



PINKODEAFLURING

Vejledning, Version 151201

For sikringsansvarlige, sikringsrådgivere og andre

Introduktion

I den sidste periode har der over hele Danmark været en markant stigning i tricktyverier, hvor gerningspersoner aflurer ældre menneskers pinkoder i dagligvareforretninger. Tyvene stjæler derefter betalingskortet og misbruger det i hæveautomater eller i andre forretninger.

Gerningspersonerne kan være kvinder og mænd i alle aldre, og de vil ofte ligne almindelige turister (de er velklædte og fremstår typisk "pæne", men ligner østeuropæere). De vil normalt tale tysk, engelsk eller gebrokkent dansk.

Det er flere muligheder for forebyggelse – både taktisk og fysisk. Begge dele beskrives i denne vejledning. Vejledningen er udarbejdet i samarbejde med Syd & Sønderjyllands Politi, og vi håber denne vejledning hjælper dig til at implementere yderligere forebyggelse, så vi i større udstrækning kommer pinkodeafluring til livs.



Indholdsfortegnelse

1. Gerningsmandens fremgangsmåde	2
2. Hvad kan forretningen gøre	2
3. Generel skiltning	3
4. Hvad kan medarbejderen gøre	3
5. Hvad kan kunderne gøre	3
6. Presse	3
7. Standardskilte Detailhandel	4
Howeni Eurosafes	

1. Gerningsmandens fremgangsmåde

Typisk anvender gerningsmændene følgende fremgangsmåde:

- En eller flere gerningspersoner aflurer pinkoden i forbindelse med betalingen i forretningen.
- Gerningspersonen udpeger ofret til en anden udenfor butikken eventuelt via mobiltelefon.
- Denne retter herefter henvendelse til ofret som regel under påskud om at spørge om vej.
- Mens ofret er afledt, stjæler den første gerningsperson eller en tredje gerningsperson ofrets betalingskort, ofte fra bilen, hvor ofret har sat sine varer og taske.
- Herefter misbruges kortet oftest i kortholders egen bank, idet man her kan hæve op til 15.000 kr. på én gang og misbruges herefter, indtil det spærres. Der sker også misbrug i forretninger, hvor der hæves så meget som muligt over beløb eller indkøbes dyre varer.
- Gerningspersonerne er meget mobile og kan skifte landsdel dagligt. Når et kort spærres, findes et nyt offer.
- Tidsrum: Mellem kl. 10:00 til kl. 15:00 med flest tilfælde mellem kl. 11:00 til 13:00.

2. Hvad kan forretningen gøre?

Forretningen kan lave forskellige foranstaltninger, som gør det vanskeligere for en tricktyv at aflure kundens pinkode, så det ikke er muligt at stå tæt på andre kunder. Der kan eksempelvis laves følgende:

- A. Opsætning af skiltning om pas på din pinkode.
- B. Opsætning af diskretionslinjer ved kassepladserne.
- C. Opsætning af vejledning til personale og kunder om forebyggelse af pinkodeaflyring.
- D. Montering af PinGuard Pincode Protection på betalingsterminaler.
- E. Flytte og optimere placering af spejle og andre forhold, der medfører, at man nemt kan aflæse andres pinkodeindtastning osv.

Diskretionslinjer er gulvmarkeringer, der opsættes ved butikkens kasseområde således at det tydeliggøres for kunderne, at de skal holde afstand til kunden foran. Det reducerer risikoen for pinkodeaflyring, lommertyveri med mere. Men det skaber også et bedre arbejdsmiljø for kassepersonalet, da der er mere 'luft' omkring kassen og mindre pres, på så personalets stressniveau reduceres.



PinGuard Pincode Protection er en supplerende sikringsforanstaltning, der monteres på betalingsterminalerne, så man reducerer muligheden for pinkodeafkluring. Du kan se et eksempel på en god løsning på forsiden af denne vejledning.

3. Generel skiltning

Ud over dette er det vores erfaring, at butikkerne generelt kan skilte bedre med deres eksisterende forebyggelse som TV overvågning, lav kassebeholdning, overfaldsalarmer og tyverialarmer. Alt sammen forhold der er med til at skabe tryghed og forebyggelse. Du kan se en oversigt over de mange muligheder for skiltning indenfor detailhandel [her](#).

Skiltene kan bestilles hos Howeni Eurosafe på www.HoweniEurosafe.dk.

4. Hvad kan medarbejderen gøre?

Som medarbejder kan du være opmærksom på personer, som virker afventende i forretningen eller som ved kassen iagttager andre kunder, der er ved at betale med betalingskort. Du kan bede personer, som står tæt på den kunde, du ekspederer, om at trække lidt tilbage. Din kontakt til disse kunder vil gøre eventuelle tricktyve opmærksom på, at du har set dem og holder øje med dem. Dette vil formentlig få dem til at opgive og forlade forretningen uden at gennemføre sit forehavende og begå kriminalitet.

