

Teknisk dialog med Økonomistyrelsen vedrørende genudbud af kreditkort

Danske Bank - 21. februar 2023

Ydelser

- **Markedsudvikling:**

- Hvad kendetegner markedsudviklingen for kreditkort, og hvad forventer virksomheden af markedsudviklingen i de kommende år?

Markedsudviklingen for firmakort er i de nordiske lande præget af, at der ses en større trend i kundernes behov for at samle flere løsninger i en pakke. Flere store nordiske banker bevæger sig således i retning mod at skabe en betalings-markedsplads, der giver kunderne mulighed for at vælge mellem en række forskellige løsninger og selv sammensætte tillægsprodukter. Bankerne begynder at afprøve abonnementsløsninger, hvor prisen følger ønsket om at kunne skræddersy produkter efter behov, og hermed bevæger vi os lige så stille væk fra de traditionelt sammensatte produkter med forudbestemte priser.

Det åbner op for, at man på kortudviklingen ser, at flere store banker indgår partnerskaber for at bringe flere og mere innovative produkter ud på markedet til kunderne, hvor man enten co-brander løsninger eller køber sig til en whitelabel-løsning. Det sætter også endnu større fokus på bankernes betydelige ansvar for at opretholde sikkerheden på egne systemer - med lige så store krav til tredjepartssystemerne.

Digitaliseringen er kommet for at blive, og derfor vinder de digitale kort frem. De er nemme og hurtige, når der skal laves nye kort, og de skaber mulighed for at give kunderne både fleksibilitet og sikkerhed. Kortene kan digitaliseres ved at knytte dem til kendte digitale wallets, såsom Apple Pay. Men flere banker tilslutter sig også den digitale rejse og bliver selv udbydere af virtuelle kort. Digitaliseringen åbner også op for, at virksomheder og kortholdere kan få bedre kontrol med og overblik over deres kort og forbrug. Hvor man førhen oftest først fik et overblik over sine transaktioner i slutningen af måneden, er mange digitale platforme velegnede til at give kunderne et hurtigt overblik samt mulighed for mere selvbetjening.

ESG er kommet på agendaen i mange organisationer, og der er stor efterspørgsel efter ESG data, der kan fortælle, hvordan en organisations ESG-aftryk ser ud. Vi forudser, at kortudviklingen over de næste år også vil afspejle disse trends, da man baseret på korttransaktioner kan måle og skabe et overblik over ESG-aftryk og adfærd.

Ydelser

- **Andre typer kort:**

- Er der andre ydelser end fysiske kreditkort, virtuelle indkøbskort og rejsekonti, fx særlige kort til brug ved hotelreservationer eller leje af bil, som virksomheden finder relevant for Økonomi styrelsen at overveje at efterspørge?

Der er på markedet flere forskellige kort, der kan bruges til særlige køb og begivenheder. Oftest er det konsulenter eller eksterne medarbejdere, der i forbindelse med en opgave skal have mulighed for at udføre transaktioner. Dog mener vi, at det af sikkerhedsmæssige årsager er vigtigt altid stadig at kunne spore kortholderens identitet, og derfor er engangskort, eller kort lavet til særlige behov, ikke lige så attraktive som virtuelle kort, der kan udstedes med det samme og har mange af de samme funktioner som engangskort eller kort til særlige begivenheder eller køb, men som samtidig har den høje sikkerhed, vi kender. Derudover er virtuelle kort en bæredygtig løsning, hvor man ikke bruger store mængder plastik til at lave engangskort.

Det virtuelle kort giver mulighed for at sætte begrænsninger på eksempel forhandlere og transaktionsbeløb.

- **Begrænsninger:**

- Hvilke muligheder stiller virksomheden til rådighed for at begrænse anvendelsen af et kreditkort?
Her tænkes på beløbsmæssige begrænsninger og evt. andre muligheder, fx geografisk og forretningssteder.

Vi arbejder på at få skabt gode kortsystemer og produkter, som kan hjælpe vores kunder med at sætte begrænsninger på anvendelsen af kreditkort. Vi er i gang med et større projekt med at udvikle vores helt eget kortsystem, hvor det vil være muligt at tilpasse anvendelsen og godkende særlige forhandlere, forretningssteder, geografiske begrænsninger og beløb for det enkelte kreditkort. Disse begrænsninger kan sættes op både på vores fysiske og vores virtuelle kreditkort.

Faciliteter

- **Mobile enheder:**

- Hvad siger erfaringerne med anvendelse af mobile enheder i betalingsformidlingen?
- Ser virksomheden særlige sikkerhedsmæssige aspekter i, at en enhed er mobil?

