

BankAcess; Regler for brukerdialoger

BSK kravspesifikasjon

Versjon: 1.0

Status: Godkjent

Gjeldende fra: 1. januar 2012

Kvalitetsstyring

Godkjenningsprosedyre utført for denne versjonen av dokumentet:

Kravene i dette dokumentet er fastsatt av BSKs styre.

Distribusjon av dokument (skal bare fylles ut for dokument som er gradert fortrolige eller strengt fortrolige):

Åpen distribusjon.

Vedlikeholdsprosedyre:

Kravene i dokumentet kan vurderes ved:

- Eksterne hendelser som direkte påvirker sikkerheten eller
- Uttrykte endringsønsker fra FNO på vegne av bank eller andre aktører i BankAxess verdikjede.

Nye versjoner må:

- Behandles og anbefales i relevante BankAxess fora
- Vedtas av BSKs styre (hvis det er betydelige endringer)

Dokumenthistorie

Alle endringer som gjøres i dokumentet skal identifiseres her. En endring beskrives med versjonsnr, dato for endringen, endringsnummer og en kort beskrivelse av hva som endres settes inn i kommentarfeltet.

Listen organiseres med nyeste versjon øverst.

Versjon	Dato	Endr.nr / kommentarer	Dokument-ansvarlig	Godkjennes av
1.0	12.12.11	En tidligere versjon har vært på uformell høring hos partene.	LiA	Godkjent av BSKs styre

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. INNLEDNING	5
1.1 Sammendrag	5
1.2 Målsetting og målgruppe	5
1.3 Referanser	5
1.4 Avgrensninger	5
1.5 Vedlegg	5
2. FORKORTELSER OG DEFINISJONER	7
2.1 Forkortelser	7
2.2 Definisjoner	7
2.3 Aktører og roller	7
2.4 Løsningen – overordnet meldingsflyt	7
3. KRAV OG ANBEFALINGER FOR UTFORMING AV BRUKERINTERAKSJON I BANKAXESS.	9
3.1 Overordnede krav til brukerinteraksjon for BankAxess	9
3.2 Krav til brukerinteraksjon for BankAxess med banklagret BankID	10
3.2.1 Eksempel på dialog med banklagret BankID for signering av belastningsfullmakt (informativt)	11
3.3 Krav til brukerinteraksjon for BankAxess med BankID på mobil	12
3.3.1 Eksempler på dialogen med BankID på mobil for signering av belastningsfullmakt (informativt)	14
3.3.2 Eksempel 1 - kjøp i web-kanalen. Belastningsfullmakt variant a)	14
3.3.3 Eksempel 2 - kjøp i web-kanalen. Belastningsfullmakt variant b)	17
3.3.4 Eksempel 3 - kjøp som initieres med SMS. Belastningsfullmakt variant a)	18
3.3.5 Eksempel 4 - kjøp i talebasert tjeneste. Belastningsfullmakt variant b)	19
3.3.6 Noen flere eksempler på utforming av belastningsfullmakter.	20
4. TEKSTER I FEILMELDINGER TIL KUNDEN	21
5. IKRAFTTREDELSE	22

1. INNLEDNING

1.1 Sammendrag

Reglene i dette dokumentet stiller krav til alle aktørene i BankAxxess verdikjede. Reglene beskriver brukerdialogen for BankAxxess brukt sammen med både banklagret BankID og BankID på mobil. Både normalforløpet og mulige feilsituasjoner i en BankAxxess transaksjon beskrives. Fordi verdikjeden er lang og kompleks kan feilsituasjoner oppstå mange steder og av mange årsaker. Det er derfor viktig at ansvaret for formidling av feilmeldinger til kunden er klart fastlagt.

I tillegg til regler inneholder dokumentet også en del eksempler på brukerdialog ved anvendelse av BankAxxess med BankID på mobil i ulike kanaler.

