

FORSKRIFTER FOR KONTANTUTTAK OVER DISK MED KONTOKORT ¹

KONTANTUTTAK OVER DISK

Disse forskrifter, ”*Kontantuttaksforskriftene*”, gjelder ved kontantuttak over disk med Kontokort og bruk av Terminal.

Kontantuttaksforskriftene utfyller de alminnelige vilkårene som gjelder for den avtalen om Innløsning av Kontokorttransaksjoner (”*Hoveddokumentet*”) som er inngått mellom Salgsforetaket og Euroline. Ved eventuelle konflikter mellom *Hoveddokumentet* og *Kontantuttaksforskriftene*, skal *Kontantuttaksforskriftene* gå foran.

1. Kontroller

Salgsforetaket skal i forbindelse med kontantuttak utføre de nedenfor angitte kontroller.

1.1 *Kontokortet*

Salgsforetaket skal foreta visuell kontroll for å påse at:

- Kontokortet er utstyrt med kortinnehaverens underskrift
- Kontokortet ikke bærer spor av endringer
- det pregede kortnummeret er det samme som i signaturfeltet på Kontokortets bakside, og, dersom Kontokortet leses maskinelt, på signaturkvitteringen
- gyldighetstiden som er angitt på Kontokortet ikke er utløpt
- det pregede navnet på Kontokortet er det samme som navnet på legitimasjonsdokumentet når legitimasjonsdokumentet fremvises
- Kontokortet er utstyrt med et varemerke, jf punkt 1 (”Kontokort”) i *Hoveddokumentet*, som omfattes av Avtalen, og
- det under Kontokortets nummer finnes fire trykte sifre og at disse sifrene er identiske med de fire første sifrene i Kontokortets nummer

Dersom noe av det ovenfor angitte ikke stemmer, må Kontokortet ikke aksepteres.

Dersom 1) opplysningene på Kontokortet avleses uten medvirkning av Salgsforetaket, og 2) kortinnehaver kvitterer for Transaksjonen med PIN-kode, er det ikke nødvendig å utføre ovennevnte kontroller. Det samme gjelder dersom opplysningene på Kontokortet avleses uten medvirkning av Salgsforetaket, og typen Kontokort ikke krever noen ytterligere tiltak/kvittering av Transaksjonen enn selve avlesningen av opplysninger.

1.2 *Legitimasjonskontroll*

Ved kontantuttak over disk skal legitimasjonskontroll alltid gjennomføres og legitimasjonsnummer påføres signaturkvitteringen.

1.3 *Underskrift*

Salgsforetaket skal sammenholde kortinnehaverens underskrift på signaturkvitteringen med underskriften på Kontokortet og legitimasjonsdokumentet. Ved manglende samsvar i denne henseende må Kontokortet ikke aksepteres.

Salgsforetaket behøver ikke å kontrollere underskrift når Kortinnehaveren kvitterer for transaksjonen med PIN-kode (se punkt 5 nedenfor).

¹ Vedtatt av ELCRC 2010-05-04

1.4 *Autorisering og sperrekontroll*

Autorisering skal alltid skje ved betalingen, uansett kjøpsbeløp. Dersom autorisering og sperrekontroll ikke skjer elektronisk i Terminal, må Salgsforetaket gjennom telefonsamtale til Euroline (s.k. talesvar) innhente samtykke til at kjøpstransaksjonen kan gjennomføres. Godkjennelse gis av Euroline med angivelse av et kontrollnummer som skal noteres på signaturkvitteringen. Et Kontokort som det ikke har påtrykket navn og/eller nummer (eksempelvis Kontokort med varemerkene Maestro og Electron) krever dog at autorisering alltid skjer elektronisk. Dersom Salgsforetaket ved autoriseringen får beskjed om at Kontokortet er sperret, eller det er klart at Kontokortet brukes av en som ikke er berettiget til det, skal Salgsforetaket om mulig ta hånd om kortet. Salgsforetaket skal deretter klippe Kontokortet i stykker og sende det inn til Euroline.

