



Finansdepartementet  
Postboks 8008 - Dep.  
0030 OSLO

Dato: 02.05.2017  
Vår ref.: 17-207  
Deres ref.:

## **Beredskap for kontantdistribusjon - hørings svar**

### **1. Innledning**

Vi viser til brev av 31.01.2017 hvor departementet ber om eventuelle merknader til utkast til forskriftsbestemmelse om beredskap for kontantdistribusjon.

Forslaget tar utgangspunkt i et felles tilsyn fra Norges Bank og Finanstilsynet hos utvalgte aktører i finanssektoren tilbake i 2013. Ifølge Norges Bank og Finanstilsynet var ikke beredskapen for en krisesituasjon god nok den gangen, verken for det elektroniske betalingssystemet eller for distribusjonen av kontanter. Med bakgrunn i dette tilsynet foreslås nå en forskriftsbestemmelse som pålegger banker å etablere rutiner, avtaler og systemer for å sikre kontantdistribusjonen i en beredskapsløsning.

Det er ingen gjennomgang i høringsbrevet av hva Norges Bank og Finanstilsynet mente ikke var godt nok ved det elektroniske betalingssystemet i 2013. Det elektroniske betalingssystemet har en omfattende struktur. Det er imidlertid ikke sagt noe om hva som ikke er bra nok, hvilke deler av det som ikke anses gode nok, hvor omfattende og hyppige avvik det kan være snakk om, eller hvilke konsekvenser det eventuelt har for brukerne.

Vi vil på generelt grunnlag påpeke at det jobbes kontinuerlig med beredskapsløsninger for dette systemet, og at det har skjedd en utvikling siden 2013. Vi vil gjerne ha et møte med departementet hvor dette gjennomgås nærmere.

Årsaken til at det er grunn til å dvele ved dette, er at det er *på grunn av* at beredskapen i det elektroniske betalingssystemet er for dårlig at man nå ønsker å lage forskrifter om bankenes kontantberedskap. Vi finner grunn til å stille spørsmålstegn ved denne konklusjonen.

Utbredelsen av og kvaliteten på elektronisk betaling er nå så høy, at dette bør få betydning for vurderingene av beredskapsdiskusjonen. En diskusjon om beredskap bør altså være en reell diskusjon om beredskap for *betalingsformidling*, ikke nødvendigvis (bare) kontanter.

## 2. Hovedsynspunkter

- Høringsnotatet gir ingen god beskrivelse av hva man anser fungerer for dårlig beredskapsmessig i det elektroniske betalingssystemet, og det bes heller ikke om synspunkter på om beredskapen kan bedres på det punktet. Bakgrunnen for hvorfor man ber om utredning av kontantberedskapen i de tre konkrete tilfellene som er listet opp er heller ikke godt beskrevet, og gjør det utfordrende å svare på.
- Det elektroniske betalingskortsystemet er vel så robust som bruk av kontanter i de fleste mindre og kortvarige krisesituasjonene vi har identifisert
- De potensielle kostnadene for banken svarer ikke til den samfunnsmessige nytten de foreslåtte endringene eventuelt vil gi. Finans Norge vil anbefale at våre medlemmer gis mulighet til først og fremst å konsentrere sine ressurser om å gjøre elektroniske betalingsløsninger enda mer robuste og tilgjengelig for enda flere.

## 3. Generelle merknader

Finansnæringen i Norge skal bidra til trygghet for enkeltmennesker, vekstkraft for næringslivet og økonomisk stabilitet i samfunnet. I dette ligger det blant annet å bidra til trygge og effektive betalingsløsninger.

Betaling kan skje med kontanter eller elektronisk. I dag foregår stadig mer betaling elektronisk. Samtidig tyder tilgjengelig statistikk på at kontantbruken går ned. Se Norges Banks [Utviklingstrekk i kunderetta betalingsformidling – 2015](#) og vedlagte «Statistikk på kontantområdet» fra Norges Bank til Kontantforum 15.03.2017.

