

Kauppiasohje

Maksujen vastaanotto Internetissä tai posti- ja puhelinmyyntinä

Tämä opas on tarkoitettu kaikille niille, jotka työssään vastaanottavat MasterCard- ja Visa-korttimaksuja Internetin kautta tai Posti- ja puhelinmyyntinä. Ohjeet velvoittavat kaikkia kauppiaita, joilla on voimassaoleva sopimus korttimaksujen vastaanotosta. Kauppiasohjeet ovat saatavilla Nordean Kauppiaspalveluiden verkkopalvelusta, Nordean konttoreista tai ne toimitetaan kauppiaille muutoin.

Yksityiskohtaisia ohjeita verkkokaupan maksamisratkaisuista ja maksupalveluiden käytöstä on maksupalveluntarjoajien toimittamissa käyttöoppaissa. Maksupalveluntarjoajalla tarkoitetaan tahoa, joka tarjoaa palvelun internet-maksamiseen ja posti- ja puhelinmyyntiin.

Kauppiastunnus on hyvä olla tilauksia käsittelevien henkilöiden tiedossa mahdollisia varmennuspuheluja varten. Voit kirjata kauppiastunnuksesi tähän.

KAUPPIASTUNNUS _____

Sisällysluettelo

Korttien hyväksyminen	3
Maksukorttien vastaanotto	3
Pikaopas	4
Ostoksen tekemisen yhteydessä kerättävät tiedot	4
Kuitin tiedot	5
Varmentaminen	5
Ennakkovarmennus (MasterCard)	6
Lopullinen varmennus (MasterCard)	6
Varmennuksen peruutus	6
Tapahtuman hyvitys	6
Maksupalvelu ja aineistojen toimitus	7
Kuittitietojen säilyttäminen ja kuittipyynnöt	7
Raportointipalvelut	7
Verkkopalvelu	7
Kuukausiote	7
Kuukausiotteen lukuohje	8
Erityisohjeita	8
Veloitus korttimaksusta	8
3-D Secure -palvelu	8
Toistuvat maksut	9
Kauppiaan ja kortinhaltijan välinen sopimus	9
Tekniset vaatimukset	10
Posti- ja puhelinmyynti	10
Maksaminen maksulinkin kautta	11
Perinteinen posti- ja puhelinmyynti	11
Maksupäätteen päivitys	11
Turvalliset toimintatavat	12
Internet-kauppa	12
Posti- ja puhelinmyynti	12
Varo huijareita	12
Kohonnutta riskiä voivat ennakoida	12
Epäily väärinkäytöstä	13
Toteutunut väärinkäyttö	13
Reklamaatiot (takaisinveloitukset)	14
Reklamaatioiden ennaltaehkäisy ja käsittely – parhaat käytännöt	14
Ota huomioon verkkosivuja tehdessäsi	14
Miten toimia korttimaksun reklamaatiotilanteessa	14
Turvallinen korttiympäristö	15
PCI itsearviointi	15
Ohjeita poikkeustilanteita varten	15
Maksaminen	16
Palautukset ja hyvitykset	16
Tilitykset	16
Tärkeitä yhteystietoja	17
Kauppiaspalvelun Asiakaspalvelu	17
Kauppiaspalveluiden automaattinen varmennuspalvelu	17
Kauppiaspalveluiden henkilökohtainen varmennuspalvelu	17
Kauppiaspalveluiden PCI tuki	17
Muita tärkeitä yhteystietoja	18

Korttien hyväksyminen

Kun kauppias on sitoutunut hyväksymään MasterCard ja Visa-maksuja, tulee liikkeessä hyväksyä kaikki kyseisten korttijärjestöjen kortit. Voit vastaanottaa korttimaksuja joka puolelta maailmaa, mutta riskienhallinnallisista syistä voit halutessasi estää esimerkiksi Euroopan ulkopuolisten korttien käytön. Online-kortit, kuten Visa Electron - ja Maestro-kortit, soveltuvat Internet-maksamiseen tai Posti- ja puhelinmyyntiin vain, jos kortin liikkeellelaskija sen sallii. Jos haluat hyväksyä American Express - ja Diners Club -kortit, tee erillinen sopimus kyseisten yhtiöiden kanssa.

Etäkaupan maksutapahtumien seurannassa tulee käyttää tätä varten kehitettyä väärinkäytösten ennaltaehkäisyyn tarkoitettua järjestelmää. Järjestelmä sisältyy yleensä maksupalveluntarjoajan toimittamaan ratkaisuun ja se auttaa huomaamaan ja estämään mahdolliset huijausryitykset ja sitä kautta vähentämään myös reklamaatioiden määrää. Järjestelmän mahdollisuuksiin kannattaa tutustua huolellisesti ja miettiä, miten käyttää sitä oman liiketoiminnan suojaamisessa.