1.2 Målsetting og målgruppe

Dette dokumentet er skrevet for teknisk og systemfaglig personell i alle ledd av BankAxxess verdikjede. Det er også skrevet for personell som utformer brukerdialogen i tjenester som tilbyr betaling med BankAxxess. Verdikjeden omfatter:

- Betalingsmottaker (BankAxxess brukersted)
- Teknisk medhjelper for BankAxxess brukersted (Payment Service Provider, PSP),
- Sentral infrastruktur i BankID (BankID FOI)
- Teknisk medhjelper for Brukerstedsbank (sentralt mottak hos Nets)
- (Teknisk hjelper for) Kontobank.

Dokumentet skal bidra til en konsistent brukeropplevelse ved at både dialoger og feilsituasjoner fremstår mest mulig likt på tvers av BankAxxess brukersteder. Dokumentet kan bidra til forenkling ved implementasjon av nye brukersteder eller nye PSP'er.

1.3 Referanser

Dokumenter som det refereres til i de følgende kapitler skal alltid oppgis her. Også andre ikke direkte refererte dokumenter, som kan være styrende for dette dokumentet eller som inneholder tilleggsinformasjon oppgis.

Ref	Dokumentnavn
[1]	Regler om BankAxxess
[2]	BankAxxess Payment protocol - User manual. Spesifikasjon fra Nets.
[3]	Fra dokumentasjon av BankID Server: Krav til brukerstedsimplementering for BankID på mobil Dokumentasjon av BankID dialoger

1.4 Avgrensninger

Dokumentet beskriver prinsipper for utforming av brukerdialoger ved betaling med BankAxxess, men ikke nødvendigvis det eksakte innholdet av den enkelte dialogen.

Dokumentet beskriver to typer betaling: betaling ved bestilling (dekningskontroll og reservasjon skjer umiddelbart), betaling senere enn bestilling (dekningskontroll og reservasjon skjer ikke før det er fremmet et belastningskrav).

Dokumentet beskriver ikke den delen av BankAxxess tjenesten som er knyttet til oppgjør.

1.5 Vedlegg

Dokumentet har ingen vedlegg

2. FORKORTELSER OG DEFINISJONER

2.1 Forkortelser

Forkortelse	Fullt navn/forklaring
BSM	BankAxess sentralt mottak
PSP	Payment Service Provider

2.2 Definisjoner

Her gis definisjon og forklaring av spesielle ord og uttrykk benyttet i dokumentet, som en ikke kan forvente at alle lesere av dokumentet er innforstått med.

Definisjon	Forklaring
Banklagret BankID	BankID der kundens nøkler lagres av banken
BankID på mobil	BankID der kundens nøkler ligger på SIM-kortet

2.3 Aktører og roller

BankAxess er en avtalebasert betalingstjeneste for bruk på web-tjenester, mobiltjenester, SMS-tjenester eller i andre kanaler.

Betaleren (Kunden) må ha en avtale om tjenesten med sin bank (Kontobank). Kunden må også ha minst en gyldig BankID knyttet til denne avtalen. Dette kan være banklagret BankID eller BankID på mobil. BankID benyttes til signering av belastningsfullmakt.

Betalingsmottaker (Brukerstedet) må ha en avtale med sin bank (Transaksjonsbank) om BankAxess tjenesten. Brukerstedet må også ha et BankID brukerstedssertifikat. Hvis brukerstedet vil tilby sine kunder å benytte BankID på mobil, må det inngås avtale om dette med aktuelle teleoperatører. Brukerstedet må videre ha en avtale med BankAxess sentralt mottak (BSM).

Brukerstedet kan overlate deler av sin operasjon til en medhjelper (PSP – Payment Service Provider). En PSP vil normalt:

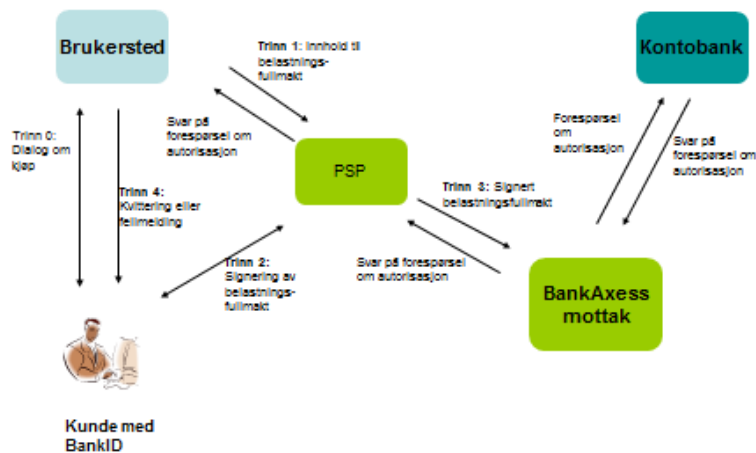
- Håndtere dialogen om betalingen mot kunden
- Hoste brukerstedets BankID sertifikat
- Håndtere avtale og teknisk grensesnitt mot BankAxess sentral mottak