Finansnæringen har brukt store ressurser på å utvikle gode løsninger for elektronisk betaling. Dette har vært, og er, populære løsninger. En svært høy andel av befolkningen bruker i dag nettbank eller mobilbank for regningsbetaling. Betalingskortbruken har økt gjennom flere år og utgjør en svært høy prosentandel av antall betalingstransaksjoner. De siste par årene har betalingsløsninger via mobiltelefonen blitt svært populære, både til såkalte vennebetalinger og etter hvert til betalinger i vare- og tjenestehandel. En viktig premisse for utviklingen er at vi har en felles nasjonal betalingsinfrastruktur som har gitt godt grunnlag for å utvikle kunderettede betalingstjenester. Det beste eksempelet i så måte er kortsystemet BankAxept, som er eid av bankene.

Ettersom tema for høringen er kontanter, legger vi i det videre til grunn at det først og fremst er *betalingssystemet for fysisk handel* man har i tankene. Vi holder således regningsbetaling, lønns- og trygdeutbetaling og innbetalinger til det offentlige (skatt mv) utenfor. Årsakene til det er flere: I mange tilfeller er det ikke tilrettelagt for kontanthåndtering. Ofte vil fysiske avstander være så store at det ikke er hensiktsmessig å betale med kontanter. I tillegg vil også beløpene generelt være så store at man ikke ønsker å håndtere dem med kontanter. I NICS, bankenes hovedavregning, prosesseres det daglig transaksjoner med en samlet verdi på over 270 milliarder kroner. Av dette utgjør ordinær regningsbetaling og publikums overføringer om lag 64 milliarder kroner. Dette er mer enn samlet verdi av kontanter i omløp. Det er ikke mulig å se for seg at Norges Banks forsyning av kontanter til bankene eller bankenes kontantforsyning til sine kunder kan gjøres i stand til å håndtere en situasjon der kontanter erstatter banknæringens elektroniske transaksjonsprosessering.

De avbruddene vi har sett i elektroniske systemer har ikke vært av langvarig karakter, noe som tilsier at det uansett har gått raskere å betale via disse enn å reetablere kontantbetalingssystemer. Dersom det oppstår beredskapssituasjoner av mer alvorlig og langvarig karakter, er det ikke bare kontantdistribusjonen som må vurderes, men også systemene og rutinene for større mottak av kontanter hos de ulike mottakerne.

Når vi i fortsettelsen snakker om elektronisk betaling, er det derfor først og fremst fysisk vare- og tjenestehandel vi snakker om, og dermed også det elektroniske kortbetalingssystemet.

#### **4. Konkrete merknader til høringen**

I høringsbrevet er det nevnt tre situasjoner hvor det pekes på at bankene må ha løsninger for å dekke kundenes behov for kontanter: a) svikt i det elektroniske betalingssystemet, b) vesentlig økt etterspørsel etter kontanter og c) svikt i bankenes forsyningssystem for kontanter. Det er imidlertid ikke sagt noe nærmere om hvor langvarige situasjoner man ser for seg, eller hvor alvorlig krisesituasjon det er snakk om. Det gjør det vanskelig å drøfte hensiktsmessigheten av å bygge opp beredskap for kontantdistribusjon i de ulike tilfellene.

Det kan være svært ulike årsaker til at de tre situasjonene oppstår. Det er f.eks. forskjell på hvorvidt det er snakk om et kortvarig strømbrydd som følge av sterk vind på den ene siden, og langvarig svikt i betalingsløsningene som følge av en krigssituasjon på den andre siden. Vi har forsøkt å se for oss ulike scenarier, og forsøkt å vurdere hva som kan være relevant beredskap for betalingsløsninger i de ulike situasjonene. Vi savner en slik gjennomgang i notatet fra Norges Bank og Finanstilsynet.

a) Svikt i det elektroniske betalingssystemet

For å vurdere hvilken beredskap det kan være behov for å sette opp for svikt i det elektroniske betalingssystemet, er det nødvendig å se nærmere på hvordan dette systemet fungerer, hvor svikt kan oppstå, og hvilke følger det kan få.

Det elektroniske betalingssystemet for fysisk handel i Norge består av 8 000 000 BankAxept-kort hos kortholdere/forbrukeren, kortbetalingsterminaler hos 100 000 brukersteder, innsamlingsløsninger hos rundt 30 ulike aktører, BankAxept fellesfunksjonen operert av Nets Norge Infrastruktur (NNI), norske banker og kommunikasjonen i mellom disse. I 9 av 10 kortbetalinger i Norge i dag, benyttes BankAxept og i 2016 ble det utført 1,55 milliarder transaksjoner med BankAxept.