Kauppiiaan tulee huomioida, että kaikkea etämyyntiä koskevaa lainsäädäntöä tulee noudattaa, kun myy tuotteita tai palveluita Internetissä tai posti- tai puhelinmyyntinä. Linjauksia kuluttajankaupan etämyynnistä antaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Maksukorttien vastaanotto

Tämä ohjeistus tulee olla korttimaksuja/tilauksia vastaanottavien henkilöiden käytettävissä. Ohjeen on tarkoitus antaa maksujen vastaanottoa varten selkeät ohjeet, joiden avulla maksaminen hoituu helposti ja turvallisesti. Noudata aina näitä ohjeita maksukorttien vastaanotossa.

Kauppiaspalveluiden Internet-palvelun turvallisella maksutavalla voit varmistaa, että asiakas pystyy maksamaan tilauksen ennen kuin toimitat sen ja se antaa muutakin riskienhallinnallista suojaa kauppiaille. Seuraavassa kohdassa kerrotaan myyntitilanteen vaiheet:

1. Asiakas tekee tilauksen kauppiiaan Internet-sivuilla.
2. Asiakas siirtyy maksamaan valitsemansa tuotteet ja antaa korttinsa numeron, voimassaoloajan ja CVV2/CVC2 turvanumeron (kortin kääntöpuolella kolme viimeistä numeroa kortin numeron jälkeen).
3. Asiakas maksaa tilauksen palveluntarjoajan sivuilla 3-D Secure-palvelussa (MasterCard SecureCode tai Verified by Visa). Tähän hän tarvitsee verkkopankkitunnukset tai kortin liikkeellelaskijan tarjoaman muun tavan varmentaa henkilöllisyys. Palvelu siirtyy tunnistautumissivulle, jossa asiakas antaa tunnuksensa ja hyväksyy ostoksen määrän veloitettavaksi kortiltaan vahvistamalla maksun.
4. Kortti tarkistetaan automaattisesti kortin liikkeellelaskijan varmennuspalvelussa. Jos kortti ja summa hyväksytään, kauppias ja asiakas saavat tiedon siitä, että ostos voidaan toteuttaa.
5. Kauppias lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen esimerkiksi sähköpostitse. Kauppias toimittaa tilauksen annettuun osoitteeseen tehtyään ennen tuotteen lähettämistä asianmukaiset tarkistukset.

Tutustu myös tarkemmin kohtaan *Kohonnutta riskiä voi ennakoida*.

Pikaopas

- Kauppiassopimuksessa sovittuja maksukortteja voi käyttää ainoastaan tuotteiden ja palveluiden maksamiseen.
- Kun kauppias on sitoutunut hyväksymään MasterCard- ja Visa-maksuja, tulee liikkeessä hyväksyä kaikki kyseisten korttijärjestöjen kortit.
- Maksukortteille ei saa asettaa minimi- eikä maksimiorajaa.
- Hyvitys tulee tehdä aina samalle maksukorttinumerolle kuin alkuperäinen veloitus. Hyvitystä ei saa suorittaa tilille tai toiselle kortille.
- Ostoksen summaa ei saa jakaa samalle maksukorttinumerolle useaksi eri varmentamattomaksi tapahtumaksi. Ostoksen voi kuitenkin jakaa eri maksukortteille/maksutavoille. Esimerkiksi osa maksusta MasterCard-kortilla ja osa Visa -kortilla.
- Korttimaksua ei saa vastaanottaa velkojen perintää varten, eikä velan uudelleen luotottamista varten.

Ostoksen tekemisen yhteydessä kerättävät tiedot

Palveluntarjoaja pääsääntöisesti huolehtii, että tarvittavat tiedot kerätään ja ne toimitetaan tapahtuman mukana kauppiaspalveluun.

- kortin numero
- kortin voimassaoloaika
- mikä kortti on kyseessä (Visa, MasterCard)
- kortinhaltijan nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- AVV (Address verification value) tai CAVV (Cardholder authentication verification value)
- turvakoodin CVV2/CVC2 vastauskoodi
- toimitusosoite
- ostojen yhteissumma
- ostovaluutta
- ostopäivä
- tapahtuman viitenumero
- ostajan nimi (jos eri kuin kortinhaltijan)
- mitä tuotteita tai palveluja korttitapahtuma koskee
- kunkin tuotteen tai palvelun hinta
- arvonlisävero
- mahdolliset kulut
- kortinhaltijan IP-osoite
- yrityksen nimi ja osoite
- varmennuksen päivämäärä ja varmennustunnus
- ECI-arvo (Electronic Commerce Indicator) – tämä arvo lähetetään sekä vahvistuksen yhteydessä että lähetettäessä kootut tapahtumat yhdessä AVV/CAVV:n kanssa.