Brukersted og PSP står fritt til å avtale tekniske grensesnitt seg imellom. *Imidlertid må PSP påse at grensesnittet utformes slik at kravene til brukerdiallog i dette dokumentet kan oppfylles.*

2.4 Løsningen – overordnet meldingsflyt

Samhandlingen mellom aktørene kan overordnet beskrives slik:

BankAcess samhandling mellom aktørene



En BankAcess transaksjon deles her i fire faser eller trinn:

Trinn 1 :Utforming av belastningsfullmakt

Trinn 2: Signering av belastningsfullmakt

Trinn 3: Kontroll av fullmakt og eventuelt belastningskrav samt tilbakemelding til PSP og brukersted

Trinn 4: Bekreftelse til kunden. Feilmelding hvis belastningen ikke lar seg gjennomføre, eller transaksjonen feiler av andre grunner.

Trinn 1:

Brukerstedet utformer i prinsippet belastningsfullmakten. I praksis vil det være brukerstedet og PSP i samarbeid som lager denne. Regler om BankAcess stiller overordnede krav til innholdet i fullmakten. I kapittel 3 er det mer detaljerte krav til innholdet. I kapittel 4 er det konkrete anbefalinger om hvordan fullmakten utformes. Utforming av belastningsfullmakten vil kunne variere avhengig av om kunden velger å benytte banklagret BankID eller BankID på mobil (da begrenses lengden til 120 tegn).

Trinn 2:

Signering av belastningsfullmakt skjer med både kundens og brukerstedets BankID. Både BankID på mobil og banklagret BankID har egne BankAcess dialoger som skal benyttes for denne signeringen. Under signeringen er det kun innholdet i belastningsfullmakten Kunden ser, i tillegg til navnet på brukerstedet slik det fremkommer i brukerstedets BankID sertifikat. Hvis signeringen feiler eller avbrytes, avbrytes den videre BankAcess-transaksjonen. Kunden får da en feilmelding.

Trinn 3:

En signert belastningsfullmakt sendes i prinsippet transaksjonsbank for kontroll. I praksis sendes den til et sentralt mottak, som gjør en rekke kontroller. Hvis en eller flere av kontrollene feiler, avbrytes BankAcess transaksjonen og det returneres en feilmelding. Feilmeldingen formidles videre til Kunden.

Hvis alle kontroller er OK sendes en autorisasjonsforespørsel til Kontobank. Kontobank skal i alle tilfeller kontrollere at det er en BankAcess-avtale knyttet til den aktuelle BankID. I tilfelle betaling ved bestilling skal kontobank dessuten kontrollere om det er dekning på konto og beslutte om belastningen kan gjennomføres. Det returneres et svar på autorisasjonsforespørselen. Hvis transaksjonen avvises, angis en årsak.

Trinn 4:

Bekreftelse: Kunden får tilbakemelding om at BankAcess-konto er belastet (betaling ved bestilling) eller vil bli belastet et senere tidspunkt (betaling senere enn bestilling). Om feilmeldinger: Se kapitlene 3.2, 3.3 og 4.