Vi har opbygget god erfaring med anvendelse af mobile enheder i vores betalingsformidling, som en af de banker, der gerne vil bidrage til øget digitalisering, da dette åbner muligheder for kunderne. Grundet nødvendigheden af at skærpe sikkerheden i de mobile enheder, er disse ofte bygget med henblik på at skabe overblik og synlighed i forhold til de transaktioner, der er på kreditkortene, og mindre fokus på at håndtere de faktiske betalinger direkte i de mobile enheder. Dermed kan vi skabe værdi for kunden på den digitale rejse, samtidig med at vi højner den sikkerhedsmæssige standard. Alle data på de mobile enheder vil altid være sikret og følge bankens processer og høje standarder i forhold til sikkerhed.

- **Engangsbetalingskort:**

- Hvilke fordele ser virksomheden ved evt. at anvende engangsbetalingskort til brug for fx handel på nettet eller hotelreservationer, jf. ovenfor?
- Hvilke særlige forhold skal der tages i betragtning?

Engangsbetalingskort er en løsning, der ses i markedet i dag. Hos Danske Bank ser vi dog ikke de store fordele i kun at kunne tilbyde et engangsbetalingskort, og derfor er vores fokus på at udvikle et godt kortsystem og virtuelle kort for derved at kunne få de fordele, som et engangsbetalingskort kan tilbyde, sammen med mange flere fordele. Vores virtuelle kort kan sættes op til betalinger baseret på engangskøb, bestemte forhandlere, for eksempel hvis man kun vil købe kontorartikler fra en bestemt leverandør, og abonnemeter, eller hvis man kun vil tillade online køb via et bestemt kortnummer. Herudover kan virtuelle kort bruges i forbindelse med booking af rejser eller andre køb for eksempel til medarbejdere, som ikke er fastansatte, såsom konsulenter.

Virtuelle kort har mange flere funktioner end blot et engangsbetalingskort, hvorfor vi mener, at vi kan skabe endnu flere fordele for kunderne med de virtuelle kort.

Faciliteter

- **Mulighed for at følge bestillinger af betalingskort:**

- Er virksomheden bekendt med løsninger, som gør det muligt for en kortbestiller at følge sin kortbestilling, således at det er muligt at se, hvor langt effektueringen af bestillingen er kommet?

Vi er bekendt med disse løsninger, og vi ser det som en naturlig del af den udvikling, der er i markedet i dag, hvor digitaliseringen skaber mulighed for bedre overblik og mere selvbetjening. I Danske Bank har vi for eksempel udviklet denne løsning på vores digitale platform District, samtidig med at vi sender SMS'er med information til kortholderne, således at de ved, at der er et kort på vej udstedt i kortholderens navn.

- **Mulighed for digital levering af kvitteringer for køb:**

- Er virksomheden bekendt med løsninger til at levere kvitteringer til foretagne køb, og i givet fald hvorledes de knyttes til den enkelte transaktion i et rejse-og udlægssystem.

Der er gode leverandører på markedet, som Danske Bank også samarbejder med. Disse leverandører har som kerneydelse at generere digitale kvitteringer for køb. Vi ser det kun som en fordel, at økosystemet har fokus på at udvikle dette område endnu mere, da det oftest også er et sammenspil og samarbejde med forhandlerne med henblik på, at kvitteringerne ikke blot er tilgængelige i en forhandlers eget system men i hele økosystemet og dermed kan integreres med kortholdernes transaktioner og i systemer, hvor det er nødvendigt - og også kan være lovpligtigt - at have dokumentation for udlæg.

- **Mulighed for at se reserverede beløb:**

- Er virksomheden bekendt med løsninger, som giver kortindehavere og institutioner mulighed for digitalt at se reserverede beløb på kreditkortet?

Som led i udviklingen af digitale løsninger er dette endnu en funktion, som vi er bekendt med. Det giver god værdi for kortindehavere og virksomheder at have overblik over reserverede beløb på et kort. Funktionen vil oftest blive tilgængelig på en allerede eksisterende platform, hvor den kan integreres som en del af overblikket over alle beløb.

Faciliteter

- **Statistikværktøj:**

- Hvilke muligheder ser virksomheden for, at administrative fællesskaber kan foretage en samlet søgning på tværs af kundernes kreditkortkonti, og hvorledes kan kunden identificeres, fx ved navn, CVR?
- Hvilke muligheder ser virksomheden for, at statistikværktøjet indeholder data for en længere årrække på fx 3, 4 eller 5 år?