Säilytä mahdollinen asiakkaan lähettämä postimyyntikuponki, faksi, sähköposti ja liitteet, jotka vahvistavat toimituksen.

Kuitin tiedot

Asiakkaan kuitilla tulee näkyä myyntipisteen nimi- ja osoitetiedot samassa muodossa, kuin ne on kauppiassopimuksessa ilmoitettu. Lisäksi kuitilla tulee olla seuraavat tiedot:

- yrityksen verkko-osoite ja postiosoite
- yrityksen nimi ja y-tunnus
- yrityksen puhelinnumero
- kortin voimassaoloaika
- kortinhaltijan nimi
- ostojen yhteissumma
- missä valuutassa ostos tehtiin
- ostopäivä
- tapahtuman viitenumero
- ostajan nimi
- varmennustunnus
- AVV (Address verification value) tai CAVV (Cardholder authentication verification value)
- turvakoodin CVV2/CVC2 vastauskoodi
- tieto siitä, että kyseessä on korttiosto
- kunkin tuotteen tai palvelun hinta
- tieto siitä, peritäänkö joitakin kuluja
- arvonlisävero

Varmentaminen

Internetissä ja Posti- ja puhelinmyynnissä vastaanotetut tapahtumat tulee aina varmentaa. Tapahtuman varmentamisella tarkistetaan onko maksukortti voimassa ja onko asiakkaan tilillä/kortilla katetta. Varmentaminen varaa aina oston summan asiakkaan tililtä/kortilta.

3-D Secure turvajärjestelmän avulla kortinhaltija voi maksaa ostoksensa MasterCard SecureCode- tai Verified by Visa – palvelua käyttäen. Täten voidaan varmistaa asiakkaan henkilöllisyys ja oikeus käyttää maksukorttia. Kun ostos on maksettu turvajärjestelmän avulla ja kun kauppiassopimuksen etäkauppaa koskevia ehtoja on noudatettu, saa kauppias takuun maksun saamisesta. Tällöin asiakkaan tilaus voidaan toimittaa riskittä.

3-D Secure turvajärjestelmän ulkopuolella tehdyllä varmennuksella ei voida varmistaa asiakkaan henkilöllisyyttä tai oikeutta käyttää maksukorttia. Jos tapahtumaa ei varmenneta, jää mahdollisessa väärinkäytöksessä taloudellinen vastuu tapahtumasta kauppiaille. Mikäli epäilet väärinkäyttöä, toimi ”Varo huijareita” -kohdan mukaan.

Ennakkovarmennus (MasterCard)

MasterCardin maksukorttitapahtumat on pääsääntöisesti ennakkovarmennettava, mikäli lopullinen veloittettava summa ei ole varmennushetkellä tiedossa (esim. hotelli tai autonvuokraus) tai tiedossa ei vielä ole, tuleeko veloitus lopulta tehtäväksi (esim. jos on epävarmaa, onko toimitettavaa tavaraa varastossa).

Varmennus lähtee tällöin kortinmyöntäjän järjestelmään ennakkovarmennuksena. Lopullinen maksutapahtuma on viimeisteltävä ennakkovarmennuksen maksutakuuajana (ajat tarkemmin kauppiaaspalveluiden ehdoissa), eikä se saa ylittää ennakkovarmennuksen määrää. Tarvittaessa voit pidentää ennakkovarmennuksella tehdyn katevarauksen voimassaoloaikaa.

Tarpeettomaksi osoittautuneet ennakkovarmennukset on peruutettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 24 tunnin kuluessa, mikäli on käynyt selväksi, ettei lopullista veloitusta tehdä tai että lopullinen veloitus alittaa ennakkovarmennetun summan.

Lopullinen varmennus (MasterCard)

MasterCard-maksukorttitapahtumat on varmennettava lopullisella varmennuksella, kun veloittettava summa on tiedossa. Tapahtumaa ei kuitenkaan ole pakko varmentaa, jos tapahtuma on jo ennakkovarmennettu ja maksutakuuajana on voimassa.

Huomioithan, että korttien liikkeellelaskijat peruuttavat katevaraukset maksutakuuajan päätyttyä, mikäli niihin liittyvää veloitusta ei ole tullut. Turvataksesi maksun saannin, lähetä maksutapahtumat mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden vuorokauden kuluessa maksutapahtuman viimeistelystä.

