



# Öryggi við móttöku kortagreiðslna

netviðskipti og  
póst- og símapantanir

# Flestir eru heiðarlegir ... sem betur fer.

Á hverju ári eiga sér stað milljónir færslna með greiðslukortum og sem betur fer ganga langflestar þeirra vel.

En í þeim tilvikum þar sem viðskiptavinur kemur ekki í verslunina, getur verið frestandi fyrir svikahrapp að reyna að nota stolnar kortaupplýsingar við greiðsluna. Það er ekki alltaf öruggt að kortið tilheyri þeim, sem greiðir með því, og það er ekki mögulegt fyrir PBS að sannreyna viðskiptavininn gagnvart versluninni þinni. Það er því afar mikilvægt, að þú og starfsfólk þitt sé mjög athugult, þegar þið takið við kortagreiðslum, því þið getið sjálf gert margt til að draga úr hættu á misnotkun.

Þú getur komist hjá mörgum tilvikum kortamisferlis með því að fara eftir leiðbeiningunum í þessu skjali. Gættu þess, að starfsfólk þitt hafi góðar upplýsingar um, hvað hægt er að gera til að draga úr líkum á misnotkun, og hvað gera skuli, ef grunur vaknar um misnotkun.

## Hvernig er hægt að misnota kort?

- Brotamenn geta hafa stolið kortaupplýsingum (kortanúmer, gildistími og öryggisnúmer) af korthafa, annað hvort með því að hafa séð kortið eða t.d. í tölvupósti eða á fólsum heimasiðum með svikatekta (Phishing). Síðan nota brotamennirnir kortaupplýsingarnar til að versla á netinu.
- Þegar um er að ræða stolin kort er hægt að nota kortaupplýsingarnar á netinu og í tengslum við póst- og símapantanir, áður en kortinu er lokað.

## Hvaða kortum getur þú tekið við

Þú getur tekið við eftirtöldum kortum í tengslum við netverslun og póst- og símapantanir:

- MasterCard
- Visa
- Visa Electron (ef útgáfuaðili heimilar það)
- JCB

Skoðið notendaleiðbeiningar til að fá frekari upplýsingar

## Ábyrgð verslunarinnar í tengslum við netverslun og póst- og símapantanir

- Verslunin þín verður að nota greiðsluhugbúnað, sem er prófaður og viðurkenndur af PBS.
- Vefsíða verslunarinnar verður að lágmarki að uppfylla þær kröfur, sem eru tilteknar í notkunarleiðbeiningunum og almennar reglur með tilliti til upplýsinga o.fl.
- Viðskiptavinurinn hefur tækifæri til að gera athugasemdir við færsluna, t.d. ef varan hefur ekki skilað sér. Þess vegna þarftu að tryggja að þú hafir skjalfesta staðfestingu á, að viðskiptavinurinn hafi mótttekið vöruna. Ef þú getur ekki lagt fram slíka staðfestingu, getur PBS bakfært upphæðina af reikningnum þínum.
- Það er á þína eigin ábyrgð að tryggja þær öryggisáðgerðir, sem lýst er í þessu skjali.

*Því fleiri eftirlitsbreytur/öryggisatriði sem eru notuð, þeim mun meiri líkur eru á að komast hjá misnotkun!*

