de blir forstått med hensyn til feilmeldinger. Dette gjelder spesielt oppfølging av avviste betalingskrav.

9 Lansering / markedsføring

Planlegging av markedsføring av AvtaleGiro som betalingsform overfor betalingsmottakers kunder, bør normalt starte samtidig med at den funksjonelle kravspesifikasjonen ferdigstilles.

Når AvtaleGiro er innført hos betalingsmottaker, må det være et mål å få flest mulig betalere til å benytte denne betalingsformen. Man kan derfor tidlig begynne å legge en strategi for markedsføringen, og hvilken argumentasjon som skal benyttes.

Erfaring viser at DM-utsendelse (Direct Mail) gir god effekt når det gjelder å få volum på AvtaleGiro. DM'en bør primært ha en ferdig utfylt svarkupong (med fullverdig KID), og det bør følge med frankert svarkonvolutt.

Nets kan gi veiledning i forbindelse med lansering / markedsføring av AvtaleGiro.

10 Opplæring

Ved å trekke inn ressurser fra ulike deler av betalingsmottakers organisasjon så tidlig som mulig i arbeidet, vil det på et tidlig stadium være enklere å se hvilket opplæringsbehov som er tilstede. Kvalitetssikringsfasen er et gunstig tidspunkt til å ha grundig opplæring av alle berørte funksjoner hos mottaker. Da vil systemet være ferdigstilt for AvtaleGiro, man kan prøve ut de forskjellige funksjonene konkret, og det er kort tid igjen til selve lanseringen.

11 Sjekkliste

PKT	OMRÅDE	JA	NEI	BEGRUNNELSE
	Beskrivelse av dagens situasjon			
	Dannet arbeidsgruppe			
	Aktivitets- og tidsplan utarbeidet			
	Gjennomgått Brukerhåndbok for AvtaleGiro			
	KID med kundenummer og evt. Betalingstype			
	Fullverdig KID skal vises i spørrebilde på betaler			
	Informasjon / tilbud om AvtaleGiro skal skrives på faktura			
	Fullverdig KID skal skrives ut på faktura- og kvitteringsdel av giroblankett			
	Overdragelse av kundeforhold skal ikke være mulig			
	Det må legges inn en "teller" som fast del av KID, slik at det kan skilles på eier av kundeforholdet			
	Gjort evt. Endring av KID			
	Defaultverdi for betalers betalingsform skal være OCR giro			
	Betalers betalingsform skal vises i spørrebilde på betaler			
	Endring av betalers betalingsform skal skje automatisk på grunnlag av fil fra Nets			
	Dato for siste endring av betalingsform, skal vises i spørrebilde på kunde			
	Det må ved fakturering skilles på betalers betalingsform, og ut fra det genereres fil til Nets / legges ut printfil for faktura utskrift med OCR giro			
	Det må gjøres et valg på hvilken varslingsform som er mest hensiktsmessig for mottaker			
	Varsling via bank skal være mulig			
	Det skal være mulig å sende med spesifisering av hva betalingskravet gjelder			
	Hvis det velges å varsle via bank, må det i tillegg være mulig å sende betalingskrav på nytt, samt å skrive ut eget varsel til betaler			
	Ved egenvarsling skal varsel skrives ut på formular uten OCR giro			
	Må det tilrettelegges for å sende "kritisk" informasjon utenom AvtaleGiro-systemet ?			
	Betalingsmottaker bør foreslå beløpsgrense per måned			
	Hele oppdrag med betalingskrav må kunne slettes			

	Betalingsoppdrag må kunne slettes enkeltvis			
	Betalingskrav skal automatisk oversendes til Nets			
	Vedr. kundefølgende (reklamasjon / betalingsuttsettelse) må det gjøres et valg ut fra hva som er mest hensiktsmessig for mottaker, og det må evt. Gjøres system messige tilpasninger deretter			
	Ved spørsmål om betalingsuttsettelse, skal det henvises til bank			
	Det skal tilrettelegges for å gi betalingsuttsettelse i mottakets eget system			