Varmennuksen peruutus

Jos asiakas haluaa peruuttaa tilauksen, tai jostain muusta syystä haluat oikaista veloituksen, tee peruutus maksupäätetoimittajan tai maksupalveluntarjoajan ohjeiden mukaan.

Peruutustapahtuma peruuttaa veloituksen ennen tapahtuma-aineiston lähetystä. Jotta varmennus ei jäisi rasittamaan asiakkaan tiliä, maksupalvelu peruuttaa myös varmennuksen maksutapahtuman peruutuksen yhteydessä.

Tarpeettomaksi osoittautuneet varmennukset on peruutettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 24 tunnin kuluessa.

Tapahtuman hyvitys

Jos asiakas palauttaa tuotteen, tai jostain muusta syystä haluat oikaista veloituksen, tee hyvitys maksupäätetoimittajan tai maksupalveluntarjoajan ohjeiden mukaan. Hyvitys tehdään aina samalle kortille, kuin alkuperäinen veloitus.

Huom. Älä koskaan tee peruutustapahtumaa toisen yrityksen puolesta. Älä myöskään tee hyvitystä koskaan toiselle kortille tai tilille.

Maksupalvelu ja aineistojen toimitus

Noudata aina maksupalveluntarjoajalta saamiasi ohjeita ja toimita aineistot eteenpäin jatkuvasti, useamman kerran päivässä tai vähintään kerran päivässä. Aineistot tulee joka tapauksessa toimittaa eteenpäin kahden (2) päivän kuluessa tapahtuman vastaanottamisesta.

Aineistossa tulee olla oikea kauppiastunnus, toimialakoodi (MCC) ja kauppiaan nimi, joiden perusteella tilitykset ohjautuvat automaattisesti kauppiaan ilmoittamalle pankkitilille. Puutteelliset tai virheelliset tiedot voivat hidastaa tapahtumien tilitystä ja aiheuttaa tapahtumien hylkäämisen.

Kuittitietojen säilyttäminen ja kuittipyynnöt

Kuitit on säilytettävä kirjanpitolain edellyttämän ajan ja mahdollisia selvityksiä varten kuitenkin vähintään 18 kuukauden ajan ostosta. Maksukuitin tiedot voi säilyttää paperisena tai sähköisesti. Paperitulosteet tulee säilyttää luettavassa muodossa. Korttitietoja sisältävä tapahtuma-aineisto tulee säilyttää siten, ettei asiattomilla ole niihin pääsyä.

Kauppias on velvollinen lähettämään asiakkaalle kuittikopion, hänen sitä pyytäessä. Kauppias on oikeutettu veloittamaan asiakkaalta kohtuullisen korvauksen kopiosta. Kauppias on velvollinen myös toimittamaan Nordealle veloituksetta kuittikopion ja laskuerittelyn hyväksytystä maksusta 10 päivän kuluessa pyynnöstä.

Raportointipalvelut

Verkkopalvelu

Kauppiaspalveluiden verkkopalvelun avulla voit seurata korttimyyntiä, tilityseriä, yksittäisiä korttitapahtumia ja tapahtumaeriä. Verkkopalvelusta on haettavissa useita erilaisia tilastoja. Verkkopalvelussa on myös uutiskanava kiireellisiä tiedotteita varten.

Verkkopalveluun pääset sivulta Nordea.fi. Valitse Kauppiaspalvelut verkkopankki -painikkeen alta.

Käyttäjätunnuksena toimii käyttäjän sähköpostiosoite. Jos olet unohtanut salasanan, voit pyytää uuden verkkopalvelun kirjautumissivun kautta. Saat asiakaspalvelusta myös opastusta palvelun käyttöön.

Kuukausiote

Kuukausiote muodostetaan aina kuun ensimmäisenä päivänä ja se sisältää yhteenvedon edeltävän kalenterikuukauden Visa- ja MasterCard-korttimyynnistä sekä palvelumaksuista. Kuukausiote on saatavilla sähköpostitse toimitettuna sekä verkkopalvelusta PDF-, XML-, ja CSV -muotoisena. Korttimyynti on jaoteltu kuukausiotteella korttiorganisaatioittain (Visa ja MasterCard) sekä korttityypeittäin.

Korttimyynti esitetään sekä alkuperäisessä tapahtumavaluutassa että euroina.