En skisse over det elektroniske betalingskortsystemet følger vedlagt (vedlegg 1).

Svikt kan oppstå i og mellom alle disse delene, og årsakene kan være mange, se vedlegg 2.

Uavhengig av årsak og hvor svikten oppstår, er det etablert en reserveløsning (se vedlegg 3) som gjør at betaling likevel kan skje. Den kritiske faktoren her er strøm til betalingsterminalene. Det betyr at det meste av svikt i det elektroniske betalingssystemet, enten det er kortvarig eller mer langvarig, kan løses ved alternativ strømkilde til betalingsterminalene.

For å synliggjøre at det elektroniske betalingssystemet fungerer i praksis også ved svikt i kommunikasjonssystemene, legges ved en fremstilling av situasjonen i Berlevåg i Finnmark i januar 2017, se vedlegg 4. Det jobbes dessuten kontinuerlig for å forbedre reserveløsningen, slik at den blir enda mer robust for langvarig svikt.

Det fremstår som uklart hvordan og i hvilken grad man ser for seg at kontantberedskap vil redusere problemene ved svikt i dette systemet.

I tilfellet med svikt i strømtilførsel ville kontantkasseløsninger ikke fungere. Det betyr at beredskapen for kontanter også blir alternative strømkilder. Med andre ord har man enten tilgang til både elektronisk betaling og kontanter, eller ingen av delene, dersom strømmen går. Hvis kontanter skulle vært beredskap utover dette, måtte brukerstedene ha kontanter liggende i kasser som ikke var knyttet til strøm. Inn- og utbetalinger fra disse ville ikke tilfredsstille sikkerhetsmessige eller regnskapsmessige krav til deres virksomhet. Uansett ville det være utenfor bankens beredskapsansvar.

Betaling med kort vil være mulig selv om kommunikasjonslinjene er nede, ved at reserveløsningen slår inn. Det gjør også kontantbetalingssystemet i butikk. Minibankene fungerer imidlertid ikke uten kommunikasjon med bankens systemer, da de ikke får autorisert uttak av kontanter. Bankene i sin tur ville heller ikke få penger ut fra depotene dersom kommunikasjon manglet, og heller ikke Norges Bank ville kunne overføre kontanter til kontraktørene uten autorisasjon.

Det betyr at selv om både depot og banker hadde kontanter liggende for beredskap, ville de ikke kunne gi ut kontanter hvis datakommunikasjonslinjene var nede.

På denne bakgrunn er det vanskelig å se at kontanter er en hensiktsmessig beredskap for kortbetaling ved svikt i det elektroniske betalingssystemet.

b) Vesentlig økt etterspørsel etter kontanter

Slik vi ser det, er det lite som tyder på at det skal bli vesentlig økt etterspørsel etter kontanter i en normalsituasjon i dag. Vi må derfor forutsette at «noe» utløser denne etterspørselen. Vi mener dette burde vært konkretisert bedre i forbindelse med høringsnotatet.

Man kan tenke seg at det oppstår en situasjon med fall i tilliten til en bestemt bank, som gjør at kundene ønsker å flytte til andre banker. Det gjøres i dag fortrinnsvis elektronisk, enten av kunden selv eller fra den nye banken etter fullmakt fra kunden. Trolig vil de færreste i en slik situasjon fysisk hente ut kontanter, og det innebærer heller ikke en «vesentlig økning» i etterspørselen.

Man kan videre tenke seg fall i tilliten til banksystemet (en form for finanskriser), og ettersom det da ikke vil være andre banker man stoler på som man vil flytte penger til, kan man se for seg en vesentlig etterspørsel etter å få pengene ut. Vi så tilfeller av dette i enkelte europeiske land under finanskrisen. I Norge har det vært stort fokus på å bygge opp systemer for å stå imot finansiell ustabilitet og uro. Solide banker, strenge kapitalkrav, robuste systemer for innskuddsgaranti og krisehåndtering og godt tilsyn er relevante virkemidler for å hindre at det da oppstår en vesentlig økt etterspørsel etter kontanter. Det har heller ikke vært større etterspørsel etter kontanter i de to periodene hvor kundenes tillit til bankene har vært satt på prøve i løpet av de siste 30 årene, i forbindelse med bankkrisen i 1990-91 og finanskrisen i 2008.

