

# E-maksupalvelu

## Palvelukuvaus

Tammikuu 2022, versio 0005



## Muutoshistoria

S.No.	Päivämäärä	Kuvaus	Versio
1	elokuu 2020	Palvelu- ja rajapintakuvaus (API) erotettu omiksi dokumenteiksi. Maksutoimeksiantopalvelun tiedot lisätty.	0005
2	tammikuu 2022	Palautus-toiminnan parannuksia: - useampi palautus per originaali maksu - aika pidennetty 12 kuukaudeksi	0005

# Sisällysluettelo

---

<b>Muutoshistoria</b> .....	<b>1</b>
<b>E-maksupalvelun yleiskuvaus</b> .....	<b>3</b>
<b>E-maksupalvelun edut</b> .....	<b>3</b>
<b>Käyttöönoton edellytykset</b> .....	<b>4</b>
Euromääräinen tili Nordeassa .....	4
Palvelusopimus ja turva-avain .....	4
Järjestelmät ja muut Nordean palvelut.....	4
Testaus .....	5
<b>E-maksupalvelun käyttö</b> .....	<b>5</b>
Maksamisen nimi ja liike-/tavaramerkkien käyttö - Nordea.....	5
Maksamisen nimi ja liike-/tavaramerkkien käyttö - Maksutoimeksiantopalvelu .	5
E-maksupalvelun toteuttaminen myyjän palvelussa .....	5
E-maksupalvelun rajapinnan kautta käytettävät palvelut.....	6
<b>Käytettävyys</b> .....	<b>7</b>
<b>Palvelun tuki</b> .....	<b>8</b>

## E-maksupalvelun yleiskuvaus

Nordean e-maksupalvelu on yrityspalvelu joka mahdollistaa verkkokaupankäynnissä tilipohjaiset maksut asiakkailta verkkokauppiaille. Yritys voi tarjota e-maksua maksuvälineeksi kuluttaja-asiakkaille verkkokaupassa.

Nordean e-maksupalvelu koostuu kahdesta maksutoiminnosta: Nordean e-maksusta, jossa Nordean pankkiasiakas tekee maksun tililtään, sekä maksutoimeksiantopalvelusta, jossa toisen suomalaisen pankin asiakas tekee maksutoimeksiannon omaan pankkiinsa.

Nordean e-maksussa ostaja tunnistautuu ja hyväksyy maksun pankkitililtänsä Nordeassa. Rahat tilitetään välittömästi myyjän pankkitilille Nordeassa.

Maksutoimeksiantopalvelussa ostaja tunnistautuu ja hyväksyy maksutoimeksiannon oman pankkinsa tarjoamilla välineillä. Ostajan pankki vastaa ostajan tunnistamisesta sekä maksun suorittamisesta. Rahat tilittyvät myyjän pankkitilille Nordeassa maksua seuraavana pankkipäivänä (T+1 pankkipäivää). Nämä maksut saapuvat SEPA-maksuina.

Ostajan tilipankin on käsiteltävä maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan välityksellä välitettyjä maksutoimeksiantoja syrjimättömällä tavalla erityisesti ajoituksen, ensisijaisuuden tai veloitettavien palvelumaksujen osalta verrattuna maksutoimeksiantoihin, jotka maksaja välittää suoraan, paitsi jos objektiivisista syistä on toimittava toisin (Maksupalveludirektiivi 2, 66 Artikla, 4c.)

Myyjä löytää ostajan suorituksen e-maksun viitteen avulla omalta pankkitililtään. Myyjällä on käytössään myös kysely- ja palautus-toiminnot. Kyselytoiminnon avulla myyjä voi saada vahvistuksen Nordean e-maksun onnistumisesta ja toiseen pankkiin tehdyn maksutoimeksiannon onnistumisesta, jos e-maksun paluuviestiä ei ole saatu. Palautustoiminnon avulla e-maksua käyttävä myyjä voi palauttaa e-maksulla maksetun ostoksen tai osan siitä. Nordea ylläpitää ja päivittää listaa pankeista joihin palautustoiminto on tuettu.

## E-maksupalvelun edut

E-maksu on tärkeä osa toimivaa verkkokauppaa yhtenä maksuvaihtoehtona yrityksen asiakkaille. E-maksu soveltuu niin isoille kuin pienillekin yrityksille, myös julkisen sektorin toimijoille kuten kunnille ja viranomaisille.

E-maksulla voivat maksaa tavalliset kuluttajat – asiakkaasi – mutta se soveltuu myös yritysten maksutavaksi (Nordean e-maksu). Ostaja tarvitsee vain oman pankkinsa pankkitunnukset.

