



ISO BRO vil gerne bidrage til bedst mulig håndtering af kommunikationen med medlemmer / bidragydere i forbindelse med indhentning af konto nr. og cpr. nr. over telefonen til brug for oprettelse af en betalingserviceaftale og håndtering af data efterfølgende.

Det helt afgørende for en god og konstruktiv dialog er, at organisationen formår at have en tryghedsskabende kommunikation, der sikrer tillid / tryghed mellem medlem / bidragyder og organisation, samt en sikkerhedsmæssigt korrekt håndtering / opbevaring af personlige data.

Der er to sider af den tryghedsskabende kommunikation fra organisationen:

- den der foretages med medlem / bidragyder i telefonen
- den der kommunikeres på øvrige medier fx hjemmeside, mailkorrespondance, facebook mv.

Det er naturligvis helt afgørende, at organisationen selv er tryk ved at opfordre medlemmer / bidragydere til at udlevere konto nr. og cpr. nr. over telefonen. Det bliver organisationen dels ved at sikre en korrekt opbevaring af personlige data. Se særskilt notat om dette. Men det handler også om, at organisationen er sig bevidst om, at dette er en almindeligt forekommende fremgangsmåde i stort set alle brancher hver dag landet over. Stadig flere virksomheder og institutioner tilbyder i dag deres kunder eller medlemmer, at de kan tilmelde betalinger til Betalingsservice via telefonen. Denne service benyttes bl.a. af forsikringselskaber, telefonselskaber, aviser, offentlige institutioner, forsyningsselskaber samt indsamlingsorganisationer.

De fleste organisationer oplever, at værdien (medlemslevetiden) er langt højere f.s.v.a. de medlemmer, som bliver oprettet i betalingservice og betaler via Betalingsservice, sammenlignet med dem som betaler via dankort. Medlemslevetiden falder betragtelig, når folk betaler via indbetalingskort.

At oprette en betalingsaftale via telefonen er en service for brugeren, man trygt kan benytte. Det er en ofte anvendt fremgangsmåde, at virksomheder henvender sig til privatpersoner og beder dem om konto- og CPR-nummer, hvis de skal etablere end betalingserviceaftale. Man bør imidlertid altid kun oplyse personlige oplysninger af denne art til personer eller organisationer, man kender eller har tillid til. For at understøtte den tillidsskabende kommunikation er det vigtigt, at organisationens kommunikationsstrategier på de forskellige platforme understøtter hinanden – her fx telefon og øvrige medier. Skriv tydeligt på organisationens hjemmeside, at I i denne tid ringer til udvalgte personer og tilbyder medlemskab. Skriv om I ringer fra hemmeligt nr. og hvorfor.

Det er vigtigt for organisationerne allerede ved indmeldelse af medlemmer over telefonen at få tilmeldt medlemmerne til Betalingsservice. Det nye medlem skal have en tryk og positiv oplevelse af at blive medlem og må ikke føle sig presset til noget – hverken at blive medlem eller at betale via betalingservice.

ISO BRO anbefaler derfor, at samtalen med det nye medlem forløber som normalt, herunder indsamling af data. Når samtalen er ved at nå sin afslutning, skal betalingsformen så drøftes, og her kunne en dialog forløbe på følgende måde.



Medarbejder: Afslutningsvist skal jeg høre dig om du bruger Betalingsservice til at betale nogle af dine regninger med – f.eks. husleje, el eller forsikring. *(95 % af Damarks husstande benytter Betalingsservice)*

Nyt medlem: Ja, det gør jeg.

Medarbejder: Fint, så skal jeg blot bruge dit registreringsnummer og kontonummer, så klarer jeg resten.

Hvis det nye medlem ikke ønsker at oplyse kontonummeret eller selv vil tilmelde regning til Betalingsservice, så accepterer dette, og gå ikke i en diskussion, da det er et princip for nogle personer.

Afslut derefter samtalen men husk at fortælle hvor og hvornår pengene trækkes første gang.

Nets har oplyst, at det er tilrådeligt at sende en bekræftelse til det nye medlem / bidragsyder, når der er indgået en aftale herunder også, at der er indgået en aftale om Betalingsservice.

I skal gemme dokumentation for aftalens indgåelse i 13-15 måneder efter aftalens ophør. Det kan være i form af underskriftsblanket, når I har den, eller bekræftelsesbrevet til giveren (uden cpr. nr. og konto nr.).

Sørg for at have klare nedskrevne forretningsgange for håndtering af indgåelse af betalingsaftaler, det gør det nemme for jer, at bevise I har en aftale.

Organisationen skal slette konto nr., når der ikke længere er behov for det. Hvis organisationen indarbejder en rutine at kontonumrene jævnligt slettes efter en periode, vil det være ISO BROs opfattelse, at lovens krav herom er opfyldt.

ISO BRO 28. november 2014