Dersom det imidlertid hadde oppstått en større finanskriser i Norge, måtte det blitt definert formelt som en beredskapssituasjon av myndighetene. Vi antar det da ville kommet formelle beslutninger som ville fått konsekvenser for pengeflyten, enten det var for kontanter eller elektroniske disposisjoner.

Ved en mer omfattende naturkatastrofe eller ved fare for eller utbrudd av krig eller krigslignende tilstand, vil dette måtte defineres som en beredskapssituasjon av myndighetene som får konsekvenser for samfunnet som sådan. Tilgang til og sikkerhet for egne økonomiske midler vil være mer enn et spørsmål om kontantdistribusjon. Ved en ekstrem situasjon som dessuten er langvarig, er det rimelig å anta at heller ikke kontanter vil være aktuelt eller tilstrekkelig betalingsmiddel.

c) Svikt i bankenes forsyningssystem for kontanter

Finanstilsynet og Norges Bank sier i sitt notat at «Selv om plikten til å sikre kundene tilgang til kontanter påhviler den enkelte bank, vil det være naturlig at beredskapsløsningene i stor grad baseres på fellesløsninger, slik det også er i den ordinære kontantforsyningen».

Bankenes forsyningssystem består i dag av transport fra fem sentrale depoter, via de lokale depotene, og derfra ut til filialer, minibanker og brukersteder. Transport og mellomlagring foregår i dag ved hjelp av kontraktører i to ulike selskaper. Det er den enkelte bank som inngår avtale med kontraktør, og det er de to kontraktørene, som opererer depotene og transporten, og som har det praktiske ansvaret for beredskapen i denne kjeden.

Det er således ingen «fellesløsning» i bankens forsyningssystem for kontanter, ut over at det vil være flere banker som har avtaler med samme leverandør og at leverandørene kan samarbeide om private depoter.

Det alt vesentlige av tilførselen av kontanter til publikumssektoren skjer via minibankene. Det er også vanlig at butikker gir sine kunder såkalt «cash back». Svikt i bankenes forsyningssystem vil derfor reelt sett innebære at minibanker ikke blir fylt opp og at butikkene blir sittende med kontantene.

Kunder som i dag tar ut kontanter gjennom minibanker kan benytte det samme instrumentet for kontantuttaket (kortet) og den samme prosedyren (PIN-koden) til å handle direkte i betalingsterminalen i butikkene. Reserveløsningen for svikt i kontantdistribusjonen er således til stede. Finans Norge vil i denne sammenheng vise til tilpasningen som fant sted i Sverige for noen år tilbake da kontantdistribusjonen ble vesentlig redusert som følge av aksjoner i kontanthåndteringsselskaper. Publikum ble oppfordret til å benytte sine betalingskort direkte i butikkterminaler. Det fant sted en markert vekst i antall transaksjoner i butikkterminalene.

## 5. Økonomiske og administrative kostnader

Ifølge Norges Bank sin [betalingsstatistikk](#) utgjør kontantene en stadig mindre andel av publikums betalingsmidler. Midlene disponeres i stadig større grad gjennom bruk av elektroniske betalingsinstrumenter. Dette tilsier at en «vesentlig økt etterspørsel etter kontanter» generelt er svært lite sannsynlig.

Bankenes kostnader tilknyttet kontanthåndtering utgjorde i 2013 21 % av bankenes totale kostnader til betalingsformål.<sup>1</sup> Det foreligger ingen nyere samlet oversikt, men det er grunn til å anta at kostnadene for kontanthåndtering fremdeles utgjør en uforholdsmessig stor andel av bankenes totale kostnader til betalingsformål sammenliknet med omfanget av bruken av kontanter.

En skjerping av kravene til bankenes kontantberedskap i en slik situasjon vil føre til en økonomisk byrde som bør bare pålegges bankene dersom det er absolutt behov for det. Vi kan ikke se at det foreligger et slikt behov for å bygge systemer og rutiner for økt beredskap for bruk av kontanter.

I høringsnotatet hevdes det at kostnadene kunne veltes over på kundene gjennom prising av bankens tjenester. Vi er enige i at priser på tjenester skal reflektere kostnadene ved å produsere disse. I kontantenes tilfelle vil dette i så fall bidra ytterligere til at bruken reduseres, slik man tidligere har opplevd for andre typer betalingstjenester det prisen på tilsvarende måte har blitt svært høy. Om kostnadene ved et omfattende beredskapssystem skulle dekkes inn gjennom økte priser på andre betalingstjenester, vil dette være svært uønsket og bli møtt med liten forståelse, da de fleste kunder i dag ikke benytter kontanter i særlig grad. Når det da heller ikke kan påvises at kontantene vil være mer bærekraftig i beredskapstilfeller enn det elektroniske betalingssystemet, bør ikke bankene bli pålagt et slikt økonomisk ansvar.