Ved kontroll av status på Kortinnehaverens Kontokort (kontroll av kortstatus) skal det alltid anvendes en såkalt ”nullverdi autorisasjon” i henhold til Eurolines til enhver tid gjeldende instruksjoner.

1.5 *Grense for kontantuttak*

Kortutstederne har forskjellige regler for grenser for sine kortprodukter når det gjelder hvor store og hvor mange kontantuttak som kan foretas innen visse tidsrom. Dersom disse grensene er nådd, kan det være grunnen til at en autorisering blir nektet og transaksjonen ikke kan gjennomføres.

1.6 *Chip og Pin-terminaler*

Fra og med 1. januar 2011 skal terminaler som anvendes for å gjennomføre transaksjoner med Kontokort, støtte så vel magnetsporlest som EMV-chip teknologi. MasterCard og VISA kan komme til å ilegge Euroline en avgift dersom Salgsselskapet ikke overholder det ovenstående. Salgsselskapet er i dette tilfellet i henhold til punkt 6.3 og 6.4 i Hoveddokumentet forpliktet til å godtgjøre Euroline for slike avgifter

2. Kvitting

2.1 Signaturkvitteringens innhold

Salgsforetakets eksemplar av signaturkvitteringen skal inneholde følgende opplysninger:

- Salgsforetakets navn, sted og organisasjonsnummer,
- Salgsforetakets kundenummer hos Euroline,
- dato og klokkeslett for Transaksjonen,
- Kontokortets nummer (forutsatt at Terminalen støtter det, skal dette skje i trunkert form),
- transaksjonstype (betaling eller retur/kreditering) i klartekst,
- kontrollnummer (bekreftet ved autorisering),
- Transaksjonens beløp,
- opplysning om merverdiavgift,
- teksten: “Godkjennes for debitering av min konto i henhold til det ovenstående“ (dette gjelder ikke ved bruk av PIN-kode),
- plass for underskrift (dette gjelder ikke ved bruk av PIN-kode),
- legitimasjonsnummer og legitimasjonstype (dette gjelder ikke ved bruk av PIN-kode),
- referanse/gjenfinningsnummer (unik identitet for Transaksjonen),
- de fire sifrene som er nevnt i punkt 1.1, underpunkt 7, ovenfor (som skal være håndskrevne)

For bankkort utstedt av Swedbank skal signaturkvitteringen dessuten inneholde opplysninger om betalingsmåte, dvs. opplysninger om betalingen skal belastes bankkonto eller kreditt.

2.2 Kortinnehaverens kopi

Kortinnehaveren skal motta en kopi av signaturkvitteringen som skal inneholde samme opplysninger som Salgsforetakets eksemplar av signaturkvitteringen. Følgende unntak gjelder dog for Kortinnehaverens kopi:

- Kontokortets nummer skal angis i trunkert form, dvs at bare de 4 (fire) siste sifrene skrives ut, innledende posisjoner trunkeres med ”**”,

- teksten “kortbetaling“ behøver ikke angis (detta kreves bare dersom kopien av signaturkvitteringen utgjøres av en utfylt kassekvittering),
- teksten “personlig kode“ behøver ikke angis (dette kreves bare ved bruk av PIN-kode),
- Teksten “Godkjennes for debitering av min konto i henhold til det ovenstående“ behøver ikke angis.

2.3 Lagring

Salgsforetaket skal arkivere signaturkvitteringer i minst 18 (atten) måneder. På Eurolines anmodning skal Salgsforetaket innen 5 (fem) dager kunne fremlegge en signaturkvittering når det gjelder en enkelt Transaksjon. Dette gjelder selv om Salgsforetakets innløsningsavtale med Euroline ellers har opphørt.