3. KRAV OG ANBEFALINGER FOR UTFORMING AV BRUKERINTERAKSJON I BANKAXESS.

3.1 Overordnede krav til brukerinteraksjon for BankAxxess

Nr	Navn	Krav	Kravet har relevans for
H1	Fullmakt-Signering	Ved betaling med BankAxxess skal kunden alltid signere en belastningsfullmakt.	
H2	Fullmakt-Innhold	<p>Belastningsfullmakten skal inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En kort beskrivelse av hva det betales for, alternativt en referanse som gir kunden trygghet for at betalingen er knyttet til rett ordre/bestilling • En betalingsreferanse som er unik for det aktuelle brukerstedet • Beløp (alltid i norske kroner) <p>Belastningsfullmakten kan også inneholde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spesifikasjon av valuta (alltid NOK) • Informasjon om senere betalingsdato 	<p>Brukersted PSP Sentralt mottak</p>
H3	BankID	<p>En belastningsfullmakt kan bare signeres med BankID. Enten med banklagret BankID eller med BankID på mobil. Brukerstedet velger selv hvilke av disse som tilbys – evt. begge.</p> <p>For begge typer BankID signering skal alltid BankAxxess-varianten av BankID signeringsdialogen benyttes.</p>	<p>Brukersted PSP Sentralt mottak</p>
H4	Bekreftelse	<p>Når belastningsfullmakten er godkjent av kundens bank skal kunden få en bekreftelse som viser at belastningen eller belastningsfullmakten er godkjent</p> <p>I tilfelle betaling ved bestilling (direkte oppgjør) skal bekreftelsen inneholde dato, betalingsreferanse samt enten beskrivelse av hva det betales for eller referanse til ordren eller bestillingen.</p> <p>I tilfelle betaling senere enn bestilling skal bekreftelsen <i>dessuten</i> angi når Brukersted forventer å fremme belastningskrav. I tilfelle dato(er) ikke kan gis eksakt i bekreftelsen skal Brukersted forpliktes til å varsle Kunde før belastningskrav fremmes.</p>	<p>Brukersted / PSP</p>
H5	Feilmelding	<p>Hvis belastningsfullmakten ikke godkjennes eller belastningen av andre grunner ikke kan gjennomføres skal kunden få informasjon om at betalingen ikke kan utføres. Kunden skal så vidt mulig også få informasjon om årsaken.</p> <p>Hvis et belastningskrav som fremmes i ettertid (betaling senere enn bestilling) avvises pga. manglende dekning, skal brukerstet varsle betaler før belastningskravet fremmes på nytt.</p>	<p>Brukersted/PSP Sentralt mottak Kontobank</p>
H6	Status for betaling ved feilsituasjoner	<p><i>Dette er ikke et absolutt krav men en anbefaling.</i></p> <p><i>Det anbefales at Kunden alltid får enten en</i></p>	<p><i>Brukersted/ PSP Sentralt mottak</i></p>

		<p><i>bekreftelse eller en feilmelding i tilknytning til en BankAcess transaksjon.</i></p> <p><i>Hvis tekniske feil gjør det umulig å gi bekræftelse eller feilmelding til kunden der og da, anbefales det at kunden tilbys informasjon om status for betalingen på annen egnet måte.</i></p>	Kontobank
--	--	---	-----------

3.2 Krav til brukerinteraksjon for BankAcess med banklagret BankID

Nr	Navn	Krav	Kravet har relevans for
B1	Utforming av belastningsfullmakt	Den tekniske oppbygningen av belastningsfullmakten er definert ved [2], BankAcess Payment protocol - User manual.	Brukersted/ PSP
B2	Krav til BankID dialog	Det skal alltid benyttes BankAcess spesifikk dialog for banklagret BankID ved signering av BankAcess transaksjoner jfr. 3.1.1 og Ref [3]	Brukersted/ PSP
B3	Feilsituasjoner hvor det kreves en feilmelding til kunden	<p>Ved bruk av BankID vil Kunden kunne få ulike BankID spesifikke feilmeldinger. Disse beskrives ikke her.</p> <p>I følgende feilsituasjoner skal det gis en BankAcess feilmelding til kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signering av fullmakt ble ikke gjennomført • Signering av fullmakt kan ikke gjennomføres fordi BankID tjenesten er nede • Kundens signatur er ikke gyldig • Brukerstedets signatur er ikke gyldig eller brukerstedets BankID er ikke gyldig • BankAcess sentralt mottak svarer ikke • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi Kundens bank ikke tilbyr tjenesten • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi betalingsreferansen har vært brukt før • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi betalingsreferansen er ugyldig. • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi belastningsfullmakten/-kravet ikke inneholder nødvendig informasjon • Brukerstedet er ikke et gyldig BankAcess brukersted • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi kontobank ikke svarer • Transaksjonen ble ikke godkjent av kontobank fordi Kunden mangler avtale om tjenesten 	<p>Feilsituasjonen oppdages av:</p> <p>PSP</p> <p>PSP</p> <p>PSP</p> <p>PSP og Sentralt mottak</p> <p>PSP og Sentralt mottak</p> <p>PSP</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Kontobank</p> <p>Kontobank</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Transaksjonen ble ikke godkjent av kontobank fordi det ikke er dekning på konto. 	
B4	Krav til tekniske grensesnitt mellom partene	Tekniske grensesnitt og protokoller mellom partene må alltid utformes på en slik måte at de understøtter kravet B3.	PSP Sentralt mottak Kontobank