Bankene jobber løpende med å kutte kostnadene knyttet til tilbudet av betalingstjenester. Å bli pålagt å bygge opp en beredskap for kontantbruk som neppe vil være til nytte i den type situasjoner man ønsker å bygge en beredskapsløsning for, virker ikke hensiktsmessig.

Det er derfor Finans Norges klare vurdering at de potensielle kostnadene for bankene ved forslaget i høringsnotatet ikke svarer til den samfunnsmessige nytten det eventuelt vil gi. Finans Norge vil anbefale at bankene først og fremst må prioritere å benytte sine ressurser til å gjøre elektroniske betalingsløsninger enda mer robuste og tilgjengelige for enda flere.

---

<sup>1</sup> Kostnader i det norske betalingssystemet, Norges Bank Memo nr. 5 – 2014, s. 18.

## 6. Avslutning

I finansforetakslovens § 16-4 heter det om kontanter at «Banker skal i samsvar med kundens forventninger og behov, motta kontanter og gjøre innskudd tilgjengelig for kundene i form av kontanter».

Det er grunn til å merke seg at bankens plikt skal være «i samsvar med kundens forventninger og behov». I dag foregår det alt vesentlige av betaling elektronisk. De elektroniske betalingsløsningene er nå så enkle og effektive at de fleste ønsker å benytte slike, og det er også en sikkerhet omkring betalingen som gjør at løsningene er trygge å bruke. Mange banker har ingen kontanthåndtering i det hele tatt, og er etablert som rene nettbanker. Stadig flere tradisjonelle banker har også i stadig mindre grad kontanthåndtering over disk, og baserer seg på automatløsninger. Det betyr at det som er av kontanthåndtering relativt sett blir stadig dyrere for bankene.

Finans Norge har flere ganger sagt at vi anser de elektroniske betalingsløsningene som så enkle og trygge at Norge, basert på dette, godt kan bli verdens første land til å avvikle kontanter. Det er flere grunner til at ikke bare kundene men også bankene og andre ønsker stadig mindre bruk av kontanter: det blir som sagt stadig høyere relative kostnader for kontanthåndtering, sikkerheten mot ran for de som håndterer kontanter i bank, ved transport eller på brukersteder, samt at det minsker mulighetene for svart arbeid og økonomisk kriminalitet.

Samtidig er det viktig at alle har tilgang til betalingsløsninger. Vi vet at det fremdeles er noen som ikke kan eller bør bruke de elektroniske betalingsløsningene vi kan tilby i dag, og som dermed er avhengig av kontanter. Det kan være eldre, folk med ulke funksjonshemninger, utlendinger, barn og eventuelt andre. Det finnes også en gruppe som ikke ønsker å benytte elektroniske betalingsløsninger. Noen av disse er ikke beskyttelsesverdige ettersom de er av kriminell karakter. Men andre anfører grunner som personvern, nettsikkerhet, eller kontrollbehov.

Finansnæringen vil fortsette å ta imot og distribuere kontanter i det omfang og så lenge kundene og samfunnet har behov for det. Det er ingen grunn til å rokke ved den forpliktelsen som følger av finansforetakslovens § 16-4. Bankene er underlagt streng regulering som sikrer kundenes bankinnskudd på en god måte, og det er så vidt vites ingen som til daglig opplever å ikke ha tilgang til kontanter.



Vi vil imidlertid gjerne ha et møte med departementet hvor vi gjennomgår status for det elektroniske betalingssystemet i dag, for bedre å kunne gi et innblikk i hvordan sikkerhet og beredskap er ivaretatt per 2017, og for å diskutere retningen for beredskap for betalingsformidling.