	Når det registreres betalingsuttsettelse etc. på en betaler, må det automatisk sendes sletteanmodning på innsendt betalingskrav			
	Forsøkes betalingsuttsettelse (eller annen sletting av innsendt betalingskrav) senere enn 4 dager før forfall skal det på kundebehandlers skjerm vises hjelpetekst: "Beklager vi kan ikke slette betalingskravet. vennligst ta kontakt med egen bank denne gang"			
	Når betalingsuttsettelse registreres, skal det i tillegg til å sendes sletteanmodning, skrives ut OCR giro til betaler			
	Når betalingsuttsettelse registreres, skal betaling skje med AvtaleGiro. Ny avtalt betalingsdato settes minimum 12 dager frem i tid. Betalingskravet skal ha kode for varslings fra betalingsmottaker, og skal automatisk oversendes Nets			
	For avviste betalingskrav i AvtaleGiro, må det kunne skrives ut OCR giro			
	AvtaleGiro-innbetalinger med transaksjonstype 15, skal gi normal reskontrooppdatering, eller betalingsmottaker kan velge egiro eller Innbetaling Total.			
	Purrerutinen skal fungere likt for alle betalere			
	Slutfaktura skal ha påminnelse om at AvtaleGiro må avsluttes i banken			
	Det skal være mulig å motta fil med alle AvtaleGiro-oppdrag, uten at opprettelsesdato for AvtaleGiro endres for de som allerede er korrekt oppdatert			
	Som betalingsmottaker dekker vi betalers gebyr ved AvtaleGiro			
	Funksjonell og teknisk kravspesifikasjon skal gjensidig avstemmes			
	Betalingsmottaker må inngå avtale med egen bank			
	Det skal utarbeides testplan med forventede resultater			
	Det skal gjennomføres test internt			
	Det skal gjennomføres test til / fra Nets			
	Kvalitetssikring skal gjennomføres			
	Det skal kontrolleres at kvitteringsliste fra Nets mottas hos korrekt person / avdeling			
	Lansering / markedsføring av AvtaleGiro overfor betalerne skal planlegges			
	Opplæringsplaner skal lages			

12 Endringslogg for denne dokumentasjonen

VERS.	PKT.	BESKRIVELSE AV ENDRING	DATO	SIGN.
2.1		Tildelt nytt versjonsnr ifbm generell gjennomgang og tildelt ny nummerering av punktene	28.01.2010	mhe
2.1	3.10	Følgeseddel ble sanert 5.3.2009. Slettet beskrivelse om følgeseddel(gammelt punkt 2.10)	28.01.2010	mhe
2.1	8	Endret teksten på kvitteringsliste for innleste oppdrag til avviste oppdrag/transaksjoner	28.01.2010	mhe
	3.7.2	Tekst om innleveringsfrist kl 14:00 må være mottatt på en virkedag	15.03.2010	mhe
	3.7.3	Satt inn nytt punkt 3.7.3 vedr varsling og tilbakeføring	30.03.2010	mhe
2.2		Tildelt nytt versjonsnr 2.2	05.03.2013	inp
	3.7.3	Nytt punkt 3.7.3 SMS varsling	04.03.2013	inp
		Fjernet endringer fra 2004 fra endringsloggen	05.03.2013	inp
		Punktene 3.7.3 – 3.7.6 forskjøvet som følge av nytt punkt 3.7.3	02.04.2013	inp
2.3		Tildelt nytt versjonsnr		
	3.1.3	Lagt til tekst om transaksjonstyper i OCR	Nov 2016	mhe
	3.7.3	Slette punkt om sms da tjenesten er sanert via nets	Nov 2016	mhe
2.4		Tildelt nytt versjonsnr oppdatert ny logo	Okt 2018	mhe
	3.7.2	Endret varslingsfristen fra 7 virkedager til 3 kalenderdager	Okt 2018	mhe