BANKAXEPT FOR NETTHANDEL –
UTFORDRINGER I KUNDEAVTALENE

Spesialrådgiver
Gunnar Harstad
Finans Norge

Finans Norge

BankAxept for netthandel

- BankAxept AS vil lansere ny nettbetalingsløsning
- Konkurrere med internasjonale kortnummerløsninger
- Ikke kortbasert, men mobiltelefon med app
- «Risk engine» som bestemmer sikkerhetsnivået for autentisering
- Kunden vil få en personlig nettportal for å administrere tjenesten
- Åpner for gjentatte betalinger
- Ønsker at alle med BankAxept-kort skal få tilbud om løsningen

Sikkerhetsnivåer

«risk engine» styrer hvordan kunden autentiserer kjøpet

1. «ett-klikksbetaling» – uten at det er nødvendig å bruke mobil for autentisering – dette bestemmes av og må avtales med hvert enkelt brukersted
2. slipper å bekrefte kjøpet ved bruk av mobil – om denne løsningen kan brukes avgjøres av BankAxepts «risk engine»
3. sier ja på app på mobil enhet uten pin – om denne kan brukes avgjøres av BankAxepts «risk engine»
4. taster pin (på en app) på mobil enhet – normalsituasjonen; om denne kan brukes avgjøres av BankAxepts «risk engine»
5. bruker BankID på vanlig måte – om denne må brukes avgjøres av BankAxepts «risk engine»

- hvis kunden ikke har app på en mobil enhet (ikke ønsker å installere app'en på sin smarttelefon eller ikke har smarttelefon), får kunden tilsendt en engangskode på sms som kunden registrerer i pop up-vinduet i kjøps-/betalingsdialogen – denne løsningen tilsvarer punkt 3 og 4 foran.

Finans Norge

«Oppdraget»

- «Lag en avtale» både for betaler og betalingsmottaker
- Produktet er komplisert og ikke helt ferdig
- Uklar fremdriftsplan

- Det bør gjennomføres dialog med FO om betaleravtalen, fordi
  - «alltid» hatt nær og god dialog om kortavtalene
  - ønsker at tjenesten skal være «obligatorisk» del av avtalen

Finans Norge

Utfordring 1:

«Alle skal få …»

- Obligatorisk?
  - Økt risiko for kunden?
  - Alle får jo de internasjonale kortnummerløsningene
  - FO: kunden bør melde seg på løsningen (dette mente FO også om kontaktløs betaling)
  - Løsning: Kunden inngår avtalen, men må aktivere løsningen
- Hvorfor inn i kortavtalen?
  - Ikke kortbasert løsning, men basert på mobiltelefon/app/BankID?
- Hva med ungdom og barn?
  - FO: Ungdom må ha samtykke fra verge for å handle på nett
  - Barn – ikke netthandel
  - Løsning: Avventer inntil videre

Finans Norge

Utfordring 2:

Hvor mange betalingsinstrumenter reguleres i avtalen?

- BankAxept for fysisk handel (kort – chip)
- BankAxept nettbetaling (mobil + app)
- Internasjonalt kort for fysisk handel (kort – chip)
- Internasjonalt kort for netthandel/fjernhandel (kort - kortnummer)

- Er dette 2, 3 eller 4 betalingsinstrumenter?
  - FO mener 4

Hva er mobilen – med app?

- Hvilke krav kan banken stille til kundens oppbevaring og bruk av mobilen
  - Låne bort mobilen
  - Ha mobilen tilgjengelig i «alle» sammenhenger
  - Melde fra til banken om at mobilen er miste

  - Men «folk flest» vil oppdage at mobilen er borte før de oppdager at betalingskortet er borte!

- Betalingsinstrument?
- Personlig sikkerhetsanordning?
- Element i en flerfaktorautentisering (sterk kundeautentisering)?

Hva er et betalingsinstrument?

- Definisjon i loven, finansavtaleloven § 12 bokstav c)
  - «personlig instrument eller sett av prosedyrer som er avtalt mellom kunden og institusjonen, og som kunden benytter for å iverksette en betalingsordre»
- Forarbeider, Ot prp 94 for 2008-09
  - s 171: «… betalingsinstrument …vil omfatte fysiske instrumenter, for eksempel alle typer betalingskort, herunder kredittkort, og andre instrumenter, for eksempel mobiltelefon.»

Er koden til mobilen personlig sikkerhetsanordning?