Statistikværktøjer er en central del af den rapportering, som virksomheder skal bruge for at have overblik og kunne udføre søgninger – både i fællesskaber og på tværs, men også på enkelte og mere detaljeret niveau. Gode systemer vil tillade dette og kan tilpasses efter behov som virksomheden og afdelingerne måtte ønske det. For eksempel kan man tilføje hele kortaftalen og dermed give en virksomhed adgang til data, så der kan foretages en samlet søgning på tværs af alle de kreditkort, som tilhører virksomheden, og på tværs af og med de ønskede søgepunkter, såsom kortholders navn, virksomhed eller et projektnavn.

Vi ser også behov for at data kan leveres i formater, der kan tale sammen med de fleste typer økonomi- og udlægssystemer, så der kan skabes bedre integration på tværs af de administrative fællesskaber og systemer.

Data skal være tilgængelige så længe kunderne ønsker det, og samtidig skal vi overholde den lovgivning, der gælder for datahåndteringen. Vi anbefaler, at data er tilgængelige i tre til fem år i vores statistikværktøj, og vi ser de samme kriterier i markedet hos vores samarbejdspartnere.

- **Systemisolering:**

- Kan virksomheden isolere staten for sig selv i virksomhedens systemer fra resten af virksomhedens kunder?
- Er det muligt at isolere enkelte statslige kunder for sig? Her tænkes fx, at det kræver særlige rettigheder for leverandørens personale at tilgå den enkelte institutions data.

Danske Bank har allerede i dag god erfaring med at isolere virksomheder i vores systemer og fra virksomhedens andre kunder, når dette er aftalt som en del af kontrakten. Derfor er det muligt for os at tilbyde dette og sætte en ny kortaftale op, som for eksempel den nuværende SKB-aftale.

Integration og sikkerhed

- **Sikkerhedsløsning:**

- Hvilke tanker har virksomheden om nye generationer af sikkerhedsløsninger, der opfylder krav om stærk autentifikation?
- Hvilke tanker har virksomheden om anvendelse af OTP?
- Hvilke sikkerhedsløsninger er virksomheden bekendt med i forbindelse med udlandsrejser til lande, hvor det ikke er muligt at modtage Sms'er?

Vi deltager aktivt i udarbejdelsen af nye digitale løsninger, og derfor det er vigtigt, at vi også har stærk autentifikation og sikkerhed på plads omkring disse løsninger. Vi holder nøje øje med den udvikling, der ses på dette område.

På nuværende tidspunkt bruger vi primært MitID på tværs af alle vores løsninger i Danmark. Herudover har vi også SMS OTP (one-time password) + password, som støtter sikkerheden, hvor MitID ikke kan bruges. Dog anses SMS OTP som en back-up mulighed i de tilfælde, hvor MitID ikke er tilstrækkeligt.

I tilfælde, hvor Danske Bank bruger SMS OTP + password, vil vi altid implementere løsningerne med tofaktorgodkendelse for at skærpe sikkerheden yderligere.

Danske Bank har yderligere også udviklet sin egen autentifikations-app, hvis der ønskes en anden form for sikkerhed end de to nævnte løsninger. Appen kan også bruges i lande, hvor kortholderne rejser i områder, hvor det ikke er muligt at modtage SMS'er eller aktivere sit MitID.

- **ISO 27001:**

- Hvorledes ser virksomheden principperne i ISO 27001 dækket af reguleringen af finansielle institutioner?
- Hvilke sikkerhedsstandarder mv. efterlever virksomheden i relation til levering af de ydelser, som markedsundersøgelsen omfatter?
- Er virksomheden bekendt med alternative verifikationer til det personlige MitID ved bestilling af kort samt indkøb på nettet?

I Danske Bank vægter vi højt, at vi følger internationale standarder, love og reguleringer, heriblandt også de principper der er gældende for ISO27001. Disse reflekteres i vores processer for sikkerhedsstandarder indenfor blandt andet IT og forretnings processer, datahåndtering og i aftaler med tredjeparter, med henblik på at holde en høj sikkerhedsstandard i hele vores værdikæde.

Vi er bekendt med alternative verifikationer til det personlige MitID - oftest ses det i markedet i dag, at man kan bruge SMS + OTP eller en identifikationsapp, der er udviklet af den finansielle enhed, der stiller servicen til rådighed. Ved bestilling af nye kort skal der oftest ikke bruges MitID, og disse bestillinger håndteres i andre sikre processer, som ejes af den finansielle enhed.

Integration og sikkerhed

- **Sikkerhedsgodkendelse af medarbejder:**

- Er virksomheden bekendt med, hvilke sikkerhedskrav der normalt stilles til forskellige typer af medarbejdere, herunder supportpersonale, der er placeret både inden for og uden for Danmark? Her tænkes leverandørens personale.