Palvelumaksut on laskettu kuukauden aikana Nordeaan saapuneista tapahtumaeristä. Huomaa, että korttitapahtumat tilitetään sovitun tilitysaikataulun mukaisesti, joten kuukauden aikana tapahtunut korttimyynti ja kuukauden aikana tehdyt tilitykset eroavat toisistaan. Tämän vuoksi kuukauden viimeisten päivien tilitykset siirtyvät seuraavan kuukauden puolelle. Tilityksiä voi tarkastella verkkopalvelusta kohdasta Hae - tapahtumaeriä, jossa hakutekijänä on tilityspäivä.

Kuukausiotteen lukuohje

Kuukausiotteen ensimmäisellä sivulla on yhteenveto edellisen kuukauden korttimyynnistä.

Kpl	Korttityypiluokkaan kuuluvien korttitapahtumien lukumäärä
Val	Tapahtumavaluutta
Korttimyynti valuutassa	Korttimyynnin määrä alkuperäisessä tapahtumavaluutassa
Korttimyynti EUR	Korttimyynti euroissa
Palvelumaksu	Korttityypiluokkaan kuuluvista korttitapahtumista laskettu palvelumaksu
Pyöritys	Ei käytössä Suomessa
Palvelumaksu	Ei käytössä Suomessa
Tilinumero	Tilinumero, jolta palvelumaksut veloitetaan
Veloituspäivä	Päivä, jolloin palvelumaksut veloitetaan tililtä
Kertynyt palvelumaksu	Vuoden alusta kertynyt kumulatiivinen palvelumaksu
Summa	Kuun palvelumaksujen määrä, joka veloitetaan tililtä

Kuukausiotteen toisella sivulta alkaa erittely tapahtumaeristä, joista palvelumaksut veloitetaan.

Kauppiastunnus	Toimipisteen yksilöivä tunnus
Eränumero	Tapahtumaerän numero
Vastaanottopäivä	Päivä, jolloin tapahtumaerä on saapunut Nordeaan. Vastaanottopäivän perusteella veloitetaan palvelumaksut. Vastaanottopäivä ei välttämättä ole sama kuin ostopäivä, jos tapahtumaerä on lähetetty myöhässä.
Kpl	Tapahtumaerän sisältämien korttitapahtumien määrä
Korttimyynti valuutassa	Korttimyynnin määrä alkuperäisessä tapahtumavaluutassa
Korttimyynti	Korttimyynnin määrä tilitysvaluutassa

Erityisohjeita

Veloitus korttimaksusta

Kauppiaalla on oikeus veloittaa kortinhaltijalta kauppiaan korttimaksujen vastaanotosta aiheutuvia kuluja vastaava maksu kortilla tehdystä ostosta. Edellytyksenä on, että veloituksesta on kerrottu Internet-sivuilla ja voidaan varmistua siitä, että asiakkaalla on selkeä ymmärrys ennen korttimaksua siitä, että maksaminen kortilla maksaa. Kauppiaan tulee myös eritellä maksun määrä asiakkaan kuitilla tai asiakkaalle toimitettavassa vahvistuksessa.

3-D Secure -palvelu

3-D Secure –palvelun käyttö tapahtuman varmennuksen yhteydessä on pakollista. Palvelun avulla pystyt todentamaan kortinhaltijan. Palveluntarjoajasi toteuttaa 3-D Secure -palvelun puolestasi. Jos ostokseen käytettävä kortti ei tue 3D Secure -palvelua (asiakkaan korttia ei ole liitetty palveluun), tulee tapahtuma aina varmentaa ja noudattaa erityistä huolellisuutta. On lisäksi muistettava, että maksua ei taata, jos kortinhaltijaa ei tunnisteta 3-D Secure -palvelun avulla. Tällöin on aina riski, että reklamaatiotilanteissa summa jää kauppiaan kannettavaksi.

Toistuvat maksut

Toistuvat maksut (recurring transactions) on kätevä palvelu perinteisen laskutuksen korvaajaksi. Palvelu sopii erityisesti Internetin kautta tehtävien pitkäaikaisten tilausten maksuvaihtoehdoksi, mutta toimii myös posti- ja puhelinmyynnissä. Toistuva maksu mahdollistaa jatkuvan laskutuksen esim. päivittäin, viikoittain tai kuukausittain asiakkaan kanssa ennalta sovittujen kriteerien mukaisesti. Toistuva maksu tarjoaa korttimaksamisen edut ja vaihtoehdot mm. yksi lasku, maksuaikaa tai luottoa. Toistuvat maksut ovat kansainvälisesti käytössä sellaisilla toimialoilla kuten:

- Musiikin, videoiden yms. latauspalvelut
- Operaattorilaskutus
- Lehtitilaukset
- Kuntosalien kausiveloitukset
- Matkakorttimyynti
- Tekstiviestipalvelut
- Sähkölaskut
- Kaapelikanavat

