

Dersom betalingsterminalen ikke fungerer

Dersom din betalingsterminal ikke fungerer, ber vi deg kontakte vår kundeservice for å få instruksjoner om hvordan du skal håndtere kjøpet. Vær oppmerksom på at kort som mangler preget kortnummer ikke kan aksepteres som betalingsmiddel dersom betalingsterminalen er ute av drift.

Kundeservice

Åpningstider:	Hverdager	kl 08 – 20
	Helger	kl 09 – 19

I perioder med spesielt intensiv helgehandel har vi dessuten utvidede åpningstider.

Du når oss på cardservices.support@swedbank.no eller telefon 23 89 64 41.

For manuell autorisasjon av kort kan du ringe 23 89 64 40, døgnet rundt.

Dersom du har spørsmål, kan du gjerne kontakte oss på 23 89 64 41 eller cardservices.support@swedbank.no

For mer informasjon se www.swedbank.no/cardservices

Sikrere kortbetaling

Tips til deg som tar betalt med kort



Å ta betalt med kort er både enkelt og sikkert. Tar du noen enkle forhåndsregler, bidrar det til å redusere faren for kortsvindel. Mange tilfeller av kortmisbruk kan unngås ved å sørge for at alle medarbeidere får god opplæring og følger anbefalingene våres.

Sikkerhet ved salg

Butikkens kortterminaler må være EMV-godkjente, slik at både chip og PIN-kode benyttes av kundene. Dersom kortet har chip skal denne leses. Om terminalen ikke er EMV-godkjent, eller den har en eldre løsning, vil brukerstedet ofte bli belastet for transaksjoner som viser seg å være svindel. NB! Refusjoner skal alltid skje til samme kort som ble benyttet ved kjøp. Er du i tvil om kortet er ekte eller i tvil om det er kortholder som prøver å benytte kortet, kan du be om å få se legitimasjon.

Kontroll ved kjøp med PIN-kode

Dersom du har en betalingsterminal der kunden godkjenner kjøpet med personlig kode (PIN-kode) trenger du ikke kontrollere kortet eller be om legitimasjon. Tenk likevel på at svaret i betalingsterminalens display er viktig for korrekt håndtering og godkjent transaksjon.

Kontroll av kort uten PIN-kode

Dersom du har en betalingsterminal der kunden godkjenner kjøpet gjennom underskriften sin behøver du å kontrollere kortet:

- Ser kortet normalt ut? Ser det ut som kortet er skadet, eller endret?
- Har kortets utløpsdato passert?
- Har kortet hologram? Hologrammene er tredimensjonale og skal bevege seg når du vipper på kortet. Gjelder ikke Visa Electron/Maestro.
- Stemmer navnet på kortet overens med personen som gjør kjøpet? For eksempel en mann som prøver å benytte ett kort med et kvinnenavn.
- Er de 4 første sifrene i kortnummeret identiske med de fire sifrene som er trykt på kortet rett under kortnummeret?
- Kontroller at kortnummeret på terminalkvitteringen stemmer overens med kortnummeret preget på selve kortet. Maks antall siffer som er tillatt å vise på terminalkvittering er de fire siste sifrene.

- Kontroller at signaturen på kvitteringen er identisk med signaturen på kortet og at navnet stemmer overens med navnet på kortets forside/bakside. PIN-kode er gyldig i stedet for signatur.
- Er du usikker på kundens identitet, be om å se legitimasjon.

Vær spesielt oppmerksom når:

- kunden ønsker å dele betalingen på flere kort
- ukritiske kjøp og kjøp av store kvanta
- flere store kjøp i løpet av kort tid
- godta aldri å belaste kort for å sende penger videre til tredjepart.

Dersom du fatter mistanke

Dersom kontrollene ikke stemmer, kortet ikke fungerer eller du mistenker at noe ikke er som det skal, kan du ta kontakt med Kundeservice på telefon 23 89 64 41, innvalg 6, oppgi kode 10. Swedbank Card Services autorisasjonstelefon er åpen 24 timer i døgnet.

Ta vare på kopiene

Dersom kunden skulle reise tvil om at et kjøp har funnet sted, må brukerstedet kunne bevise at kortet og rutine rundt kjøpet ble gjort i samsvar med gjeldende vilkår i avtalen.

- Oppbevar din del av kvitteringen i inntil 24 måneder etter at kjøpet har funnet sted. Regnskapslovens bestemmelser om bokføring er likevel gjeldende. Regnskapsbøkene med tilhørende bilag og sammendrag skal oppbevares i minst ti år etter utløpet av vedkommende regnskapsår.
- Det er viktig at kvitteringen og andre dokumenter med kortinformasjon oppbevares slik at ikke uvedkommende kan få tilgang til dem.