- Tarjoamalla asiakkaillesi useampia maksutapoja verkkokaupassa, parannat usein myös myyntimahdollisuuksia.
- Vähennät myös omia riskejäsi, kun asiakkaasi maksavat ostoksensa etukäteen, ja rahat tulevat nopeasti ja turvallisesti yrityksesi tilille, jolloin kassanhallinta tehostuu.
- Viitemaksu mahdollistaa tilaus-maksamisketjun automatisoinnin. Viitenumeroa ja/tai maksun viestiä voi käyttää Nordean e-maksussa. Maksutoimeksiantopalvelussa toimii vain viitenumero.
- E-maksun palautustoiminnolla voit helposti ja nopeasti palauttaa asiakkaan maksaman maksun, jos et ole voinutkaan toimittaa tilausta tai asiakas on palauttanut tuotteen, tai osan tilaamisensa tuotteista. Palautuksen voi myös tehdä useassa osassa, alkuperäisen maksun summaan saakka.

- Myyjän ei tarvitse hankkia uusia ohjelmia e-maksua varten, koska se perustuu WWW-tekniikkaan. Maksutoimeksiantopyynnöt muihin suomalaisiin pankkeihin ovat myös tarjolla saman e-maksurajapinnan kautta.

## Käyttöönoton edellytykset

### Euromääräinen tili Nordeassa

Myyjäyrityksellä on oltava euromääräinen tili Nordeassa. Tilille hyvitetään saapuvat e-maksut (Nordean e-maksut sekä maksutoimeksiantopalvelun maksut toisista suomalaisista pankeista). Tililtä veloitetaan myös tehdyt maksujen palautukset. Tilillä ei saa olla käyttörajoitteita.

### Palvelusopimus ja turva-avain

Myyjäyritys tekee kirjallisen palvelusopimuksen Nordean kanssa jossa määritellään palvelu ja sovitaan palvelun käyttöönottopäivästä. Sopimuslomakkeena käytetään E-palveluiden sopimuslomaketta josta löytyvät tiedot, jotka myyjä tarvitsee palvelun käyttöönottovaiheessa.

Myyjän tiedot rekisteröidään pankissa, josta hän saa käyttöönsä myyjän tunnuksen. Pankki edellyttää turvatarkisteen käyttöä ja toimittaa turva-avaimen (MAC avain) sopimuksessa mainitulle yhteyshenkilölle Postitse. Postitusaika, Postin voimassaolevin postitusehdoin. MAC-avainkuoressa olevat tiedot myyjä päivittää omaan järjestelmäänsä palvelun käyttöönottovaiheessa.

Myyjäyritys ilmoittaa Nordealle, kun hänen palveluunsa tai tietoihinsa tulee muutoksia. Nordea täydentää tarvittaessa sopimusta muuttuneilla tiedoilla.

E-maksupalvelun käyttö edellyttää erillisten sopimusehtojen hyväksymistä. E-maksupalveluun voidaan myöhemmin lisätä ominaisuuksia. Ostaja voi olla Nordean tai toisen suomalaisen pankin asiakas.

E-Maksupalveluun sovelletaan palvelukuvauksen ja e-maksupalveluehtojen lisäksi soveltuvin osin kulloinkin voimassa olevia tiliehtoja sekä Corporate cash management -palvelujen yleisiä ehtoja.

Jos yritys ei ole entuudestaan Nordean asiakas, tietoa miten tulla Nordean asiakkaaksi löytyy Nordean verkkosivuilta [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi) > Yritysasiakkaat > Asiakkaaksi?

### Järjestelmät ja muut Nordean palvelut

Myyjäyrityksen verkkokauppajärjestelmän on kyettävä

- muodostamaan e-maksupalvelun rajapintakuvauksen mukainen maksusanoma ja lähettämään se Nordean e-maksupalveluun,
- käsittelemään rajapinnan kautta saapuvat vastaussanomien, sekä
- tarvittaessa muodostamaan, lähettämään ja käsittelemään maksun kysely- sekä palautussanomien.

Maksu-, kysely- sekä palautussanomien on kuvattu e-maksupalvelun rajapintakuvauksessa.

Ostajan suorituksen seurantaan myyjäyrittäjä tarvitsee Nordean maksuliikepalveluista tapahtumaotteen, tiliotteen tai viitemaksun. Esim. pankkiyhteysohjelmalla ja yrityksen verkkopankissa aineistot voidaan noutaa pankin eräsiirtopalvelusta. Noudetut tiedostot voidaan jatkokäsitellä reskontraohjelmistoissa.

## Testaus

E-maksupalvelua voi testata tuotantoympäristössä käyttämällä testimyyjän testitunnuksia jo ennen kuin sopimus on tehty.

Testitunnukset sekä testauksen ohjeet löytyvät e-maksupalvelun rajapintakuvauksesta.

