**KOMMUNIKASJON TIL KUNDE – ID-kontroll**

Banken er selv ansvarlig for kommunikasjon til kunde, både ved bestilling og etter utført ID-kontroll.

Under finner dere forslag til tekst dere kan bruke i kommunikasjon til kunde som skal gjennomføre ID-kontroll. Kommunikasjons form kan f.eks. være epost, SMS og/eller via app.

For å sikre en rask og god brukeropplevelse for kunden hos Posten, så er det viktig at kunde er godt informert om hva som vil skje og hva de må ha med seg før de møter opp på et postkontor/post i butikk.

**De viktigste punktene som bør kommuniseres til kunde ved bestilling:**

* Kunde må medbringe gyldig legitimasjon, enten pass eller norsk nasjonal ID-kort med chip, som ikke er skadet, gått ut på dato eller meldt tapt/stjålet.
	+ Disse typene av legitimasjon er **IKKE** godkjent for å utføre ID-kontroll:
		- Internasjonale ID-kort
		- Førerkort
		- Digital legitimasjon
		- Nødpass
		- Bankkort med bilde
		- Diverse andre dokumenter
* Kunde vil måtte oppgi ID-kode, overgi legitimasjon til kundebehandler og bli tatt bilde av i postdisken i butikken.
	+ For at bildet skal kunne brukes i ID-kontrollen, må ansiktet være godt synlig. Be kunde være forberedt på å fjerne solbriller, caps, lue eller andre hodeplagg som dekker ansiktet når ansiktsbildet skal tas.
	+ Bildet skal tas med nøytralt ansiktsuttrykk.
	+ Dersom ID-dokument ikke inneholder fødselsnummer eller D-nummer, så må kunde også være forberedt på å oppgi dette til kundebehandleren.
* ID-kontroll kan gjøres på alle Posten Bring postkontor og post i butikk i deres åpningstid.
* Frist for å utføre ID-kontroll er 7 dager. Etter det vil ID-koden utløpe og kunde må ta kontakt med banken for å bestille ny ID-kontroll.
* Informasjon om personvern
	+ Mobai er databehandler på vegne av banken. Banken må informere kunden om behandlingen som skal skje, inklusiv evt. be om samtykke hvis det er bankens behandlingsgrunnlag.

Innhold

[1 - Ved bestilling: 2](#_Toc198557785)

[1.1 - Kommunikasjon sendes til kunde av bank på f.eks. epost eller via app 2](#_Toc198557786)

[1.2 - Til bruk ved bestilling - Kortere variant som f.eks. brukes ved utsendelse av SMS til kunde: 4](#_Toc198557787)

[2 - Godkjent ID-kontroll 5](#_Toc198557788)

[2.1 - E-post, SMS eller via app: 5](#_Toc198557789)

[3 - Dersom ID-kontroll ikke blir godkjent 5](#_Toc198557790)

[3.1 - Manglende informasjon eller annen grunn til avvisning – prøv på nytt (epost / app): 5](#_Toc198557791)

[3.2 - Prøv på nytt (SMS): 6](#_Toc198557792)

[3.3 - Avvises - Uten oppfordring om å prøve på nytt (epost/app/SMS): 6](#_Toc198557793)

## 1 - Ved bestilling:

### 1.1 - Kommunikasjon sendes til kunde av bank på f.eks. epost eller via app

**Kjære kunde**

For å fullføre registreringen, må du gjennomføre en fysisk ID-kontroll. Vennligst les informasjonen nedenfor nøye. En fysisk ID-kontroll er nødvendig for å bekrefte din identitet og fullføre din registrering hos oss.

**Gyldig legitimasjon som må medbringes:**

Vennligst ta med gyldig legitimasjon som ikke er utløpt eller ødelagt. Følgende dokumenter kan aksepteres som legitimasjon:

* Norske og utenlandske pass med elektronisk lesbar chip
* Norske nasjonale ID-kort med elektronisk lesbar chip

For å se om ID-en din inneholder elektronisk lesbar chip, kan du se etter dette symbolet (finnes i ulike farger):



**Legitimasjon som IKKE godkjennes for å utføre ID-kontroll:**

* Førerkort
* Digital legitimasjon
* Nødpass
* Bankkort med bilde
* Internasjonale ID-kort
* Diverse andre dokumenter

**Dette må du forberede deg på:**

* I tillegg til å ta med gyldig legitimasjon og oppgi ID-kode, må du være forberedt på at kundebehandleren vil ta bilde av deg. Barn og ungdommer under 18 år vil ikke bli tatt bilde av.
* For at bildet av deg skal kunne brukes i ID-kontrollen, må ansiktet ditt være godt synlig. Vennligst fjern solbriller, caps, lue eller andre hodeplagg som dekker ansiktet når ansiktsbildet skal tas. Bildet skal tas med nøytralt ansiktsuttrykk.
* Kundebehandleren vil også se og ta bilde av ID-dokumentet ditt. Bildene av deg og din ID vil brukes for å bekrefte din identitet.
* Hvis ditt fødselsnummer / D-nummer ikke er synlig på ditt ID-dokument, så må du være forberedt å oppgi dette til kundebehandleren.

