

Vær forberedt

Anbefalinger til erhvervsdrivende i fysisk handel

Den danske infrastruktur for betalinger er sikker og effektiv, men der kan opstå situationer, hvor nogle betalingsløsninger ikke virker som normalt. Det bør du som erhvervsdrivende i den fysiske handel forberede dig på.

De fleste betalinger i den fysiske handel er digitale. Borgernes betalinger er dermed afhængige af en robust digital betalingsinfrastruktur. Den finansielle sektor har stort fokus på sikkerhed og har en række foranstaltninger og nødprocedurer, så den kan håndtere forskellige hændelser, uden at borgere og erhvervsdrivende mærker det.

Det kan dog ikke udelukkes, at der kan opstå situationer, hvor det ikke er muligt at betale som sædvanligt i en kortere eller længere periode. Det bør du som erhvervsdrivende i den fysiske handel forberede dig på, så du kan mindske generne for både dig selv og dine kunder.

Forbered situationer, hvor betalinger ikke kan foretages som normalt

Nationalbanken anbefaler, at du som erhvervsdrivende i den fysiske handel, fx inden for detailhandel, restaura-

tion, transport og anden infrastruktur, forbereder dig på situationer, hvor én eller flere betalingsløsninger ikke fungerer som normalt i kortere eller længere tid.

Derfor bør du som erhvervsdrivende på forhånd planlægge, hvordan du vil håndtere en sådan situation, og du bør tage stilling til, om du har brug for at fortsætte dit salg med en eller flere alternative betalingsløsninger.

Overvej at modtage betalinger med både betalingskort, kontanter og kontooverførsler. Hvis der er problemer med en betalingsløsning, vil du kunne skifte til en anden.

Du bør også forberede dig på at kunne modtage offline-kortbetalinger, hvis du normalt modtager kortbetalinger. Det sikrer, at du fortsat kan modtage betalinger i situationer, hvor der er problemer med betalingskortsystemerne, eller internetforbindelsen mistes.

Det er også vigtigt, at personalet i den enkelte butik eller på det enkelte salgssted ved, hvad de skal gøre i situationer, hvor der er problemer med at modtage betalinger. Det omfatter tydelig og tilgængelig information og træning af medarbejdere, inden situationen opstår.

Vær forberedt på, at betalinger ikke fungerer som normalt



Overvej at modtage betalinger med både betalingskort og kontooverførsler i tillæg til kontanter.



Modtag offline-kortbetalinger, hvis der normalt modtages betalinger med betalingskort.



Hav konkrete planer og instruktioner for butikken og personalet.

Overvej at modtage betalinger med både betalingskort og kontooverførsler i tillæg til kontanter

I Danmark er betalingskort, kontanter og betalingsløsninger baseret på kontooverførsler, fx typisk med MobilePay, de mest udbredte betalingsformer i den fysiske handel. De tre betalingsløsninger er baseret på forskellige systemer og kan i mange situationer fungere uafhængigt af hinanden.

Mens erhvervsdrivende i den fysiske handel som udgangspunkt er lovmæssigt forpligtede til at modtage kontanter, kan du ved at modtage to digitale betalingsløsninger sikre dig, at det stadig er muligt at modtage digitale betalinger, hvis en af løsningerne ikke fungerer. For eksempel kan betalinger med løsninger baseret på kontooverførsler, fx MobilePay og mobilbank, fungere som en backup til kontanter og kortbetalinger.

Udviklingen i markedet for digitale betalinger går hurtigt, og der bliver løbende introduceret nye betalingsløsninger. Derfor kan den erhvervsdrivende med fordel holde sig opdateret på, hvilke betalingsløsninger der findes på markedet.

Modtag offline-kortbetalinger, hvis du normalt modtager kortbetalinger

Offline-kortbetalinger gør det muligt at modtage kortbetalinger, selv når der er forstyrrelser i kortbetalings-systemerne, eller internetforbindelsen mistes.