## E-maksupalvelun käyttö

### Maksamisen nimi ja liike-/tavaramerkkien käyttö - Nordea

E-maksupalvelussa Nordean e-maksua kutsutaan e-maksuksi. Muita nimityksiä ei saa käyttää.

Myyjäyrittäjän palvelusivulla Nordean e-maksun käyttö on ilmaistava Nordean liike-/tavaramerkillä tai tekstillä Nordean e-maksu ja sen on oltava selvästi näkyvillä. Nordean liikemerkkiä voi käyttää myös maksamisen linkkinä.

Kun myyjä allekirjoittaa palvelusopimuksen, hän sitoutuu käyttämään Nordean liike-/tavaramerkkiä e-maksupalvelun ehtojen mukaisesti. Nordean liikemerkkiä ei saa itse tehdä eikä muotoilla.

Myyjäyrittäjä voi ladata Nordean liike-/tavaramerkin osoitteesta:  
<https://www.nordea.com/fi/media/kuvat/nordea-master-brand/>

### Maksamisen nimi ja liike-/tavaramerkkien käyttö - Maksutoimeksiantopalvelu

Maksutoimeksiantopalvelussa (muut suomalaiset pankit) maksuja kutsutaan Pankkimaksutavat, jolloin voidaan näyttää pankin logo/liikemerkki tai käyttää pankin nimeä. Logo/liikemerkki tai nimi voi toimia myös maksamisen linkkinä.

Nordea vastaa siitä, että myyjällä on oikeus käyttää pankkien logoa/liikemerkkiä omassa verkkokaupassaan. Nordea ylläpitää ja toimittaa myyjäyrittäjälle tiedoksi listan pankeista joiden logoa/liikemerkkiä voi käyttää. Myyjäyrittäjä lataa kunkin pankin liikemerkin/logon pankkien verkkosivustoilta ja sitoutuu noudattamaan logojen/liikemerkkien visuaalisia käyttöohjeita.

### E-maksupalvelun toteuttaminen myyjän palvelussa

On suositeltavaa toteuttaa e-maksupalvelu kauppiaan internet-palvelussa / verkkokaupassa mahdollisimman suoraviivaisesti ja yksinkertaisesti. Esim. kehysten (frameset, frame) käyttö ei ole mahdollista.

E-maksupalvelua (Nordean e-maksu ja maksutoimeksiantopalvelu) ei saa välittää ostajalle sähköpostin välityksellä tai muilla vastaavilla tavoilla.

## E-maksupalvelun rajapinnan kautta käytettävät palvelut

Tässä kuvataan e-maksupalvelut, jotka ovat e-maksupalvelun rajapinnan kautta käytettävissä.

### Maksu

Nordean e-maksussa myyjäyrityksen järjestelmä lähettää Nordealle e-maksupalvelun rajapintakuvauksen mukaisen maksusanoman.

Nordean e-maksussa ostaja tunnistautuu ja hyväksyy maksun pankkitililtänsä Nordeassa käyttäen Nordean tarjoamia tunnistatusvälineitä. Rahat tilitetään välittömästi myyjän pankkitilille Nordeassa.

Maksutoimeksiantopalvelussa Nordea muuntaa myyjäyrityksen lähettämän maksusanoman PSD2 rajapintojen mukaisiksi rajapintakutsuiksi ja välittää näiden vaatimat tiedot ostajan pankkiin. Perustiedot käsittävät mm. myyjäyrityksen nimen, pankkitilin numeron, maksun summan sekä viitenumeron. Tarkemmat PSD2 rajapinnoissa käytettävät tiedot löytyvät kunkin pankin PSD2 rajapintakuvauksista.

Ostaja tunnistautuu ja hyväksyy maksutoimeksiannon oman pankkinsa tarjoamilla välineillä. Ostajan pankki vastaa maksun suorittamisesta ja rahat tilitetään myyjän pankkitilille Nordeassa maksua seuraavana pankkipäivänä (T+1 pankkipäivää). Nämä maksut saapuvat SEPA-maksuina

Sekä Nordean e-maksussa ja maksutoimeksiantopalvelussa myyjän antamat maksutiedot välitetään FORM-tietoryhmään. Tietoryhmän rakenne on HTML-kielellä. Tietoryhmien tiedot löytyvät e-maksupalvelun rajapintakuvauksesta.

Huomioitavaa viitetietoihin liittyen: Nordean e-maksussa on käytettävissä viitenumeroa ja/tai maksun viesti -kenttä. Maksutoimeksiantopalvelussa käytössä on viitenumero -kenttä ja viitenumero on pakollinen tieto.