Palvelu koskee Visa- ja MasterCard-korttituotteita. Korttien liikkeellelaskija tekee päätöksen, salliiko korteilleen palvelun käytön. Mikäli ensimmäinen tapahtuma on Internet-maksu, koskee palvelua toistuvien maksujen ehtojen lisäksi myös erityisehdot Internet-maksuista. Mikäli ensimmäinen tapahtuma on posti- ja puhelinmyyntiä, koskee kauppiasta lisäksi erityisehdot posti- ja puhelinmyynnistä. Kauppiaan vastuulla on varmistaa, että korttitietoja ei tallennu kaupan järjestelmiin.

Kauppiaan ja kortinhaltijan välinen sopimus

Kauppiaan on tehtävä erillinen sopimus toistuvaissuorituksista kortinhaltijan kanssa. Asiakkaalle on tuotava selkeästi esille se, että asiakas on tekemässä sopimusta toistuvista maksuista. Kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten soveltuessa kauppiaan on huolehdittava lain määrittelemien ennakkotietojen antamisesta. Kauppiaan ja kortinhaltijan välisessä toistuvaissuorituksia koskevassa sopimuksesta tulee lain edellyttämien tietojen ohella käydä selvästi ilmi:

- Kyseessä on toistuvat maksut, jossa kortinhaltijan kortilta veloitetaan määräajoin sovittu maksu
- Mitä palveluja tai tuotteita sopimus koskee
- Veloitustiheys ja päivämäärä, esim. viimeisenä pankkipäivänä kerran kuukaudessa, on hyväksyttävä vähimmäistarkkuus
- Summa, joka voi olla kiinteä tai käytettyjen palveluiden mukaan vaihtuva
- Sopimuksen voimassaoloaika
- Kortinhaltijan velvollisuus uusua sopimus, mikäli kortin tiedot muuttuvat sopimuskauden aikana
- Sopimuksen uusiminen. Kauppiaan on myös toimitettava kortinhaltijalle tieto sopimuksen uusimistarpeesta
- Sopimuksen irtisanominen ja miten se tapahtuu
- Kauppiaan yhteystiedot

Sopimus tulee tehdä joko kauppiaan tilaussivulla Internetissä tai sähköpostin tai muun elektronisen tallenteen muodossa. Kauppiaan on säilytettävä sopimus toistuvaissuoritusten voimassaoloajan + kuusi (6) kuukautta. Sopimus tulee pyydettyäessä toimittaa Nordealle.

Asiakkaalle annettavassa kuitissa on mainittava selvästi, milloin tavara toimitetaan sekä mitä asiakkaan kortilta veloitetaan tehdyn maksusopimuksen mukaisesti. Myös tulevasta veloituksesta tulee kauppiiaan lähettää kortinhaltijalle aina ennakkotieto esim. sähköpostitse. Kortinhaltija voi halutessaan peruuttaa sopimuksen ilmoittamalla siitä kauppiaille, jonka jälkeen veloituksia ei enää saa tehdä.

Tekniset vaatimukset

Kaikki toistuvat maksut tulee varmentaa. Ensimmäinen maksu tulee tehdä 3-D Secure-palvelussa (MasterCard SecureCode tai Verified by Visa). Jos varmennukseen tulee hylkäävä vastaus, ei tapahtumaa tule jatkaa. Jatkotapahtumat voidaan tehdä ilman näitä tarkistuksia.

Kauppias voi tehdä toistuvia maksuja, kun hänellä on sopimus maksupalveluntarjoajan kanssa, joka on Nordean hyväksytyjen palveluntarjoajien listalla. Palveluntarjoaja toteuttaa kaupalle 3-D Secure-palvelun, jonka avulla kauppias pystyy todentamaan kortinhaltijan Internet-maksun aikana tai posti- ja puhelinmyynnissä linkin kautta tapahtuvan maksun avulla.

Posti- ja puhelinmyynti

Kauppiaspalveluiden posti- ja puhelinmyynti -palvelulla voit varmistaa, että asiakas pystyy maksamaan tilauksen ennen kuin toimitat sen. Voit vastaanottaa korttimaksuja joka puolelta maailmaa. Maksun voit vastaanottaa turvallisesti linkkimaksun avulla 3-D Secure -palvelussa tai tekemällä ostoksen tavallisena posti- ja puhelinmyyntinä maksupäätteellä. Tapahtuma varmennetaan tällöin Nordean varmennuspalvelussa.