Teksten som skal vises til kunden i de ulike feilsituasjonene under B3 er beskrevet i Kapittel 4.

3.2.1 Eksempel på dialog med banklagret BankID for signering av belastningsfullmakt (informativt)

Gjeldende BankID dialog vil til enhver tid være definert av BankID Norge og det henvises til BankID dokumentasjon for mer detaljer og siste oppdaterte versjon.

Nedenfor vises et eksempel med hovedtrinnene av BankID dialogen når Kunden signerer en BankAxxess belastningsfullmakt. Dialogen vil kunne variere ettersom Kunden har en eller flere BankID og avhengig av hvordan kodekalkulatoren er innrettet. Feilsituasjoner for BankID og tilhørende BankID brukerdialg er ikke vist her.

Dialogen starter når kunden har valgt å betale med BankAxxess (se kap 3.2.1 for eksempler på dialogen for BankAxxess på mobil).

Belastningsfullmakten er den teksten som vises i signeringsvinduet. Kunden signerer denne ved å oppgi en engangskode og sitt passord.

Neste trinn i brukerdialogen vil være en bekreftelse eller en feilmelding. Denne vil Kunden motta fra brukersted/PSP.

3.3 Krav til brukerinteraksjon for BankAxess med BankID på mobil

Nr	Navn	Krav	Kravet har relevans for
M1	Utforming av belastningsfullmakt	<p>Belastningsfullmakten skal være på maksimalt 120 tegn og skal så langt mulig utformes på en slik måte at det fremgår tydelig for Kunden hva betalingen gjelder.</p> <p>Det anbefales at belastningsfullmakten utformes som enten variant a) eller b) nedenfor:</p> <p>Variant a) <i>Ref: <ordrenr eller annen tekst fra brukerstedet vedr. ordren> - <unikt betalingsreferansenummer>. Jeg</i></p>	Brukersted PSP

		<p><i>godkjenner betaling av kr <beløp> til <brukerstedets navn></i></p> <p>Variant b) Ref: <referanseord1><referanseord2> - <unikt betalingsreferansenummer>. Jeg godkjenner betaling av kr <beløp> til <brukerstedets navn>.</p> <p>Se også [2] «BankAcess Payment protocol - User manual»</p>	
M2	Krav til BankID dialog	Det skal alltid benyttes BankAcess spesifikk dialog for BankID på mobil ved signering av BankAcess transaksjoner jfr. 3.1.1 og Ref [3].	Brukersted PSP
M3	Kundens BankID brukernavn	For web-applikasjoner mv. skal Kunden oppgi hele sitt BankID på mobil brukernavn, dvs mobilnummer og fødselsdato. Hvis kunden allerede har autentisert seg overfor web-tjenesten (på en slik måte at man forhindrer unødig spam) kan dette kravet fravikes. For SMS-initierte applikasjoner er det ikke nødvendig å be kunden oppgi sitt brukernavn hvis Kundens mobilnummer fremgår fra innledende dialog (Trinn 0).	Brukersted PSP
M4	Krav til BankAcess bekreftelse	Når en BankAcess transaksjon er autorisert av kontobank, skal kunden få en bekreftelse på SMS. Bekreftelsen skal inneholde brukerstedets navn, beløp, betalingsreferanse og eventuelt referanse til hva det betales for. Det anbefales at bekreftelsen utformes slik: <i>Vedr.</i> <i><ordrenr eller annen tekst fra brukerstedet vedr. ordren>:</i> <i>Vi bekrefter betaling av <beløp>kr til <brukerstedets navn></i> <i>Bankref. <unikt betalingsreferansenummer></i> Bekreftelsen kan i tillegg gis på andre kanaler som brukerstedet finner passende.	Brukersted PSP
M5	Feilsituasjoner hvor kreves en feilmelding til kunden	Ved bruk av BankID vil Kunden også kunne få en rekke BankID spesifikke feilmeldinger. Disse beskrives ikke her. I følgende feilsituasjoner skal det gis en BankAcess feilmelding til kunden: <ul style="list-style-type: none"> • Det finnes ingen BankID på mobil med oppgitt brukernavn • Kundens BankID på mobil er ikke gyldig • Signering av fullmakt ble ikke gjennomført • Signering av fullmakt kan ikke gjennomføres fordi BankID tjenesten 	Feilsituasjonen oppdages av: PSP PSP PSP PSP