3. Bruk av PIN

Beløpet skal være kjent for Kortinnehaveren når PIN-koden angis. Inntastingen av PIN-koden utgjør Kortinnehaverens godkjenning av at kjøpstransaksjonen kan belastes hans/hennes konto. I visse miljøer kan Euroline etter særskilt avtale godkjenne at andre rutiner gjelder.

Kortinnehaveren skal gis 3 (tre) forsøk på å angi riktig PIN-kode. Kortinnehaveren skal ha mulighet til å avbryte en Transaksjon i stedet for å gjøre flere forsøk med PIN-kode. I manuelt betjent miljø skal Kortinnehaveren ha rett til å avstå fra å anvende PIN-kode og isteden undertegne en signaturkvittering (under forutsetning av at godkjenning av kjøpstransaksjonen med PIN-kode ikke er obligatorisk for vedkommende Kontokort).

I de nedenfor angitte situasjoner skal underskrift av en signaturkvittering foretas, slik at anmodning til kunden om å angi PIN-kode ikke skal skje:

- autorisering kan ikke foregå elektronisk,
- bruk av PIN-kode er i følge Eurolines Instruksjoner ikke tillatt for det aktuelle Kontokortet,
- kortnummeret er registrert manuelt, dvs. Kontokortet har ikke kunnet leses maskinelt, eller
- ved returer/krediteringer.

4. Transaksjonsinnsamling

4.1 Generelt om innsamling

Innsamling av kjøpstransaksjoner med Kontokort der navn og/eller nummer ikke er preget (f.eks. Kontokort med varemerkene Maestro eller Electron) må bare skje i Terminal.

4.2 Terminal

I Terminal skal Kontokortet leses maskinelt. Dersom dette ikke er mulig på grunn av feil ved Kontokortet, kan Euroline gi særskilt tillatelse til å registrere Kontokortets nummer og gyldighetstid manuelt. Salgsforetaket skal i en slik situasjon, f.eks. gjennom avtrykk av Kontokortet eller fotokopiering av det, kunne godtgjøre at Kontokortet var tilstede i betalingsøyeblikket. Fotokopien e.l. må oppbevares sammen med den tilhørende signaturkvitteringen. Manuell registrering er allikevel aldri tillatt for Kontokort der navn og/eller nummer ikke er påtrykt (eksempelvis Kontokort med varemerkene Maestro og Electron).

5. Regnskap

5.1 Innsending av kjøpstransaksjoner

Elektronisk innsamlede kjøpstransaksjoner skal senest innen 2 (to) dager fra dagen for betalingen overføres til Euroline. Papirkvitteringer skal være Euroline, eller den Euroline utpeker, i hende senest innen 5 (fem) dager fra dagen for betalingen. Med “dagen for betalingen“ menes dagen for autoriseringen.

5.2 PIN-kodejournal

Salgsforetaket skal føre en særskilt journal over samtlige Transaksjoner der PIN-kode er brukt, dvs. så vel gjennomførte som avbrutte Transaksjoner. Journalen skal vise:

- på hvilken måte Transaksjonen er gjennomført,
- Salgsforetakets navn (firma), sted og organisasjonsnummer,
- dato og klokkeslett,
- Kontokortets nummer og gyldighetstid,
- transaksjonsmåte (se punkt 2.1 annet avsnitt ovenfor),
- transaksjonstype (uttak eller retur/kreditering) i klartekst,
- kasseidentitet,
- kontrollnummer som bevis på autorisering,
- beløp som skal debiteres,
- referanse/gjenfinningsnummer,
- håndteringskode (se Instruksjonene),
- identifiseringsmetode (se Instruksjonene),
- statuskode (se Instruksjonene),
- transaksjonssegl (se Instruksjonene), og
- svarkode.