Danske Bank er bekendt med de sikkerhedskrav, der stilles til forskellige medarbejdere - herunder også supportpersonale, som er placeret både på dansk grund og uden for Danmark. Det er vigtigt at have en høj standard for sikkerhedsgodkendelse af disse medarbejdere, som håndterer følsomme og fortrolige oplysninger. For eksempel er en ren straffeattest et krav for ansættelse for vores supportpersonale. Vi stiller yderligere sikkerhedskrav til personale, der arbejder med kunder, som er klassificeret som VIP-kunder.

- **Supportmedarbejderes adgang:**

- Hvorledes ser virksomheden mulighederne for at differentiere leverandørens supportmedarbejderes adgange til kundernes data, fx uden for normal arbejdstid og ved placering af personale uden for Danmark?

Vi kan styre rettigheder på landeniveau, og med isolering af jeres data kan vi opbygge et dedikeret supportteam, hvor sikkerheden er på niveau med den sikkerhed, vi også tilbyder under SKB-aftalen i dag, dvs. et højere sikkerhedsniveau med isolering fra resten af virksomheden og vores andre kunder.

Integration og sikkerhed

- **Leverandørskift:**

- Har virksomheden kendskab til effektive måder at skifte større mængder kort på ved leverandørskift.

Danske Bank har godt kendskab til effektive måder at skifte større mængder kort på og håndtering af leverandørskift samt migrationsprojekter. Vi vil oftest arbejde med at strukturere data i Excel-ark, som indeholder kortoplysninger, for at gennemføre hurtig behandling og import af disse i bankens eget system og starte bestillingen af nye kort. Dette kan næsten automatiseres med gode Excel-data, og efter endt kortbestilling kan kortholderne modtage deres nye kort efter 3-8 hverdage. Ud over god og effektiv håndtering af kortskift og bestilling i systemet, anbefaler vi, at der understøttes med god kommunikation til kortholderne om deres nye produkt og kortets funktioner.

- **Identifikation ved support:**

- Hvilke rutiner har virksomheden for, at supporten sikrer identifikation ved henvendelser.
- Stilles der fx sikkerhedsspørgsmål?

Danske Bank vil altid have aftalt en proces med kunden om, hvordan vi sikrer den bedst mulige sikkerhed og identifikation ved henvendelser. Vi foretrækker at have en aftale, der indebærer, at det primært er velkendte kontaktpersoner i virksomheden, som er kontaktpersoner ind mod os.

Herudover vil vi også bruge det bruger-id, som banken tildeler kunden, og levere support når dette bruges. Skal der ydes support omkring særlige oplysninger, for eksempel hvis der skal foretages betalinger eller ændres koder, vil supporteren sikre, at medarbejderen har de rettigheder, der er nødvendige for at udføre den pågældende opgave, samt stille en række kontrolspørgsmål. Skulle det ske at kontrolspørgsmålene ikke besvares rigtigt eller Danske Bank-supporteren er i tvivl, vil handlingen blive afvist med notifikation til institutionens administration herom.

Hvidvaskregler m.v.

- **Identifikation:**

- Hvordan identificerer virksomheden kortindehaver på en sikker og nem måde?

Institutionens kortadministrator skal sørge for identifikation af kortindehavere og institutionen indestår i aftalen med banken for, at være i besiddelse af gyldig legitimation for hver enkelt kortindehaver. I forbindelse med bestilling af kreditkort, identificeres kortholder i via CPR nr. eller tilsvarende personlig ident. Ved bestilling af kort indtastes kortholders CPR nr./personlig ident. i vores kort administrationsmodul.

Hele processen sker i en bestillingsskabelon og alle relevante informationer skal oplyses/indtastes før eksekvering af kortbestilling kan ske.

Indtastede oplysninger er alene tilgængelig for banken og de brugere, som har adgang til kortadministrationsmodulet.

Legitimation skal kunne forelægges for banken på anmodning og via sikker mail i netbanken.

- **Regeludvikling:**

- Hvad kendetegner regeludviklingen for betalingskort, og hvad forventer virksomheden af regeludviklingen i de kommende år, især med henblik på hvidvasklovgivningen?

Regeludviklingen af betalingskort er baseret på EU regler i form af direktiver og reguleringer, heriblandt er en af de største PSD2, Vi følger disse retningslinjer, samt udviklingen herom – både globalt og lokalt. Vores forventninger til regeludviklingen er, at der de kommende år vil være endnu større fokus på dette område, da det forbliver et hjælpende element til den finansielle sektor for at undgå svig og hvidvaskning. AML har taget form, og det ses i sektoren, hvor der er stor fokus på AML, KYC og særligt for kortproduktet ses dette i udviklingen og krav om endnu bedre autentificering for at sikre endnu bedre sikkerhed for kortholderne og virksomhederne.