

## Contactless Forum 16 november 2016 13.30-16.00

**Närvarande:**

Lena Karlsson, SvePark  
 Kimiko Sörensen, Samtrafiken  
 Anders Carlsson, ICA  
 Daniel Bernholc, Izettle  
 Johannes Reichhuber, BABS/Paylink  
 Arild Enevoldsen, Nets  
 Carolin Christiansson, Bambora  
 Peter Hjelm, SEB  
 Martin Zillén, Swedbank

**Närvarande:**

P-O Göransson, Nordea  
 Christina Lind, Visa  
 Mats Taraldsson, Mastercard  
 Sara Wahlberg, Konsumentverket  
 Johan Alvinger, Bankomat  
 Mikael Granskog, American Express  
 Kurt Gjesten, PNC  
 Fredrik Westerman, PNC (Konsult)

**För info:**

Michael Anderberg, Swedbank  
 Bengt Nilervall, Svensk Handel  
 Clemens Wantschura, Visita  
 Henrik Hallenberg, PNC  
 Göran Lindell, SPBI  
 Veronica Hedeby, ICA  
 Marie Johansson, Verifone  
 Linda Joutsen-Karlsson, Handelsbanken

Date/time:	2016-11-16	13:30-16:00
Place/Address:	Nordea Lindhagensgatan 112	

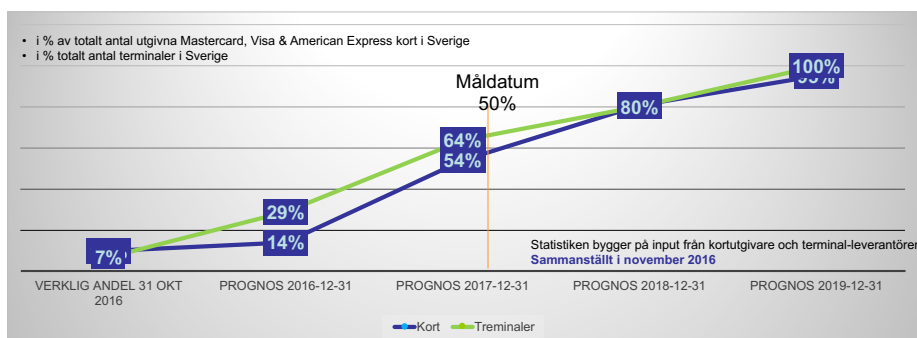
### Noteringar:

1	<p><b>Introduktion</b>          Kurt hälsade alla välkomna och tackade P-O Göransson för att vi får vara i Nordeas lokaler.</p> <p>Kurt introducerade 2 nya deltagare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carolin Christiansson från Bambora som ersätter Alf Reimers</li> <li>• Sara Wahlberg från Konsumentverket som ersätter Martin Ekelöf.</li> </ul> <p>På besök idag har vi Anders Carlsson från ICA.</p>
2	<p><b>Föregående noteringar</b>          Inga kommentarer</p>
3	<p><b>Utestående punkter</b>          Inga utestående punkter från föregående möte.</p>
4	<p><b>Utmaningar. Vad händer?</b>          Sedan föregående möte har vi fokuserat på utmaningarna kring bonus, lojalitet och "Early PIN". Forumet konstaterar att betalprocessen där man startar med att trycka in sin PIN är unik i Sverige.</p> <p>På initiativ från Svensk Handel kallades ICA, Coop, Axfood, Visa och MasterCard in till ett möte för att diskutera problematiken. Syftet med mötet var att förstå om kedjorna har en samsyn kring problematiken och eventuella lösningar. Visa och MasterCard var med för att säkerställa att de lösningsförslag som diskuterades ligger inom ramen för respektive regelverk.</p> <p>Mötet ägde rum den 19 oktober och deltagarna kom fram till följande (i kursivt nedan en rapport från mötet som ägde rum 19/10):</p> <p><i>Deltagarna konstaterade att utmaningen ligger på ett generellt plan och att vi måste utgå från den betalprocess som kunden är van vid idag, dvs Early PIN.</i></p> <p><i>Sedan lång tid tillbaka är kunderna vana vid att presentera sitt kort i terminalen i början av betalprocessen.</i></p>