Maksua ei taata, jos kortinhaltijaa ei tunnisteta 3-D Secure -palvelun avulla. Reklamaatiotilanteissa on riski, että summa jää kauppiiaan kannettavaksi. Posti- ja puhelinmyynnissä kauppias ei näe fyysisesti asiakkaan korttia, eikä kortinhaltijaa voi siksi tunnistaa samalla tavalla kuin silloin, kun korttia käytetään 3-D Secure -palvelun avulla maksamiseen. Ilman turvajärjestelmää, kaikkiin ostotapahtumiin liittyy riski.

Suosittelavin toimintatapa on lähettää asiakkaalle maksulinkki, jonka avulla ostotapahtuma viedään loppuun Internetin kautta. Kauppiiaan tulee varmistaa, että maksupalveluntarjoaja tarjoaa pakollisen petosmonitoroinnin, jolla vähennetään myös mahdollisten väärinkäytösten määrää. Maksupalveluntarjoajalla tarkoitetaan tahoja, joka tarjoaa palvelun internet-maksamiseen ja posti- ja puhelinmyyntiin. Petosmonitorointi tuottaa esimerkiksi riskipisteytyksiä, joiden avulla kauppias pystyy arvioimaan riskiään ja tekemään tarkistuksia ennen tuotteen lähettämistä. Petosmonitorointi vaatii aina myös kauppiaalta aktiivisia toimenpiteitä ja seurantaa.

Ostotapahtuman toteuttaminen ja turvanumeron (CVV2/CVC2) tarkistaminen edellyttää, että kauppias käyttää maksupalveluntarjoajan toimittamaa verkkoratkaisua.

Maksaminen maksulinkin kautta

1. Asiakas tekee tilauksen puhelimitse, faksilla tai kirjeitse ja antaa kauppiaille korttinsa numeron, voimassaoloajan ja turvanumeron (kolme viimeistä numeroa kortin numeron jälkeen kortin kääntöpuolella). Jos tilaus tehdään kirjeitse, asiakkaan on lisäksi allekirjoitettava tilaus. Kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten soveltuessa etämyynnissä on huomioitava ennakkotietojen antamista koskevat vaatimukset.
2. Kauppias lähettää asiakkaalle sähköpostitse tilausvahvistuksen ja sen mukana palveluntarjoajan palvelusta hakemansa linkin maksua varten. Kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten soveltuessa tilausvahvistuksen yhteydessä tulee toimittaa kuluttajansuojalain mukaiset ennakkotiedot ja peruuttamislomake, ellei näitä ole toimitettu pysyvällä tavalla jo aiemmin.
3. Asiakas maksaa tilauksen turvallisesti palveluntarjoajan sivuilla 3-D Secure -palvelussa (MasterCard SecureCode tai Verified by Visa). Tähän hän tarvitsee verkkopankkitunnukset tai kortin liikkeellelaskijan tarjoaman muun tavan varmentaa henkilöllisyys. Palvelu siirtyy tunnistautumissivulle ja asiakas hyväksyy ostoksen määrän veloitettavaksi kortiltaan vahvistamalla maksun.
4. Kauppias saa palveluntarjoajan palvelussa vahvistuksen maksusta ja toimittaa tilauksen annettuun osoitteeseen.

Perinteinen posti- ja puhelinmyynti

1. Asiakas tekee tilauksen puhelimitse, faksilla tai kirjeitse ja antaa kauppiaille korttinsa numeron, voimassaoloajan ja turvanumeron (kolme viimeistä numeroa kortin numeron jälkeen kortin kääntöpuolella). Jos tilaus tehdään kirjeitse, asiakkaan on lisäksi allekirjoitettava tilaus. Kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten soveltuessa etämyynnissä on huomioitava ennakkotietojen antamista koskevat vaatimukset.
2. Kauppias näppäilee korttitiedot maksupäätteeseen ja varmentaa tapahtuman ja sen summan soittamalla Nordean Varmennuspalveluun. Ostoksen summa varataan asiakkaan tililtä.
3. Kauppias lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen. Kuluttajansuojalain etämyyntisäännösten soveltuessa tilausvahvistuksen yhteydessä tulee toimittaa kuluttajansuojalain mukaiset ennakkotiedot ja peruuttamislomake, ellei näitä ole toimitettu pysyvällä tavalla jo aiemmin.
4. Kauppias toimittaa tilauksen annettuun osoitteeseen ja toteuttaa ostotapahtuman.

Maksupäätteen päivitys

Jos käytössäsi on posti- ja puhelinmyyntiin tarkoitettu maksupääte, lataa maksupäätteelle päivittäin maksupäätetoimittajan saataville asettamat parametrit. Hyväksy viivytyksettä muutkin maksupäätetoimittajan saataville asettamat päivitykset.

