



Dankort Advarselsservice ved formodet misbrug

Undgå misbrug i din webshop

I tilfælde af at et Dankort bliver misbrugt på en webshop, har kortholderens bank mulighed for at lave en indsigelse og få tilbageført hele eller en del af beløbet fra webshoppen. Hvis der er tale om køb af fysiske varer, og webshoppen i mellemtiden har nået at sende varen afsted, vil den pågældende vare være tabt og webshoppen vil miste omsætning. Dankort Advarselsservice skal give webshops mulighed for at tilbageholde varer i de situationer, hvor der højst sandsynligt er tale om misbrug.

Med Dankort Advarselsservice vil en webshop modtage en e-mail fra Nets, hvis et Dankort, der relaterer sig til misbrug, har været anvendt i den pågældende webshop i løbet af de foregående 96 timer. E-mailen udløses, hvis kortholders bank har spærret det pågældende Dankort, og derved bekræftet overfor Nets, at det Dankort er misbrugt. E-mailen giver webshoppen mulighed for at tilbageholde de købte varer og derved undgå tab. Løsningen skal afhjælpe både 3.mandsmisbrug og misbrug begået af kortholder selv. Har du som webshopejer en Dankort aftale, vil du automatisk blive tilmeldt denne service, uden det koster dig noget.

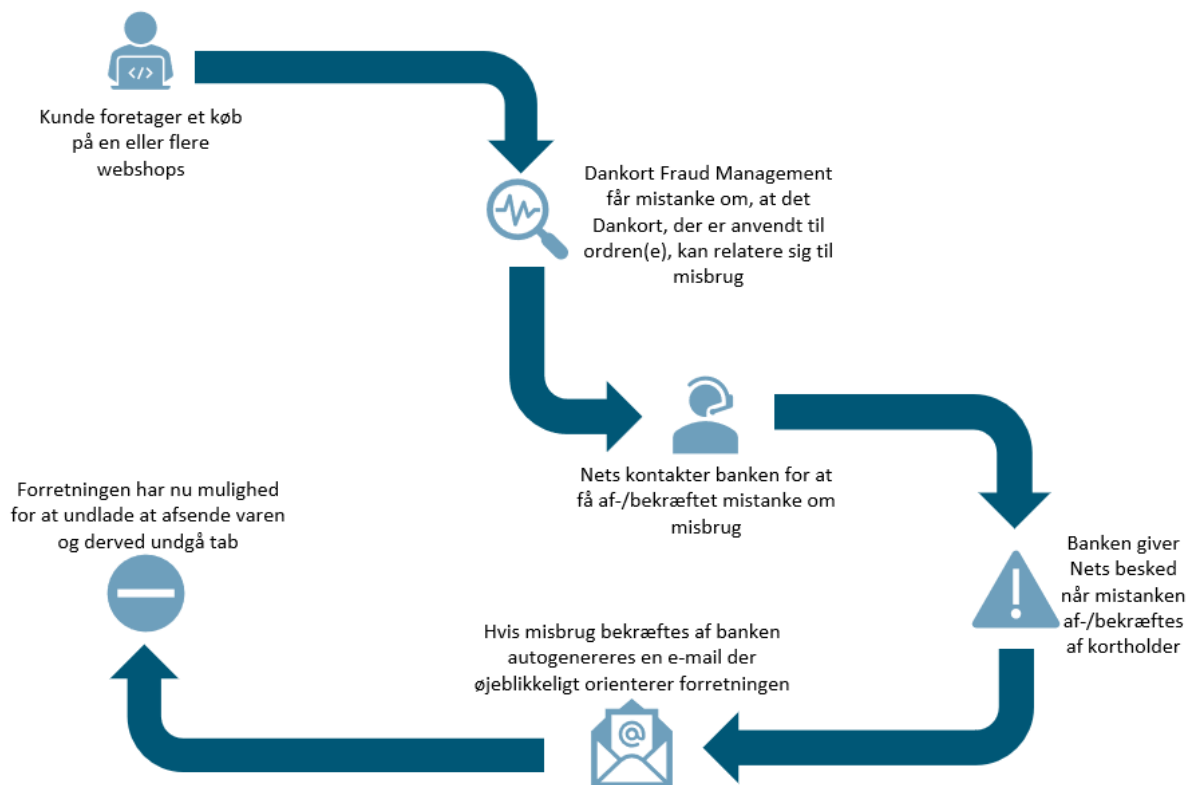
Du er automatisk tilmeldt Dankort Advarselsservice

Servicen er automatisk en del af Dankort aftalen til din webshop. Alle kunder med en Dankort aftale til deres webshop og som har en e-mail registeret hos os, er automatisk tilmeldt Dankort Advarselsservice, uden det koster noget. Hvis du ønsker at tilføje flere modtagere af advarselsmailen, eller ændre din allerede registrerede e-mailadresse, kan du til enhver tid opdatere dine oplysninger [på siden her](#)

Proces

En kunde, som potentielt kan være en svindler, foretager et køb i en webshop. Hvis Nets får mistanke om misbrug på baggrund af overvågning, kontakter Nets den pågældende kortholders bank. Banken kan så kontakte kortholder for at få af-/bekræftet mistanken om misbrug, og derefter give besked til Nets.

Hvis misbrug bekræftes, vil Dankort Advarselsservice blive aktiveret, hvorved der automatisk genereres en e-mail fra Nets. E-mailen sendes til de(n) webshop(s), hvor det pågældende kort har været brugt i løbet af de seneste 96 timer. Det giver webshoppen mulighed for at tilbageholde varen, og således undgå tab.