		<p>er nede</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundens signatur er ikke gyldig • Brukerstedets signatur er ikke gyldig eller brukerstedets BankID er ikke gyldig • BankAcess sentralt mottak svarer ikke • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi Kundens bank ikke tilbyr tjenesten • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi betalingsreferansen har vært brukt før • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi betalingsreferansen er ugyldig. • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi belastningsfullmakten/-kravet ikke inneholder nødvendig informasjon • Brukerstedet er ikke et gyldig BankAcess brukersted • Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi kontobank ikke svarer • Transaksjonen ble ikke godkjent av kontobank fordi Kunden mangler avtale om tjenesten • Transaksjonen ble ikke godkjent av kontobank fordi det ikke er dekning på konto. 	<p>PSP og Sentralt mottak PSP og Sentralt mottak</p> <p>PSP Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Sentralt mottak</p> <p>Kontobank</p> <p>Kontobank</p>
M6	Krav til tekniske grensesnitt mellom partene	Tekniske grensesnitt og protokoller mellom partene må alltid utformes på en slik måte at de understøtter kravet M5.	PSP Sentralt mottak

3.3.1 Eksempler på dialogen med BankID på mobil for signering av belastningsfullmakt (informativt)

Gjeldende BankID på mobil dialog vil til enhver tid være definert i [3] og det henvises til dette dokumentet for mer detaljer og siste oppdaterte versjon.

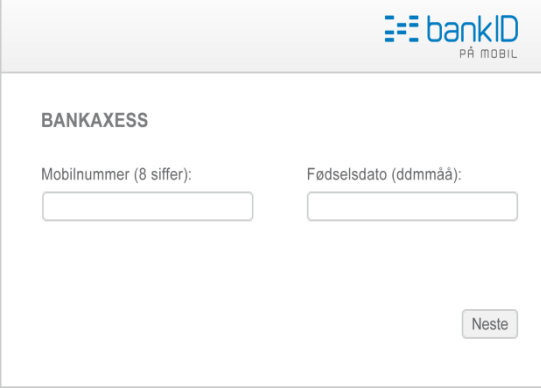



Nedenfor vises fire eksempler på betaling med BankAcess på mobil. Eksempel 1 og 2 viser to mulige dialoger når betaling startes fra en web-applikasjon. Eksempel 3 viser en dialog når betaling startes fra en SMS-basert tjeneste. Eksempel 4 viser en dialog som startes i en vanlig taletjeneste.



Eksempelene viser hovedtrinnene av BankID på mobil dialogen når Kunden signerer en BankAcess belastningsfullmakt. Feilsituasjoner for BankID på mobil og tilhørende brukerdiallog er ikke vist her.

Som entydig betalingsreferansenummer er det benyttet tallet 123456789 som et eksempel.

3.3.2 Eksempel 1 - kjøp i web-kanalen. Belastningsfullmakt variant a)

Trinn	Dialog i web-kanalen	Dialog på telefonen
1	Dialogen starter med at kunden blir bedt om å oppgi sitt mobilnummer og sin fødselsdato til brukersted/PSP.	