### Kysely

E-maksupalvelun kyselytoimintoa voidaan käyttää ohjelmallisesti tarkistamaan tilanteita, joissa kauppias ei ole saanut paluutietoa e-maksupalvelun tapahtumasta.

E-maksupalvelun kysely on tarkoitettu automaattiseksi, ohjelmallisesti toteutetuksi toiminnoksi, jolla myyjä voi kysellä lähetettyjä maksujaan. Myyjän järjestelmä voi esimerkiksi käydä läpi tilauksia, joihin järjestelmä ei ole saanut normaalia maksamiseen liittyvää kuittausta.

E-maksupalvelun kyselyn tiedot ja muoto löytyvät rajapintakuvauksesta.

### Maksun palautus

E-maksupalvelun palautustoiminnon avulla e-maksupalvelua käyttävä myyjä voi palauttaa e-maksupalvelulla (Nordean e-maksu tai maksutoimeksiantopalvelu) ostoksen maksaneelle asiakkaalle koko summan tai osan siitä. Palautus voi tulla kysymykseen, jos esim. koko tilausta ei saada toimitettua, ostoksen lopullinen hinta

ei ole tiedossa kaupantekohetkellä tai ostaja palauttaa tuotteen tai osan tuotteista postimyyntisäännösten mukaisesti.

Palautustoiminnallisuus toimii seuraavista pankeista: Nordea, OP, OmaSP, Säästöpankki, POP-Pankki ja Handelsbanken.

E-maksupalvelun palautuksella on seuraavat rajoitukset:

- palautuksen suuruus voi olla korkeintaan alkuperäisen maksun suuruinen
- palautuksen voi tehdä vain sille tilille mistä alkuperäinen maksu on tullut
- tehtyä maksua kohden voi tehdä useamman palautuksen, alkuperäisen maksun summaan saakka
- palautus tulee tehdä kahdentoista (12) kuukauden kuluessa alkuperäisestä maksusta.
- Ei koske eräpäivämaksua (Nordea e-maksu). Alkuperäinen e-maksu tulee olla heti-maksu.

Nordea päivittää listaa tuetuista pankeista sekä palautustoiminnallisuuden ominaisuuksia ja saattaa nämä myyjäryityksille tiedoksi.

E-maksupalvelun palautustoiminto on FORM-muodossa ja sen tiedot löytyvät rajapintakuvauksesta.

## Turvallisuus

Ostajan ja Nordean välisessä tiedonvaihdossa käytetään TLS/SSL-turvatekniikkaa. Se salakirjoittaa koko tietoliikenteen jatkuvasti vaihtuvilla avaimilla, jolloin ulkopuoliset eivät voi lukea eivätkä muuttaa siirrettävää tietoa. Turvatekniikalla voidaan myös varmistaa, että ostaja asioi nimenomaan Nordean e-maksupalvelimen kanssa ja tarkistaa, että maksamiseen liittyvät tiedot eivät muutu tietoliikennesyhteyden aikana missään vaiheessa.

Nordean e-maksussa kukaan ulkopuolinen ei pääse käyttämään maksajan tiliä, sillä Nordea tunnistaa maksajan luotettavasti asiakasnumeron ja tunnuslukusovelluksen (myös offline) tai tunnuslukulaitteen avulla. Maksaja vahvistaa myös jokaisen e-maksun Nordean tunnistautumisvälineillä.

MAC-turvatekniikka takaa tietoliikenteen eheyden, muuttumattomuuden ja osapuolten tunnistamisen.

Maksutoimeksiantopalvelussa maksaja tunnistautuu vahvasti ja hyväksyy maksutoimeksianton käyttäen oman tilipankkinsa tunnistautumisvälineitä. Nordean ja muiden pankkien välisessä tiedonvaihdossa käytetään molemminpuolista TLS-turvatekniikkaa.

## Käytettävyys

E-maksupalvelu on käytettävissä 24h/vrk vuoden jokaisena päivänä.

E-maksupalvelun suunnitellut järjestelmäpäivitykset pyritään ajoittamaan ja toteuttamaan niin, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa asiakkaille. Tyypillisesti tällaiset suunnitellut päivitykset tehdään aamuyön tunteina.

Merkittävistä päivityksistä – jotka vaativat myös asiakkailta teknisiä muutoksia –



tiedotaan asiakkaille ennen päivityksiä.

Mahdollisissa häiriötilanteissa, Nordea selvittää häiriöiden syyt, myös yhteistyössä muiden pankkien kanssa, ja tekee parhaansa ongelman korjaamiseksi.

## Palvelun tuki

Ajantasaiset tiedot Nordean asiakaspalvelukanavista löytyvät Nordean verkkosivuilta [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi) > Yritysasiakkaat > Asiakaspalvelu.