	<p>Detta tillvägagångssätt utvecklades för att snabba upp betalprocessen i början av 2000-talet. På senare tid har det utnyttjats till att kunna erbjuda bonus- och lojalitets förmåner direkt i samband med köpet. Tillvägagångssättet i Sverige är unikt jämfört med andra länder. Andra länder arbetar med bonus och lojalitet på ett annat sätt. Kunderna erhåller förmåner i efterhand.</p> <p>Efter en del diskussioner enades deltagarna på mötet den 19 oktober om vilken utmaning vi har framför oss:</p> <p>"Det som saknas är en variant av Early PIN för kontaktlösa betalningar".</p> <p>På mötet den 19 oktober diskuterades också en målbild som en eventuell lösning. Viktigt att lösningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• är användarvänlig ur ett kundperspektiv (kortkunden)</li> <li>• utgår från den betal process som betalande kunder är vana vid idag</li> <li>• går att implementera i sälj företagens system</li> <li>• är förenlig med nätverkens regelverk</li> <li>• är långsiktig och förenlig med de regler som kommer i samband med nya betaldirektiv</li> </ul> <p>Den sista punkten är avgörande. I nya direktiv är förslaget att kunden måste känna till beloppet när kunden ska verifiera köpet. Det gäller både kontaktlöst och för PIN verifiering.</p> <p>På mötet enades man också om att nästa steg är att stämma av med utgivare och inlösare.</p> <p>Den 14 november träffade samma konstellation (som möttes den 19 oktober) representanter från Swedbank. Swedbank tog till sig att kedjorna har en gemensam önskan och de kommer att undersöka situationen vidare. Första steget är att lista ett antal frågeställningar som dyker upp.</p> <p>Forumet konstaterade att det är av yttersta vikt att hitta en gemensam lösning på betalprocessen som är enkel för kunderna.</p> <p>Nästa steg är att involvera kortutgivare och inlösare för att vidare diskutera hur en lösning skulle kunna se ut. Ett möte för att samla upp synpunkter och diskutera vägen framåt är bokad till 6/12.</p>
5	<p><b>ICA. Hur har det gått och vad händer nu.</b></p> <p>Anders Carlsson från ICA presenterade hur det har gått hittills med kontaktlösa betalningar på ICA. Se bifogad presentation.</p> <p>Några punkter som Anders tog upp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICA har erfarenhet av den här typen av teknik i drygt 1 och ½ år</li> <li>• Otroligt snabbt och effektivt sätt att betala. Vi upplever att både kunder och butiker tycker att det går väldigt fort.</li> <li>• Att blippa hos oss för våra kort går oerhört bra i och med att processen är densamma som våra kunder är vana vid idag.</li> <li>• Hög driftsäkerhet. Färre problem med kontaktlösa betalningar än med mag-stripe och Chip med PIN.</li> <li>• Hittills har vi inte haft en enda reklamation.</li> <li>• Betydligt färre oroliga kunder än vad vi förväntat oss.</li> <li>• Färre än 1% har stängt av funktionen kontaktlösa betalningar. Dvs ringt in och bett ICA stänga av funktionen kontaktlöst.</li> </ul> <p>ICA har en stor utmaning när det gäller generella kort. Anders går nu in på problematiken som är nedtecknad i punkt 4 ovan.</p> <p>Anders presenterade de lösningsförslag som diskuterats på mötet mellan Svensk Handel,</p>

	<p>kedjorna och nätverken. I korthet går det ut på att när betalningen inleds, dvs när kunden blipper sitt kort skickas ett fiktivt belopp för att initiera transaktionen. När kassan registrerar varorna och räknat om eventuella bonus justeringar så visas slutbeloppet. Om beloppet är under CVM/CVL gränsen är köpet klart. Om beloppet är över gränsen så verifieras köpet med PIN.</p>
6	<p><b>Granskning av kontaktlösa betalningar. Presentation av Sara Wahlberg från Konsumentverket</b></p> <p>Sara Wahlberg från Konsumentverket presenterade en granskning av kontaktlösa betalningar som de genomfört (bifogas). Konsumentverket har ställt frågor till 4 banker med fokus på konsumentproblem. De har också gjort en internationell utblick. Fokus har varit på ansvarsfördelning, trygghet, säkerhet och information. Undersökning bifogas och finns också att hämta på Konsumentverkets hemsida.</p> <p>Sammanfattade synpunkter från granskningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydlig information i samband med att funktionen införs. Både för nya och befintliga kortavtal.</li> <li>• Kortvillkoren bör uttryckligen ange ansvaret för obehöriga transaktioner genomförda kontaktlost utan PIN-kod samt på övriga sätt utan PIN-kod.</li> <li>• Beloppsgränser, att det skiljer sig i olika länder och maximalt totalbelopp för flera betalningar utan PIN-kod bör kommuniceras ut</li> <li>• Det bör finnas en opt in/opt out möjlighet</li> <li>• Vårdnadshavare bör avgöra om funktionen ska användas eller inte för kortinnehavare under 18 år</li> </ul> <p>Forumets kortutgivare uppmärksammade att KV i sina slutsatser rekommenderade beloppsgränser ska kommuniceras ut. Enligt deras uppfattning är en sådan kommunikation ej att rekommendera. Dessa parametrar är riskrelaterade och varierar beroende på situation. Att kommunicera dessa skulle innebära en högre risk för bedrägligt beteende.</p>
7	<p><b>EU regleringar uppdatering</b></p> <p>Martin Zillén från Swedbank uppdaterade forumet kring PSD 2. Se bifogad presentation.</p>
8	<p><b>Statistik</b></p> <p>Fredrik Westerman presenterade en uppdatering av statistiken. I dagsläget är 7% av alla terminaler i Sverige redo för kontaktlösa betalningar. 8 % av alla MasterCard, Visa och American Express kort i Sverige kan användas kontaktlost.</p> <p>Vi ser en skillnad i prognosen jämfört med september siffrorna när det gäller antalet terminaler som är redo för kontaktlösa betalningar. I september rapporterades det att antalet terminaler som var redo att ta emot kontaktlösa betalningar skulle uppgå till 30 % vid årsskiftet. Efter justeringen är siffran 20%. Det beror på tidigare felkällor i statistiken.</p>