	 <p>Også for andre typer betalingstjenester enn web, for eksempel i en mobil app, må brukersted/PSP innhente mobilnummer og fødselsdato fra kunden. Det anbefales at denne dialogen utformes så nær opp til bildene over som praktisk mulig. Observer spesielt at inntastingsfeltene er lagt ved siden av hverandre. Dette er gjort for å unngå at dialogen ligner på dialogen for banklagret BankID og at kunden kan misforstå og tro at det er BankID passord som skal oppgis.</p>	
2	<p>Når kunden har oppgitt mobilnummer og fødselsdato kan BankAxess-dialogen starte på kundens mobil. I web-kanalen vises samtidig et ventebilde.</p>   <p><i>Merk: Per desember 2011 har meldingen en noe annen ordlyd. Teksten ovenfor forventes implementert første halvår 2012.</i></p>	
3		<p>Kunden blir bedt om å signere belastningsfullmakten:</p>

4		<p>Kunden blir bedt om å oppgi PIN:</p> 
5a	<p>Når signeringen er fullført sendes fullmakten til kundens bank for kontroll. Hvis banken godkjenner belastningen skal brukersted/PSP gi kunden en bekreftelse.</p>	<p>Da benyttes BankID på mobil bekreftelsesmelding. Dette er en SMS der avsender er BankID. Se M4 i forrige kapittel om utforming av meldingen, for eksempel:</p> 
5b	<p>Hvis banken avviser belastningen, eller det har oppstått en annen feil, skal kunden motta en feilmelding fra brukersted/PSP. Feilmeldingen sendes som SMS</p>	

3.3.5 Eksempel 4 - kjøp i talebasert tjeneste. Belastningsfullmakt variant b)

Trinn nr	Dialog i tale-kanalen	Dialog på telefonen
1	<p>Kunden ringer et nummer for å handle. Det avtales hva som skal kjøpes og kunden velger BankAxess på mobil som betaling.</p> <p>Tjenesten vil kunne se nummeret som ringer. I dette tilfellet er det tilstrekkelig at brukerstedet henter mobilnummeret fra oppringningen. Brukerstedet trenger ikke innhente fødselsdato fra kunden.</p>	
2	<p>Operatøren (evt. En automatisk tjeneste) ber kunden følge med på sin mobil og følge instruksjonene der. Operatøren ber også kunden kontrollere at referansen er «RØD KJOLE».</p>	

Ref: Aksjekjøp - 1.400.000 REC - 123456789. Jeg godkjenner betaling av kr. 10.000.394 til DnB NOR Markets International

Ref: Boligoppgjør - Tuengen Allè 24 - 123456789. Jeg godkjenner betaling av kr. 8.944.599 til Privatmegleren Vest.

4. TEKSTER I FEILMELDINGER TIL KUNDEN

Følgende tekster skal benyttes i feilmeldinger fra web-baserte tjenester til Kunden. Der det er kjent hvilken feilkode brukersted/PSP mottar er denne koden oppgitt. For BankID-feilkoder henvises til BankID dokumentasjon (Ref [3]).

Teksten i feilmeldingen kan avhenge av om kunden har benyttet banklagret BankID eller BankID på mobil. For de feilsituasjonene hvor dette kan oppstå er begge tekster angitt. Tekster eller feilsituasjoner som er merket B gjelder *bare* når kunden signerer med banklagret BankID. Tekster eller feilsituasjoner som er merket M gjelder *bare* gjelder når kunden signerer med BankID på mobil.