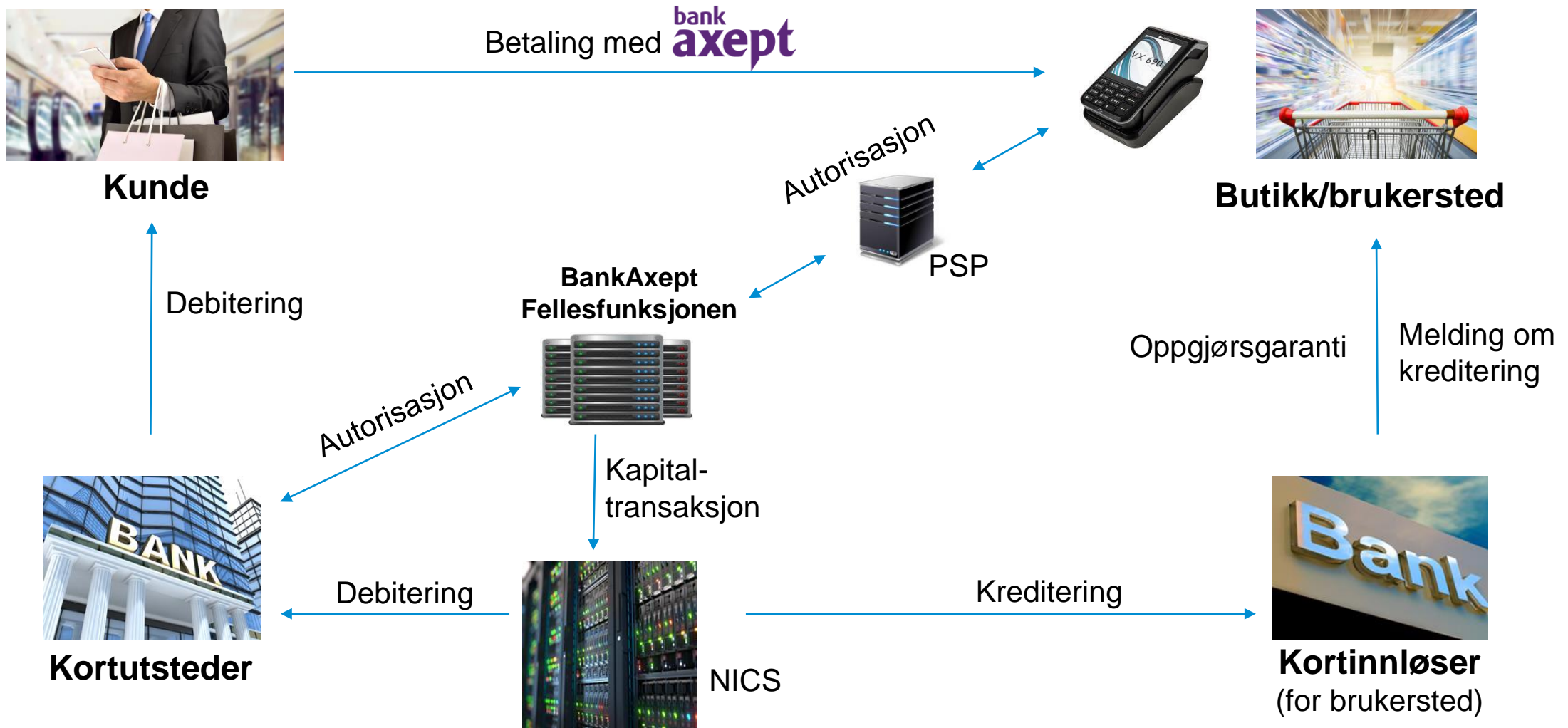
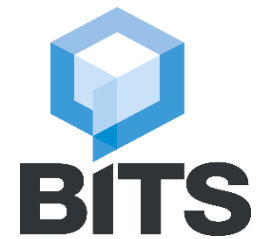
Med vennlig hilsen  
**Finans Norge**

Idar Kreutzer  
adm. direktør

Jan Digranes  
direktør

Vedlegg

# Transaksjonsflyten – BankAxept («Card present»)



## Vedlegg 2 – ~~Unntatt offentlighet~~ Offentlig

### Hvor kan svikt oppstå, og hva vil konsekvensene kunne være?

Vi starter bakerst i infrastrukturen til det elektroniske betalingssystemet:

Hvis systemene til en kortutstedende bank ikke er operative, bestemmer forhåndsdefinerte parametere i Fellesfunksjonen (ett ledd foran) om en får gjennomføre en handel eller ikke. Det betyr at en handel kan gjennomføres selv om bankens systemer ikke er operative.