## Antal kort och terminaler med kontaktlös funktion



PAN-NORDIC  
CARD ASSOCIATION

PAN-Nordic Card Association  
Stortorget 13B, S try. S-211 22 Malmö Phone +46 (0)40 2507 70 Fax +46 (0)40 2507 75  
e-mail mail@pan-nordic.org homepage www.pan-nordic.org

De siffror som redovisas bygger på information från 18 kortutgivare och 5 terminal leverantörer.

Forumet tog upp frågan om att kunna ta del av antalet genomförda transaktioner. Den siffran är ju viktigare att följa om man ska kunna äta hur väl kontaktlösa betalningar anammas av kunderna. Fredrik fick i uppgift att arbeta vidare för att få fram dessa siffror.

9 **Nuläget**  
Denna punkt utgick på grund av tidsbrist.

10 **Information: Contactless.se, ERPB informationsblad**  
ERPB har tagit fram ett informationsblad (bifogas). Informationen är översatt till EU:s alla språk. Informationsbladet är fritt att använda för alla aktörer och man kan använda det i eget namn, dvs sätta sin egen logotype på informationen.

Contactless.se. PNC har skapat en hemsida med syfte att samla fakta kring kontaktlösa betalningar.

Återigen diskuterades behovet av information och kommunikation.

Enligt tidigare beslut är aktörerna ansvariga för sin egen information och kommunikation. Genom nätverkens kanaler kan alla aktörer få tillgång till underlag som de kan använda i sin egen kommunikation till sina kunder. Här finns instruktionsfilmer, Q&A:s, beskrivningar hur det går till att göra en kontaktlös transaktion, instruktioner hur man ska använda acceptansloggor, etc.

### MasterCard

Hemsida: [www.mastercard.se](http://www.mastercard.se)

Toolbox: [www.servermcastudio.com/MasterCardContactless/index.html](http://www.servermcastudio.com/MasterCardContactless/index.html)

### Visa

Hemsida: [www.visa.se](http://www.visa.se)

Toolbox [www.Visa247365.com](http://www.Visa247365.com) (På denna sida registrerar man sig och får access.)

### Pan Nordic

Hemsida: [www.contactless.se](http://www.contactless.se)

	<p><b>Mediakontakter</b> De talespersoner som är utsedda inom forumet representerar sina egna organisationer:</p> <p><b>MasterCard</b> Frida Almgren 070-317 35 45 <a href="mailto:frida_almgren@mastercard.com">frida_almgren@mastercard.com</a></p> <p><b>Visa</b> Christina Lind 070-811 14 44 <a href="mailto:lindc@visa.com">lindc@visa.com</a></p> <p><b>Pan Nordic Card Association</b> Kurt Gjesten 070-208 02 38 <a href="mailto:kg@pan-nordic.org">kg@pan-nordic.org</a></p> <p><b>Visita</b> Clemens Wanstchura 070-995 50 75 <a href="mailto:cw@visita.se">cw@visita.se</a></p> <p><b>Svensk Handel</b> Bengt Nilervall 073-801 85 44 <a href="mailto:bengt.nilervall@svenskhandel.se">bengt.nilervall@svenskhandel.se</a></p>
11	<p><b>Övrigt/Eventuellt</b></p> <p>Kimiko Sörensen lyfte en fråga rörande Payment Account Referens- PAR. Frågan gäller när PAR kommer att introduceras i Sverige? Par är en viktigt parameter för Kollektivtrafiken.</p> <p>Frågan ställs till MasterCard och Visa.</p>
12	<p><b>Datum för nästa möte</b></p> <p>Nästa möte planeras till den 22/2 hos Nordea på Lindhagensgatan 112 klockan 10.00-12.00 i lokal Uppland.</p>