## Hverju áttu að gæta að

- **Sannreyndu upplýsingar viðskiptavinarins**
  - Fáðu uppgefið símanúmer þegar pantað er, það má bera saman við heimilisfang á afhendingarstað.
  - Þegar um er að ræða annan afhendingarstað þarftu að sannreyna, að símanúmerið sem gefið er upp sé það sama og á við um heimilisfang greiðsluaðila, en ekki móttöku-aðila.
  - C/o afhendingarstaður gerir hugsanlega athugun flóknari. Þú skalt því ævinlega biðja um frekari upplýsingar.
  - Þegar um er að ræða pantanir þar sem vantar upplýsingar, skaltu alltaf hafa samband við viðskiptavininn til að fá frekari upplýsingar.
  - Veittu pöntunum frá aðilum með ókeypis netfang sérstaka athygli, þar sem ekki er hægt að rekja sendandann. Biddu því um einkanetfang viðskiptavinarins.
  - Gerðu þér far um að komast hjá hvers konar nafnleynd viðskiptavinanna. Eftir því sem um meiri nafnleynd er að ræða – þeim mun meiri hætta er á misnotkun!
  - Notaðu heilbrigða skynsemi – Ef eitthvað hljómar of vel til að geta verið satt, er ef til vill ekki um að ræða raunverulegan korthafa.
  - Neitaðu söluinni, ef þú ert í vafa.
- **Veittu framkomu viðskiptavinarins athygli**
  - Er pöntunin mjög stór?
  - Er varan mjög dýr?
  - Er sama varan pöntuð aftur og aftur?
  - Eru vöurnar pantaðar á nóttunni?
  - Er pöntuð hraðsending – óháð því hvað það kostar?
  - Pantar sami viðskiptavinur marga hluti á tiltölulega stuttu tímabili?
  - Biður viðskiptavinurinn um að greiðslunni sé skipt á mörg kortanúmer? (þetta er ekki leyfilegt og oft merki um svik).
- **Kannaðu IP-töluna sem notuð er (ef þú getur ekki fundið IP-töluna skaltu hafa samband við þann sem þú kaupir greiðslubúnaðinn af)**
  - Landfræðilega staðsetningu IP-tölnnar er hægt að sjá á netinu (t.d. á [www.db.ripe.net/whois](http://www.db.ripe.net/whois))
  - Þegar þú kannar IP-töluna skaltu veita eftirfarandi atriðum athygli:
    - Falla landfræðileg staðsetning IP-tölnnar og afhendingarstaður saman?
    - Falla IP-tölur sem notaðar eru saman? (t.d. vaxandi fjöldi pantana frá mismunandi viðskiptavinum með nánast sömu IP-tölur).
    - Við mælum með, að þú lokir á IP-tölur, sem tengjast misnotkun (hafðu samband við þann sem selur þér greiðslubúnað til að fá nánari upplýsingar um möguleikann á að loka á IP-tölur).
- **Sala til útlanda – Misnotkun greiðslukorta á netinu er alþjóðlegt fyrirbæri**
  - Vertu sérstaklega á verði þegar senda á vörur til „Áhættu-landa“. Hugtakið „Áhættulönd“ er ekki hægt að skilgreina nákvæmlega, það er háð þróun misnotkunar.
  - Vertu því á verði gagnvart því hvort pantanir virðist raunsannar, t.d. er ekki beinlínis raunsætt að senda far-síma frá Danmörku til Gana eða hjól til Singapúr!
- **Færslutilraunum hafnað**
  - Svo framarlega sem það er tæknilega mögulegt, ættir þú að fá upplýsingar um allar færslutilraunir, líka þær sem er hafnað. Upplýsingarnar hjálpa þér að fá heildarsýn á hegðun viðskiptavinanna.
  - Margar hafnanir áður en greiðsla er samþykkt gefur almennt vísbendingar um, að um sé að ræða tilraun til misnotkunar.
  - Það er hægt að setja greiðslueininguna þína þannig upp, að hún takmarki hversu margar færslur/hafnanir mega eiga sér stað á hverju kortanúmeri á ákveðnu tímabili.

## PCI-DSS (Payment Card Industry-Data Security Standard)

Þú verður að tryggja, að sá aðili sem sér þér fyrir greiðslubúnaði, uppfylli öryggiskröfurnar í PCI-staðlinum sem alþjóðlegu kortafyrirtækin (VISA, MasterCard, JCB og Discover) hafa sameinast um að gera. Almennt séð felst það í PCI-DSS staðlinum, að eftirfarandi 6 liðir eru uppfylltir. Sjá nánar á [www.pbs.dk](http://www.pbs.dk)

- Verið með öruggt netumhverfi
- Verndið kortaupplýsingar
- Takið á veikleikum með ákveðnum aðgerðum
- Setjið upp öflugan aðgangsstýringu
- Fylgist með og prófið netumhverfi ykkar reglulega
- Fylgið öryggisstefnu

Þú verður að geta sýnt fram á, að þú uppfyllir kröfur PCI-DSS staðalsins.

## Öryggisnúmer

Þegar þú tekur við greiðslukorti á netinu eða í póst- eða símapöntun, á að senda öryggisnúmer með færslunni. Það þýðir, að korthafi þarf, auk kortanúmers og gildistíma, að gefa upp öryggisnúmer greiðslukortsins þegar hann greiðir með korti á netinu.