BankAxept Fellesfunksjon blir operert av Nets Norge Infrastruktur (NNI). NNI har krav på seg om beredskapsløsning hvor systemene er plassert i to ulike datasentre geografisk uavhengig av hverandre og med ulike kommunikasjonsleverandører, slik at dette i seg selv skal kunne håndtere en beredskapssituasjon. Skulle mot formodning begge datasentrene være satt ut av spill samtidig, vil fremdeles handel kunne foregå. Da vil Reserveløsningen (nærmere forklart senere i dette dokumentet) i betalingsterminalen overta som midlertidig oppsamler av kort- og betalingsdata.

Det er etablert rundt 30 bedrifter som samler inn kort- og betalingsinformasjon fra betalingsterminalene på alle brukersteder rundt om i Norge. Ulike betalingsterminaler er knyttet til ulike innsamlere. Skulle en innsamler ikke være operativ, vil de ikke kunne samle inn transaksjonsdata fra sine betalingsterminaler, mens alle andre innsamlere vil operere som normalt. Betalingsterminalene fra den ene innsamleren som ikke er operativ, vil heller ikke da ha kommunikasjon med øvrig betalingsinfrastruktur som Fellesfunksjonen og bankene. Når betalingsterminalen ikke er online, vil den kunne operere i offline modus. Handel vil i så måte fremdeles være mulig gjennom Reserveløsningen.

Hvis betalingsterminalen på et brukersted ikke er operativ, f.eks. på grunn av mangel på strøm, vil ikke handel kunne foregå med hjelp av betalingsterminalen. Men hvis betalingsterminalen får strøm, på en eller annen måte, men ikke har kommunikasjon med omverden (som omtalt i Berlevåg-saken), vil handel fremdeles kunne foregå, da Reserveløsningen er operativ.

Ved kortvarig svikt i betalingssystemet, vil betalingsterminalen kunne operere som Reserveløsning så lenge den får strøm, dvs handel kan mer eller mindre operere som normalt. Dette er noe som skjer daglig i Norge, der det som regel er kommunikasjonen mellom betalingsterminalen og kortinnsamler som er årsaken til svikt. Men det kan være andre bakenforliggende årsaker til svikt. Hvis årsaken til svikt er strøm til betalingsterminalen, kan ulike reserveløsninger for generering av strøm være løsning for å få betalingsterminalen i operativ modus. Erfaringsmessig vil strømsvikt forårsake andre utfordringer for en handelsbedrift enn bare at betalingsterminalen ikke er operativ, som f.eks. at dører ikke går opp eller igjen, at kjøledisker får høye temperaturer og at kasseløsning ikke fungerer og gjør det vanskelig å håndtere med kontanter.

Reserveløsningen vil også kunne operere ved langvarig svikt i betalingssystemet, og med noen forbedringer vil løsningen være enda mer robust. Hvis den langvarige svikten i betalingssystemet er svikt i strømforsyningen på brukerstedet, og det heller ikke er mulig med alternative strømkilder, vil ikke Reserveløsningen kunne operere, da en er avhengig av at betalingsterminalen fungerer. Men som tidligere nevnt, da er det også mange andre funksjoner som ikke er operativ og som kanskje er mer prekært for den aktuelle handelsbedriften enn betalingsterminalen.

### Vedlegg 3

#### Reserveløsningen i dag – ~~Unntatt offentlighet~~

*offentlig*

Reserveløsningen er en løsning som kan benyttes dersom det er en teknisk svikt i kommunikasjonen mellom brukerstedet og Fellesfunksjonen/bank, som medfører at kortholders BankAxept-kort ikke kan behandles ved bruk av personlig kode eller transaksjonen blir autorisert elektronisk. Blant kravene til bruk av Reserveløsningen er;

- basert på fysisk BankAxept kort
- beløp er lavere enn 10.000,- kroner
- dersom kjøpsbeløpet overstiger kr 1500,-, må du kontakte Nets på telefon for å autorisere transaksjonen
- reserveløsningen ikke benyttes for utbetaling av kontanter
- reserveløsningen ikke benyttes sammenhengende ved samme brukersted i mer enn seks timer, uten at brukerstedet har avtalt dette med brukerstedsbanken
- terminalen er betjent av en representant for brukerstedet
- andelen reserveløsning for brukerstedet historisk har vært lavere enn 0,5 %