NR	Feilsituasjon		Tekst i feilmelding	Kode?
1	Det finnes ingen BankID på mobil med oppgitt brukernavn. Kunden har tastet feil eller har ikke BankID på mobil.	M	Ukjent mobilnummer og/eller fødselsdato. Tjenesten krever at du har opprettet en BankID på mobil.	Se BankID dokumentasjon for feilkoder.
2	Kundens BankID er ikke gyldig – kan være sperret.	B	Din BankID er ikke gyldig og kan ikke benyttes. Vennligst kontakt banken din.	Se BankID dokumentasjon for feilkoder.
		M	Din BankID på mobil er ikke gyldig og kan ikke benyttes. Vennligst kontakt banken din.	
3	Signering av fullmakt ble ikke gjennomført. Kan skje hvis meldingen ikke kommer frem til kundens telefon, hvis kunden avbryter eller hvis meldingen timer ut før signering)		BankAcess betaling ble avbrutt. (Her kan PSP tilføye mer informasjon)	Se BankID dokumentasjon for feilkoder.
4	Signering av fullmakt kan ikke gjennomføres fordi BankID på mobil tjenesten er nede. (Forutsetter at PSP/brukersted får feilmelding om dette fra BankID FOI. OBS: Hvis BankID på mobil timer ut kan årsaken også være at kunden ikke godkjenner transaksjonen eller at ID-PIN er blokkert. I så fall benyttes melding 3)	M	Tjenesten er i øyeblikket ikke tilgjengelig. Prøv igjen senere.	Se BankID dokumentasjon for feilkoder.
5	Kundens signatur er ikke gyldig (Denne situasjonen skal normalt ikke oppstå og indikerer en uvanlig feil)		BankAcess betaling avbrutt grunnet teknisk feil. Vennligst kontakt banken din.	Se BankID dokumentasjon for feilkoder.
6	Brukerstedets signatur er ikke gyldig eller brukerstedets BankID er ikke gyldig eller har ikke avtaler om BankID på mobil.		BankAcess-betaling er for tiden ikke tilgjengelig på <navn på brukerstedet> og betaling kan ikke gjennomføres. (Her kan tilføyes mer informasjon)	
7	BankAcess sentralt mottak svarer ikke.		Tjenesten kan dessverre ikke benyttes akkurat nå.	
8	Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi Kundens bank		Banken din tilbyr ennå ikke BankAcess. Kontakt banken	J1

	ikke tilbyr tjenesten		eller benytt en BankID fra en annen bank.	
9	Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi betalingsreferansen har vært brukt før		Det er oppstått en teknisk feil. Betalingen kan ikke gjennomføres. Vennligst kontakt <navn på brukerstedet>.	99 BSK anbefaler at denne får en egen feilkode.
10	Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi belastningsfullmakten ikke inneholder nødvendig informasjon		Det er oppstått en teknisk feil. Betalingen kan ikke gjennomføres. Vennligst kontakt <navn på brukerstedet>.	99
11	Brukerstedet er ikke et gyldig BankAxxess brukersted		Det er oppstått en teknisk feil. Betalingen kan ikke gjennomføres. Vennligst kontakt <navn på brukerstedet>.	30
12	Transaksjonen kan ikke gjennomføres fordi kontobank ikke svarer		Tjenesten kan dessverre ikke benyttes akkurat nå.	91
13	Transaksjonen ble ikke godkjent av kontobank fordi Kunden mangler avtale om tjenesten		Du må ha avtale om BankAxxess før du kan bruke tjenesten. Vennligst kontakt banken din.	J2 (i overgangsfasen vil enkelte banker returnere 05)
14	Transaksjonen ble ikke godkjent av kontobank – ukjent årsak		Betalingen kan ikke gjennomføres. Vennligst kontakt banken din.	05
15	Transaksjonen ble ikke godkjent av kontobank for eksempel pga. manglende dekning		Betalingen ble avvist av banken din.	51

For SMS-initierte transaksjoner gjelder i hovedsak de samme feilmeldingene – disse sendes da per SMS. Følgende feilmelding vil avvike noe:

NR	Feilsituasjon	Tekst i feilmelding	Kode?
1	Det finnes ingen BankID på mobil med oppgitt brukernavn. Kunden har ikke BankID på mobil.	Tjenesten krever at du har opprettet en BankID på mobil. Vennligst kontakt banken din.	Se BankID dokumentasjon for feilkoder.

5. IKRAFTTREDELSE

Reglene i dette dokumentet trer i kraft f.o.m. 1.1.2012 for nye tjenester.

Eksisterende BankAxxess tjenester gis frist til 30.6.2012 for å sørge for at tjenesten oppfyller kravene i dette dokumentet.