**Steder du kan utføre ID-kontroll:**

Du kan utføre den fysiske ID-kontrollen på Posten Bring sine postkontor og post i butikk som tilbyr denne tjenesten i deres åpningstid.

**Din ID-kode:** [ID XXX XXX]

Denne koden må oppgis når du møter opp hos Posten for å starte ID-kontrollen.

**Frist for oppmøte:**

Du har 7 dager fra mottatt bestilling til å møte opp ved et Posten postkontor eller en post i butikk for å gjennomføre ID-kontrollen. Hvis fristen utløper, må du ta kontakt og bestille på nytt.

Hvis du har spørsmål, vennligst kontakt vår kundeservice.

Med vennlig hilsen,
[Bankens navn] Kundeservice

### 1.2 - Til bruk ved bestilling - Kortere variant som f.eks. brukes ved utsendelse av SMS til kunde:

**Kjære kunde,**

For å fullføre registreringen, må du gjennomføre en fysisk ID-kontroll hos Posten innen 7 dager. Ta med gyldig legitimasjon (pass eller norsk nasjonalt ID-kort) og oppgi ID-kode [ID XXX XXX]. Kundebehandleren vil ta bilde av deg og ditt ID-dokument for å kunne verifisere din identitet. Se mail for hva som vil skje i en slik ID-kontroll.

For spørsmål, kontakt vår kundeservice.

**Med vennlig hilsen,**
[Bankens navn]

## 2 - Godkjent ID-kontroll

### 2.1 - E-post, SMS eller via app:

**Kjære kunde,**

Takk for at du har fullført fysisk ID-kontroll.

**[**Hva skjer nå?LAG TEKST SOM PASSER FOR DERES KUNDER/SITUASJON]

Med vennlig hilsen,
[Bankens navn] Kundeservice

## 3 - Dersom ID-kontroll ikke blir godkjent

### 3.1 - Manglende informasjon eller annen grunn til avvisning – prøv på nytt (epost / app):

**Kjære kunde,**

Vi beklager å informere deg om at vi ikke fikk bekreftet din identitet i ID-kontrollen.

**Mulige årsaker til at ID-kontrollen ikke ble godkjent:**

* Ugyldig eller utløpt legitimasjon.
* Legitimasjon som ikke er akseptert (bruk av skadet ID-kort/pass, internasjonalt ID-kort, førerkort, digital legitimasjon, nødpass, bankkort med bilde).
* Manglende eller feilaktig oppgitt informasjon.
* Bilde som ikke oppfyller kravene (ansiktet må ha nøytralt ansiktsuttrykk, være godt synlig uten solbriller, caps, lue eller andre hodeplagg som dekker for ansiktet, og bilde av legitimasjon må kunne vise nødvendig informasjon.)

**Hva du kan gjøre videre:**

1. **Kontroller legitimasjonen din:** Sørg for at du har gyldig legitimasjon som er akseptert for ID-kontroll. Dette vil si norsk eller utenlandsk pass med chip eller norsk nasjonalt ID-kort som ikke er skadet, utgått på dato eller meldt savnet/tapt.
2. **Forbered deg på nytt oppmøte:** Vennligst møt opp igjen på et Posten postkontor eller post i butikk for å gjennomføre en ny ID-kontroll. Husk å ta med gyldig legitimasjon og vær forberedt på å ta nye bilder. (Det tas ikke bilder av barn og ungdom under 18 år.)

**Oppgi korrekt informasjon:** Sørg for å være klar for å oppgi fødselsnummer eller D-nummer, og svar på spørsmål etter beste evne.

Vi forstår at dette kan være ubeleilig, og vi setter pris på din forståelse og samarbeid. Hvis du har spørsmål eller trenger ytterligere assistanse, vennligst kontakt vår kundeservice.

Med vennlig hilsen,
[Bankens navn] Kundeservice

### 3.2 - Prøv på nytt (SMS):

**Kjære kunde,**

Vi beklager å informere deg om at vi ikke fikk bekreftet din identitet i ID-kontrollen. Møt opp igjen hos Posten med korrekt informasjon og legitimasjon (elektronisk lesbart pass eller norsk nasjonalt ID-kort).

For spørsmål, kontakt vår kundeservice.

**Med vennlig hilsen,**
[Bankens navn]

### 3.3 - Avvises - Uten oppfordring om å prøve på nytt (epost/app/SMS):

**Kjære kunde,**

Vi beklager å informere deg om at din ID-kontroll ikke ble godkjent.

**Mulige årsaker til at ID-kontrollen ikke ble godkjent:**

* Ugyldig eller utløpt legitimasjon.
* Legitimasjon som ikke er akseptert (bruk av skadet ID-kort/pass, førerkort, digital legitimasjon, nødpass, bankkort med bilde).
* Manglende eller feilaktig oppgitt informasjon.
* Bilde som ikke oppfyller kravene (ansiktet må være godt synlig uten solbriller, caps, lue eller andre hodeplagg som dekker for ansiktet, og bilde av legitimasjon må kunne vise nødvendig informasjon).

Vi forstår at dette kan være ubeleilig, og vi setter pris på din forståelse. Hvis du har spørsmål eller trenger ytterligere assistanse, vennligst kontakt vår kundeservice.

Med vennlig hilsen,
[Bankens navn] Kundeservice