5.3 Kontantutbetaling i forbindelse med betaling (såkalt Cash-back)

I de tilfeller en utsteder av Kontokort tillater det, kan utbetaling av kontanter skje i forbindelse med betaling med Kontokort utgitt av en svensk kortutsteder, og da, om ikke noe annet er avtalt skriftlig, bare som avrundning av kjøpesummen. Autorisering og legitimasjonskontroll (alternativt verifisering med PIN-kode) skal alltid foretas før utbetaling skjer. Utbetaling må ikke overstige SEK 2 000 (totusen). Kontantutbetaling kan bare skje når Kontokort er kontrollert elektronisk og da bare i svenske kroner (SEK).

6. Returer

Returer er ikke tillatt ved kontantuttak over disk.

7. Sikkerhet

7.1 Håndtering av Kontokortopplysninger

For dels å beholde et høyt sikkerhetsnivå i de globale kortbetalingssystemene, dels å styrke tilliten til Kontokort som betalingsmiddel, er det av ytterste viktighet at alle som håndterer Kontokortopplysninger gjør det på en sikker måte. "Kontokortopplysninger" betyr opplysninger som er preget eller trykket på Kontokortets for- og/eller bakside, herunder opplysninger som finnes lagret i Kontokortets magnetspor og chip. Av denne grunn har kortbransjen blitt enige om en felles standard for håndtering av Kontokortopplysninger. Standarden kalles Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) og er utviklet av de internasjonale kortnettverkene Visa og MasterCard.

Salgsforetaket forplikter seg til å følge standarden PCI DSS i den utgave den til enhver tid finnes offentliggjort i på www.pcisecuritystandards.org.

Dette innebærer bl.a. at Salgsforetaket:

- ikke under noen som helst omstendigheter må lagre eller skrive ut i) CVV/CVC (dvs. kortverifiseringsverdien i Kontokortets magnetstripe), ii) CVV2/CVC2 (dvs. den sikkerhetskode som normalt finnes i slutten av signaturfeltet på Kontokortets bakside) eller iii) iCVV/iCVC (dvs. verifiseringsverdien i et Kontokort som er utstyrt med chip). Salgsforetaket forplikter seg også til ikke å lagre eller skrive ut PVV (dvs. verifiseringsverdien for PIN-koder)
- bare kan lagre Kontokortopplysninger som er absolutt nødvendig for Salgsforetakets virksomhet (dvs. navn, Kontokortets nummer og Kontokortets gyldighetstid)
- må oppbevare/lagre media som inneholder Kontokortopplysninger (f eks logger, transaksjonsrapporter, elektroniske kvitteringer eller avtaler) på et sikkert sted og på slik måte at bare personer som har behov for tilgang til vedkommende materiale gis slik tilgang
- må håndtere all Kontokortopplysninger konfidensielt og ikke meddele utenforstående noe om de personopplysninger (f eks navn og personnummer) som Salgsforetaket kan komme i besittelse av

- må oppbevare opplysninger om Kontokortets nummer på slik måte at ingen uberettiget bruk kan forekomme
- må påse at elektroniske kvitteringer og andre medier er beskyttet mot uberettiget tilgang
- umiddelbart melder fra til Euroline dersom Salgsforetaket oppdager, eller har mistanke om, at informasjon om et Kontokort er brukt på uberettiget måte eller på annen måte er misbrukt. Ved mistanke om misbruk skal Salgsforetaket på Eurolines anmodning også politianmelde hendelsen
- må påse at Kontokortets nummer ikke vises for andre personer enn de personer hos Salgsforetaket som har behov for tilgang til det
- må påse at det dokumenteres hvordan Kontokortopplysninger beskyttes i Salgsforetakets tekniske utstyr
- må påse at det finnes rutiner for sikker håndtering og distribuering av Kontokortopplysninger og at disse rutinene regelmessig følges opp og kontrolleres. Rutinene, eller informasjon om dem, skal ødelegges på sikker måte, f.eks. ved hjelp av makuleringsmaskin, når rutinene/informasjonen ikke lenger behøves i henhold til gjeldende lovgivning og/eller Instruksjonene
- må påse at det finnes en fortegnelse over alt teknisk utstyr og at dette utstyret oppbevares på sikker måte
- må påse at teknisk utstyr og/eller annet medium som inneholder Kontokortopplysninger og/eller opplysninger om kortinnehaver, gjøres ubrukbart så snart slike opplysninger ikke lenger skal anvendes av Salgsforetaket.