Nationalbanken anbefaler, at du som erhvervsdrivende forbereder dig på at kunne modtage offline-betalinger, hvis du normalt tilbyder kunderne at betale med betalingskort. Det kræver, at du har den tekniske løsning til rådighed, inden behovet opstår. Det kan også kræve, at du har en særskilt aftale med din kortindløser og terminalleverandør.

Kontakt dine betalingsudbydere for at høre, hvad du skal gøre for at modtage offline-betalinger.

To former for offline-kortbetalinger

Der findes to former for offline-kortbetalinger, du som erhvervsdrivende kan vælge mellem: lokal autorisation og udskudt autorisation.

Lokal autorisation er en løsning, som en række erhvervsdrivende allerede har. Lokal autorisation kan gennemføres med alle Dankort, inklusive Visa/Dankort og Mastercard-Dankort, samt de fleste betalingskort fra Mastercard udstedt af danske banker.¹ Denne løsning forudsætter, at kunden bruger sit fysiske betalingskort og indtaster pinkode. Mobilbaserede kortbetalinger via wallets, såsom Apple Pay og Google Pay, understøttes derfor ikke ved lokal autorisation.

Udskudt autorisation er en relativt ny løsning, som kan bruges med alle typer betalingskort – både fysiske kort udstedt til danskere og udlændinge og wallet-løsninger på mobilen som Apple Pay og Google Pay. Derfor kan kunder betale, som de plejer, fx med wallet-løsninger, med udskudt autorisation. Det vil for de fleste erhvervsdrivende være en robust løsning, da mange kunder betaler med betalingskort via wallets på mobilen, og wallet-betalinger formentlig bliver endnu mere udbredte fremover. Udskudt autorisation er ved at blive implementeret på apotekerne og i de landsdækkende dagligvarekæder. Løsningen er desuden tilgængelig for andre og kan med fordel implementeres hos flere erhvervsdrivende.

De fleste kortindløser og terminalleverandører tilbyder offline-kortbetalinger med lokal autorisation som standard. Men for at modtage kortbetalinger med udskudt autorisation kræver det typisk en ekstra aftale med din kortindløser og terminalleverandør, og at løsningen implementeres på din betalingsterminal.

Nogle erhvervsdrivende kan have fordel af yderligere tiltag

Er du erhvervsdrivende med høj omsætning og mange daglige betalinger, kan du overveje yderligere tiltag for at reducere antallet af situationer, hvor betalinger ikke kan gennemføres online. Det skyldes, at det er mest sikkert at modtage betalinger online, hvor betalingsterminalen har forbindelse til kortbetalingssystemerne, da det reducerer muligheden for misbrug. Du kan fx anvende flere kortindløser eller have alternativer til dit faste kassesystem og din betalingsterminal.

Hav konkrete planer og instruktioner for butikken og personalet

Nationalbanken anbefaler, at du som erhvervsdrivende i den fysiske handel har konkrete planer for, hvad personalet skal gøre, hvis det ikke er muligt at modtage digitale betalinger som normalt. I nogle situationer kan det ikke være muligt at komme i kontakt med dine betalingsudbydere, fx din kortindløser eller butikkens hovedkontor, hvis kommunikationslinjerne er forstyrret.

Planerne bør indeholde præcise instruktioner til personalet: Hvad skal de vide, hvad skal de gøre, og hvornår?

For eksempel kan det være afgørende, at personalet ved, hvordan offline-kortbetalinger aktiveres på kortterminalen. Du skal også sikre dig, at personalet kan vejlede kunderne i, hvordan og hvilke betalingskort de kan betale med. Derudover kan du med fordel teste med jævne mellemrum, at planerne virker efter hensigten.

¹ En stor del af Visas betalingskort kan også anvendes til lokal autorisation, men ifølge Visas regler er det kun tilladt i bestemte situationer og hos udvalgte dele af detailhandlen, fx ved køb af dagligvarer, medicin eller brændstof. Det adskiller sig fra betalingskort fra Dankort, herunder Visa/Dankort og Mastercard-Dankort, og Mastercard, som i udgangspunktet må anvendes til lokal autorisation uden at være begrænset til bestemte erhvervsdrivende eller situationer.