- Personlig sikkerhetsanordning er ikke definert i finansavtaleloven
- Finansavtalelovens (§ 34): «ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene»
- Konsekvenser av at personlig sikkerhetsanordning er brukt er et objektivt ansvar for egenandel kr 1200, se loven § 35
- Personlig sikkerhetsanorndning er definert i PSD2
  - PSD2 art 4 (31): «'personalised security credentials' means personalised features provided by the payment service provider to a payment service user for the purposes of authentication"
  - Mobilen er ikke "provide" sv PSP, men app'en kan være det

Flerfaktorautentisering

- Krav i PSD2 om å benytte «strong customer authenitcation», dvs to eller flere faktorer/elementer for elektronisk tilgang til konto eller gi betalingsoppdrag elektronisk
  - Noe du har
  - Noe du vet
  - Noe du er (fysisk eller oppførsel)
- «Endelige retningslinjer for sikkerhet i internettbetalinger»:
  - «*Sterk kundeautentisering* er en prosedyre som bygger på to eller flere av følgende elementer …ii) noe bare brukeren har, f.eks. kodekalkulator, smartkort, mobiltelefon…»
- Personlig sikkerhetsanordning kan være ett av elementene i flerfaktorautentisering
  - EBA's draft RTS on authenication under PSD2, # 22a): «Authentication elements include the Personalised Security Credentials ..»

mobilLøsningen

- «Kontohaver må påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingsinstrumentene og vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av den mobile enheten eller dersom kunden lar andre bruke den.»
- «Kontohaver må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrument eller mobil enhet som betalingstjenestene er knyttet til, …»
- «Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet eller mobil enhet som BankAxept nettbetaling er knyttet til, kommer til rette.»

Finans Norge

Utfordring 3:

Gjentatte betalinger

- Gjelder finansavtaleloven § 26?
- Ja, mener FO

§ 26.*Avtale om belastningsfullmakt*

(1) Denne bestemmelsen gjelder for avtale om gjentatte direkte debiteringer eller fast betalingsordre der belastning skal kunne foretas av institusjonen av eget tiltak.

(2) Kunden skal gi institusjonen skriftlig melding om avtale om gjentatt direkte debitering inngått med betalingsmottakeren eller betalingsmottakerens institusjon.

(3) Institusjonen skal påse at de belastninger som foretas, ligger innenfor avtalens grenser.

(4) Avtalen skal på en entydig måte identifisere betalingsmottakeren. For hver betalingsmottaker skal avtalen angi en høyeste belastningsgrense og det tidsrommet belastningsgrensen knytter seg til.

(5) Kunden kan endre eller tilbakekalle fullmakten ved melding til institusjonen, jf. § 24 fjerde ledd annet punktum. Institusjonen skal gjennomføre endringen eller tilbakekallet senest første virkedag etter at meldingen er kommet fram.

(6) ….

Finans Norge

Oppfyllelse av kravene i § 26

- Kunden får en personlig kundeportal for BankAxept-nettbetaling
  - Fullmakter til gjentatte betalinger registreres i kundeportalen
  - Fullmakten skal inneholde nødvendige opplysningselementer
  - Før belastning kontrolleres at belastningen ligger innenfor rammene i fullmakten
  - Kontohaver kan avslutte fullmakten i kundeportalen
- Hva med gjentatte betalinger med internasjonale kort?
  - Norske banker har liten påvirkningsmulighet på internasjonale schemes
  - Lover at kunden kan henvende seg til banken for å få avsluttet videre trekk

Utfordring 4:

Personopplysninger i «risk engine»

- Behandlingsgrunnlag etter POL
  - «Forebygging og avdekking av straffbare handlinger» omfattes av konsesjonen fra Datatilsynet
  - For å velge et bekvemt sikkerhetsnivå for autentisering; samtykke? oppfylle avtale? ivareta berettiget interesse?
- Informasjon til kunden om behandlingen
  - Tas inn bestemmelse i «Bankens personvernregler»
  - Gjelder også behandlingen som BankID gjør for å forebygge/avdekke uberettiget bruk

Utfordring 5:

Andre ønsker fra FO

- Ta inn i avtalen «bevisbyrderegelen» fra finansavtaleloven § 35 femte ledd 
- At bankene luker ut useriøse brukersteder 
- At gjentatte trekk som ikke ligger innenfor bakenforliggende kjøpsavtale skal anses som uautorisert belastning (Visa/MC-problemstilling) 
- At banken varsler kontohaver dersom beløpet for gjentatte trekk øker (men fortsatt ligger innenfor fullmaktens ramme) 

Finans Norge

Utfordring 6:

Eksisterende kortkunder

- Hvordan forholder banken seg til kunder som i dag har avtale om kort?

Finans Norge

Takk for oppmerksomheten!

- Spørsmål?
- Kommentarer?
- Gjeeesp?

Finans Norge