Reserveløsningen er satt opp slik at betalingsterminalen automatisk skriver ut 2 kvitteringer. En ordinær kvittering, som gis til kortholder, hvor det fremgår at transaksjonen er gjennomført med reserveløsning. En annen kvittering, som skal oppbevares av brukerstedet iht brukerstedsavtalen og som på forespørsel sendes til brukerstedsbanken, hvor følgende tilleggsinformasjon fremgår:

- Kort-/kontonummer
- Kortets versjonsnummer
- Åpent felt for kortholders signatur i sammenheng med en tekst hvor det fremgår at man ved å signere forplikter seg til å betale beløpet.
- Åpent felt for å notere identitetsbevisets (kontroll-)nummer
- For beløp over autorisasjonsgrense skal autorisasjonsnummeret for transaksjoner som er autorisert manuelt av kontobank fremgå

Kvitteringen oppbevares av brukerstedet i tilfelle terminalen aldri klarer å sende inn transaksjonene (den blir ødelagt). Da sendes kvitteringene inn istedenfor å få oppgjør for solgte varer.

Reserveløsningen overfører normalt automatisk transaksjonene når kommunikasjon med banken er gjenetablert. Reserveløsningen krever i dag at et brukersted som har benyttet Reserveløsningen, må innen 5 virkedager etter transaksjonsdato, sørge for at transaksjonene blir overført til banken.

#### Vedlegg 4

~~Unntatt offentlighet~~

*Offentlig*

#### Berlevåg-saken

I januar 2017, var flere kommuner i Finnmark uten kommunikasjon med omverden i flere dager på grunn av uvær og brudd i to fiberkabler på havets bunn, både hovedkabel og reservekabel.

De 2 største tettstedene som var berørt var Berlevåg og Båtsfjord.

Bits monitorerte bruken av Reserveløsningen de aktuelle dagene i Finnmark og kontaktet Sparebank1 Nord-Norge i etterkant av hendelsen. Her er våre funn:

Antall transaksjoner i Finnmark fylke de aktuelle dager:

Transaksjonsdato	Antall transaksjoner med reserveløsning	Antall transaksjoner totalt	Andel transaksjoner Finnmark
09.jan	71	5385	1,3 %
10.jan	51	5415	0,9 %
11.jan	68	6003	1,1 %
12.jan	1937	8822	22,0 %
13.jan	494	7361	6,7 %

Denne tabellen viser ikke når Reserveløsningen ble benyttet, men når transaksjoner fra Reserveløsningen ble overført til Fellesfunksjonen, dvs etter at kommunikasjonen var gjenetablert og hvor mange transaksjoner som var berørt.

Blant topp 5 brukersteder i antall transaksjoner fra Reserveløsningen for hele landet den 12.1.17, var 4 brukersteder fra Finnmark.

Med denne informasjonen samt etter samtaler med Sparebank1 Nord-Norge i etterkant, var konklusjonen at selv en svikt i betalingssystemet på rundt 3 dager (alle dager var hverdager), så fungerte handelen i de utsatte stedene nærmest som normalt. Her er noen punkter som kom opp i samtaler med banken:

- Alt gikk helt fint ift kjøp av varer og tjenester, først og fremst pga Reserveløsningen
- Eneste registrerte utfordring var at utlendinger med Visa Electron (online kort) ikke fikk handlet. Utlendinger med vanlige Visa/MasterCard kort, fikk handlet som normalt.
- Uttak av kontanter var ikke mulig fordi minibankene ikke hadde kommunikasjon med bankenes systemer, men banken har ikke registrert at dette har vært et problem i befolkningen. De som er vant med å ta ut kontanter, bruker de som regel på å handle

der man aksepterer kort, så de måtte bare overbevises om å bruke kort/Reserveløsningen i denne perioden.

- Hadde nedetiden vart lenger enn de rundt 3 dagene det varte, så ville problemet først og fremst være at utlendinger med online kort ikke kunne handle og gjøre opp for seg
- Hadde bankkontoret hatt tilgang til kontanter i denne perioden, hadde de ikke hatt tilgang til systemer for å autorisere slik uttak
- Fokuset i befolkningen i perioden var først og fremst irritasjon for ikke å ha tilgang til internett, TV og telefoni (deriblant nettbank for å betale regninger og Vipps for overføring av penger).