7.2 Godkjenning av system

Terminaler som leverer Transaksjoner til Euroline må være godkjent av Euroline eller av tredjepart som Euroline utpeker. Euroline kan stille krav om særskilt undersøkelse av følsomme komponenter fra et sikkerhetsmessig synspunkt.

7.3 Særskilt om s.k. Noder og Payment Service Providers

Anvender Salgsforetaket en tredjepart (s.k. node eller Payment Service Provider) som del av sin betalingsløsning for håndtering av Transaksjoner, må Salgsforetaket sikre at denne oppfyller alle krav i henhold til PCI DSS

7.4 Endringer av utstyr m.m.

Salgsforetaket må informere Euroline før hver installasjon, flytting eller avvikling av utstyr som er teknisk tilkoblet Euroline eller annen innsamler av Transaksjoner.

Endringer i Terminaler som påvirker de forutsetninger som gjaldt på tidspunktet for godkjenningen, må ikke foretas uten Eurolines samtykk.

Salgsforetaket må innen Transaksjoner kan overføres til Euroline, gjennomføre en test anvist av Euroline av sin oppkobling mot Eurolines mottakssystem.

7.5 Særskilt om kassesystemer med integrert kortleser/Sikkerhetsregler

Salgsforetaket som anvender kassesystemer med integrert kortleser, må også påse at de Sikkerhetsregler som til enhver tid er fastsatt av Euroline følges.

7.6 Datainntrengning og IT-teknisk undersøkelse

Dersom Euroline har mistanke om at Salgsforetakets kassesystem, datasystem e.l. er utsatt for inntrengning, manipulasjon e.l. som etter Eurolines mening på noen måte berører Partenes samarbeid i henhold til denne Avtale, har Euroline rett til å gjennomføre en s.k. IT-teknisk undersøkelse ("Undersøkelsen") av vedkommende utstyr. Undersøkelsen kan gjennomføres av Euroline eller av et IT-teknisk foretak engasjert av Euroline.

Tidspunkt, og spørsmål/rutiner i den forbindelse som gjelder gjennomføringen av Undersøkelsen, skal dersom Euroline ikke anser det som uegnet, i størst mulig utstrekning avtales mellom Partene. Euroline har allikevel rett til, dersom det etter Eurolines mening er mest formålstjenlig, å besøke Salgsforetaket og gjennomføre Undersøkelsen uten at Salgsforetaket på forhånd underrettes om dette.

Det påligger Salgsforetaket i rimelig utstrekning å medvirke ved Undersøkelsen og lette gjennomføringen, slik at hensikten med Undersøkelsen, dvs. å fastslå hvordan inntrengning /manipulasjon har skjedd, kan oppnås.

Dersom det gjennom Undersøkelsen konstateres at Salgsforetakets kassesystem, datasystem e.l. har vært utsatt for inntrengning, manipulasjon e.l., skal Salgsforetaket på Eurolines anmodning erstatte Euroline kostnadene for Undersøkelsen.

8. Liability Shift

For Transaksjoner foretatt fra og med 1. januar 2009 kommer Euroline til å anvende et såkalt Liability Shift. Dette innebærer at Salgsforetaket fra og med samme dato i forhold til Euroline i følge Avtalen bærer risikoen for samtlige tap som kan henføres til magnetsporleste Transaksjoner foretatt med uberettiget fremstilte kort der det korrekte Kontokortet, dvs det Kontokort som er utferdiget av berettiget/lisensiert kortutgiver med samme kortnummer som det uberettiget fremstilte, er utstyrt med en såkalt EMV-chip.