Öryggisnúmerið eru þrjár tölustafir – oft þrjár síðustu tölustafirnar í talnaröð – sem eru prentaðir aftan á greiðslukortið.

Mundu að það er ekki leyfilegt að vista eða á annan hátt varðveita öryggisnúmerið, þegar færslunni er lokið. Það er á ábyrgð fyrirtækis þíns, að það sé ekki gert. Þegar um er að ræða póst- og símapantanir átt þú t.d. að sjá til þess, að öryggisnúmerinu sé eytt eða strikað yfir það þegar færslunni er lokið.

## Áhætta fyrirtækisins við sölu á netinu eða í póst- og símapöntunum

Þegar um er að ræða sölu á netinu eða póst- og símapantanir, ber fyrirtækið þitt áhættuna gagnvart misnotkun þriðja aðila, þegar um er að ræða alþjóðleg greiðslukort. Það þýðir með öðrum orðum, að ef hinn rétti korthafi lýsir því yfir að viðlögðum drengskap, að hann/hún hafi ekki stofnað til færslunnar, er öll upphæðin, með athugasemdagjaldi (sjá nánar í almennum reglum og verðlista) bakfærð af reikningi fyrirtækis þíns. Þess vegna skaltu alltaf gæta þeirra öryggisatriða, sem lýst er, þá dregur þú úr áhættu þinni á tjóni. Það er ekki nægilegt að fá heimildarsamþykki á kortið.

Þú berð ábyrgðina, ef varan er skemmd, henni er stolið eða því um líkt, áður en viðskiptavinurinn fær hana afhenta, hvort sem það ert þú sjálf(ur) eða annað fyrirtæki sem sér um flutninginn. Vöruna má ekki setja í bílskúr, afhenda nágranna eða því um líkt, nema um það hafi verið samið við viðskiptavininn.

Meginreglan er, að viðskiptavinurinn hefur 14 daga riftunarétt; hann getur sleppt því að taka við eða sækja vöru sem hefur verið pöntuð. Þér ber þá að endurgreiða viðskiptavininum tafarlaust, ekki síðar en innan 30 daga.

### Heimild á alþjóðlegum greiðslukortum

Gagnvart kortum sem eru hluti af greiðslusamkomulagi fyrir alþjóðleg kort, þýðir samþykkt heimild, að kortið er gilt, og að sú upphæð sem er gefin upp í heimildarfyrirspurn er lögð fyrir. Til að koma í veg fyrir vandræði hjá korthafa, ef þú getur t.d. ekki afgreitt vöruna, er mikilvægt að þú gangir úr skugga um að þú sækir ekki heimildir og takir frá sömu upphæðina mörgum sinnum.

### Heimildarnúmer er ekki staðfesting á, að það sé réttur korthafi, sem notar kortið. Þess vegna átt þú alltaf að gæta þeirra öryggisatriða, sem lýst hefur verið í þessu skjali.

Ef þú getur ekki afgreitt þær vörur, sem korthafi hefur pantað innan 7 daga frá pöntun, eða þú ert í vafa um hvort þú getir afgreitt þær, þá máttu ekki senda heimildarbeiðni fyrir allri upphæð pöntunarinnar til PBS International. Þú getur þá valið að senda fyrirspurn um t.d. 1 krónu til að tryggja, að kortið sé ekki lokað. Síðan getur þú fengið heimild, þegar þú ert tilbúin(n) til að afgreiða vöruna.

Þú getur líka skipt afgreiðslunni upp í margar hlutaafgreiðslur. Það þýðir þó, að þú átt að senda heimildarfyrirspurn sem nemur raunverulegri upphæð við hverja hlutaafgreiðslu.

Ef þú hefur fengið heimild, og getur samt ekki afgreitt vöruna, eða viðskiptavinurinn afpantar, áttu að afturkalla heimildina tafarlaust.

Þær kröfur sem PBS gerir til greiðsluhugbúnaðarbirgjanna / greiðslugáttanna eiga við um ofangreindar aðgerðir. En það er á þína ábyrgð, að birginn meðhöndli færslur þínar rétt.

Kortapjónustan, Skipholt 50b, 105 Reykjavík, Sími: 5588000, fax: 5588001, korta@korta.is