5. Hvad kan kunderne gøre?

Ud over at dække over indtastning af pinkoden, så man ikke så nemt kan aflure den, bør du altid holde respektfuld afstand til den der betaler med betalingskortet. Den der skal betale kan eventuelt også trække indkøbsvognen bagved sig (fremfor foran sig) og på den måde sikre at bagved stående personer er tvunget til at holde større afstand.

Generelt har vi følgende gode huskeregler:

- **Du skal være opmærksom**
Vær opmærksom på de personer der står omkring dig når du betaler, står ved hæveautomater eller betalingsautomater.
- **Du skal ikke lade dig distrahere**
Hold fokus på betalingen og lad ikke andre personer eller begivenheder fjerne din opmærksomhed.
- **Du skal tage dig god tid**
Brud den tid der er nødvendig for at taste din pinkode beskyttet og korrekt.
- **Du skal beskytte din pinkode**
Beskyt din kode med din hånd når du taster ind.
- **Du skal holde afstand**
Bed også andre om at holde afstand – det er bestemt ikke uhøfligt.

Ud over det er det bør man være opmærksom på:

- Læg aldrig tasker fra dig uden at holde dem under opsyn.
- Vær opmærksom og på vagt, hvis nogen forsøger at aflede din opmærksomhed ved for eksempel at spørge om vej eller skabe forvirring omkring dig.

Er uheldet alligevel ude så råb altid højt, hvis du opdager, at der finder et tricktyveri sted mod dig eller andre. Få med det samme lukket for dine betalingskort. Ofte sker der hævning af større kontantbeløb i timerne lige efter tyveriet.

Du kan ringe til Nets 24 timer/året rundt og for Dankort, Visa/Dankort og Visa Electron er telefonnummeret 4489 2929.

6. Presse - Syd og Sønderjylland Politi

- [Link Hjælp kunderne til at undgå afluring af pinkoder](#)
- [Link Politi og sikringsfirma indretter tre dagligvarebutikker](#)



Howeni Eurosafe

Denne vejledning er udarbejdet af Howeni Eurosafe med formålet, at assistere og vejlede kunder og samarbejdspartnere i valg af sikringsløsninger.

Vi modtager meget gerne kommentarer og ideer med mere, så vi kan videreudvikle vores materialer og sikre, at de bliver så brugbare som muligt fremadrettet.

Opdateringer

Du kan gratis få tilsendt opdateringer til vejledningen ved at kontakte Howeni Eurosafe. Vi opdaterer, når der er behov for det, og du vil kunne se et versionsnummer på forsiden.

Ansvar og forbehold for trykfejl

Howeni Eurosafe påtager sig intet sikringsansvar i forbindelse med vejledningen. Vejledningen er udarbejdet som et projekt blandt flere interessenter, hvorfor Howeni Eurosafe ikke kan påtage sig det fulde ansvar for vejledningen samt eventuelle trykfejl.

Standard

De fleste professionelle sikringsprodukter testes efter internationale standarder, hvilket er optimalt for brugere og leverandører samt rådgivere, da man dermed reelt kan sammenligne produkter. Howeni Eurosafe laver oversigter over de standarder, som vi primært anvender i vores afdelinger. Standarderne er typisk udviklet af forsikringssselskaber og brancheforeninger.

Testede produkter og ISO certificering

Vi anbefaler altid produkter, der er testet og klassificeret i den udstrækning, at det er teknisk muligt, og der reelt findes standarder.

Andre vejledninger og guides

Vi udarbejder løbende nye vejledninger og guides. De kan læses og downloades på www.HoweniEurosafe.dk.

Selskabet bag

Howeni Eurosafe's overordnede mission er sikring af mennesker og værdier. Vores ambition er, at være den mest anerkendte, foretrukne og seriøse kompetencepartner for vores kunder, samarbejdspartnere og leverandører.

Howeni Eurosafe A/S er partnerbaseret. Samarbejdet mellem Howeni Eurosafe A/S og alle vores kunder er præget af personlige relationer, tillid og tryghed. Du skal kort sagt vide, at du kan stole på os. Både nu og i fremtiden – samt personligt og som virksomhed.

Vi har struktureret virksomheden i fire fokusområder for at sikre dig de bedste produkter og løsninger: Overvågning, Dokumentation, Fysisk sikring og Teknisk service. Howeni Eurosafe A/S er etableret i 1963 og har altså over 50 års erfaring med sikring og sikkerhed. Vi har langt over 20.000 kunder og har leveret over 100.000 produkter hvoraf mange fortsat anvendes. Hver eneste af vores partnere har over 15 års erfaring med sikring og forebyggelse.

Hvis du vil høre mere om Howeni Eurosafe A/S, er du meget velkommen til at se på vores websites www.HoweniEurosafe.dk eller kontakte os via mail eller telefon.



Sikring af mennesker og værdier siden 1963

Howeni Eurosafe A/S

Overvågning
Dokumentation
Fysisk Sikring
Teknisk Service

Adresse

Rødager Allé 125-127
DK-2610 Rødovre

Showroom

Rødager Allé 125-127
DK-2610 Rødovre

Kontakt

kontakt@HoweniEurosafe.dk
www.HoweniEurosafe.dk