Figur 1: Flow for Dankort advarselsservice

Vigtigt

- Det er ikke muligt at besvare notifikationsmailen.
- Notifikationsmailen genereres automatisk i det øjeblik, at misbruget bekræftes af banken. Som webshopejer vil du blive orienteret øjeblikkeligt, og vi vil derfor ikke kunne give dig yderligere information, hvis du kontakter Nets.
- E-mailen fra Nets informerer udelukkende om misbrug af ét bestemt *Dankort*, og kan derfor ikke garantere, at den pågældende *transaktion* dermed nødvendigvis er misbrug.

Hvad skal du gøre, når du får e-mailen?

På baggrund af Nets' misbrugsovervågning sammenholdt med bekræftelsen fra kortholders bank vil der være en stærk formodning om, at et køb foretaget i din webshop er misbrug. Derfor anbefaler vi, at du nøje kontrollerer den pågældende kunde/ordre en ekstra gang, og overvejer om ordren kan stoppes og evt. bør holdes tilbage.

Eksempel på notifikation ved misbrug

Hvis Nets Fraud Management får bekræftet, at der i din webshop har været benyttet et Dankort, som med overvejende risiko er misbrugt, vil du modtage følgende notifikation via e-mail:

Emnefelt: Formodet misbrug i din webshop

Dette er en automatisk genereret servicemeddelelse fra Nets Danmark A/S

Nets Fraud Management har mistanke om, at det Dankort, der er anvendt til nedenstående ordre, kan relatere sig til misbrug.

Kortet er blevet spærret af banken, hvilket bestyrker vores mistanke om, at der er tale om misbrugsforsøg. Vi anbefaler derfor, at I nøje kontrollerer den pågældende kunde/ordre en ekstra gang, og eventuelt vælger ikke at sende ordren.

[Her vil fremgå en liste med de(n) transaktion(er), som er gennemført med et bekræftet misbrugt Dankort]

Gode råd til at forebygge misbrug i din webshop

På Dankort.dk kan du finde en række gode råd til forebyggelse af misbrug af Dankort i webshops.

Her kan du se tre korte videoer, der klæder dig på til at identificere misbrugsforsøg, og vi giver eksempler på, hvordan misbrug typisk kan se ud på en webordre.

Du finder også gode råd til, hvordan du bedst muligt indretter dine processer til at forebygge misbrug.

Desuden kan du hente en tjekliste, som du kan bruge i din ordrekontrol.

Brug linket <https://www.dankort.dk/dk/forebyg-misbrug-i-webshop/> eller klik ind på Dankort.dk under "Tag imod Dankort i din webshop".

Opdatering af e-mailadresse

Hvis du ønsker at modtage notifikationer via Dankort Advarselservice i tilfælde af misbrug som beskrevet ovenfor, skal du sikre, at den/de e-mailadresser, hvortil en eventuel notifikation skal sendes, er korrekt og opdateret. Du kan til enhver tid opdatere de tilmeldte e-mailadresser til Dankort Advarselservice via linket her: <https://www.nets.eu/dk-da/spforms-popups/Pages/Tilf%C3%B8jelse-af-email-til-Dankort-Advarselservice.aspx>

Gode råd

Her på vores hjemmeside finder du en håndfuld gode råd til, hvordan du kan forebygge misbrug af Dankort i din webshop. Du finder bl.a. tre korte videoer, som klæder dig og dine medarbejdere på til at identificere misbrugsforsøg, og så har vi samlet en række eksempler på, hvordan misbrug i en webshop typisk kan se ud.

[Se videoer og de gode råd her.](#)

Du finder også en tjekliste med opmærksomhedspunkter og anbefalinger til, hvordan du bedst forebygger misbrug med Dankort og spotter misbrugsordrer i din webshop. Uanset om der er mistanke om misbrug eller ej, anbefaler vi generelt at være opmærksom på følgende i håndteringen af ordrer i din webshop:

- Er det en ny eller eksisterende kunde?
- Indeholder ordren det/de dyreste produkter?
- Er ordren markant større end gennemsnittet?
- Ønsker kunden hastelevering uanset omkostningerne?
- Kommer der mange ordrer fra samme kunde over en relativ kort periode?
- Har der forud for ordren været forudgående afviste transaktionsforsøg?
- Er det ikke muligt at finde kundens telefonnummer ved opslag på nettet? (tegn på taletidskort)
- Er ordren foretaget på andre tidspunkter af døgnet end normen (fx om natten)?
- Indeholder ordren produkter, hvor I ikke er konkurrencedygtige på prisen i forhold til resten af branchen?
- Er kundeoplysningerne fejlbehæftet/adskiller sig fra normen (fx specialtegn i stedet for æ,ø,å)?

[Hent/se tjeklisten her](#)

Hvem står bag Dankort Advarselsservice?

Dankort Fraud Management er et team af medarbejdere med mange års erfaring og en særledes dyb viden indenfor bekæmpelse af betalingskortmisbrug, der til dagligt forebygger/minimerer misbrug med Dankort, bl.a. ved at:

- Undersøge og efterforske mulige misbrugsscenarier
- Samarbejde med politi, banker samt relevante aktører internt i Nets
- Rådgive vores forretninger i forhold til at finde og håndtere risikable/mistænkelige ordrer

Hermed søges dels at stoppe svindlerne og dels at sætte systemer op, der gøre deres svindelnumre vanskelige. Misbrug er ikke en statisk størrelse, og svindlerne forsøger konstant med nye metoder. Dankort Fraud Management arbejder derfor hele tiden på tiltag til forretninger og aktører, som imødegår nye misbrugstrends.