Turvalliset toimintatavat

Internet-kauppa

- Varmista, että maksupalveluntarjoajalla on käytössään 3-D Secure-palvelu. 3-D Secure -palvelun (Verified by Visa ja MasterCard Secure Code) käyttöönotto on vähentänyt verkkohuijauksia.
- Jos kortinhaltijan tunnistaminen päättyy 3-D Secure -tarkistuksessa kielteiseen vastaukseen, älä hyväksy tapahtumaa.
- Tarkista varmennuksen yhteydessä kortin turvakoodi (kolme viimeistä lukua kortin kääntöpuolella). Jos saat kielteisen vastauksen, älä jatka tapahtumaa.
- Älä lähetä tuotetta ennen kuin olet tarkistanut, että tapahtumaan ei liity maksupalveluntarjoajan väärinkäytösten ennaltaehkäisyyn tarkoitettua järjestelmän kohonnutta riskipisteytystä tai muuta kohonnutta riskiä indikoivaa seikkaa.

Posti- ja puhelinmyynti

- Jos mahdollista, lähetä asiakkaalle linkki, jotta hän voi tehdä tilauksen Internet -ostoksena 3-D Secure -palvelua käyttäen.
- Tarkista, että toimitus tapahtuu ostajan kotiosoitteeseen.
- Tarkista, että tilaus toimitetaan siihen maahan, jossa kortti on myönnetty.
- Tarkista varmennuksen yhteydessä kortin turvakoodi (kolme viimeistä lukua kortin kääntöpuolella). Jos saat kielteisen vastauksen, älä jatka tapahtumaa. Tee tapahtuma vain, jos saat myönteisen varmennusvastauksen. Ennen myönteistä varmennusvastausta samalle kortille annetut toistuvat kielteiset varmennusvastaukset voivat aiheuttaa sen, että annettu varmennusvastaus ei ole voimassa.

Varo huijareita

Maksujen vastaanotossa on syytä varoa mahdollisia huijareita, jotka voivat esimerkiksi yrittää tilata tuotteita jälleenmyyntitarkoituksessa ilman, että saat koskaan rahoja tuotteestasi.

Kohonnutta riskiä voivat ennakoida

- Asiakas, joka asioi ensimmäisen kerran
- Suurehko tapahtumamäärä tai useampia ostoja kuin normaalisti
- Asiakas on epäröivä antaessaan henkilökohtaisia tietoja
- Asiakas haluaa erityisen nopean toimituksen
- Asiakas tekee ostoksia mielivaltaisesti, ei välitä väristä, onko jokin tuote loppu tai tilaa yhden jokaista tuotetta
- Asiakas antaa eri toimitusosoitteen ja kotiosoitteen
- Asiakas maksaa useilla eri korteilla
- Toimitusosoite on ulkomailla
- Maksupalvelun tarjoajan väärinkäytösten ennaltaehkäisyyn tarkoitettua järjestelmän kohonnut riskiarvio

Epäily väärinkäytöstä

Jos yksi tai useampi edellisen kohdan määreistä täyttyy, tilaukseen saattaa sisältyä riski petoksesta. Jos epäilet kortin väärinkäyttöä, huomioi erityisesti alla olevat asiat. Voit olla yhteydessä maksupalveluntarjoajaan saadaksesi tukea arviointiin ja sopiaksesi tarvittaessa toimenpiteistä, joilla riskiä voidaan rajata.

Mikäli tarkastusten jälkeen edelleen epäilet väärinkäyttöä, on parempi peruuttaa tapahtuma ja olla toimittamatta asiakkaan tilausta. Jos epäilet väärinkäytöstä, ole myös välittömästi yhteydessä Kauppiaspalvelun Asiakaspalveluun, kts. yhteystiedot.

- Älä koskaan palauta rahoja asiakkaan tilille muulla tavoin kuin ostotapahtumassa käytetylle kortille.
- Tutki tapahtumaa palveluntarjoajan tarjoamasta petosten torjuntajärjestelmästä (Käytä palveluntarjoajan tarjoamaa petosten torjuntajärjestelmää tai osta palvelu kolmannelta osapuolelta).
- Tarkista tehdyt ostot siltä varalta, että niistä löytyisi jotakin epätavallista ostokäyttäytymistä, esimerkiksi:
 - monta ostoa samalla kortilla
 - epätavallisen suuria summia
 - toimitusosoite eri maassa
 - toistuvasti sama toimitusosoite eri korteilla tehdyissä ostoissa
- Päivitä yrityksesi käytännöt ja toimenpidesuunnitelma ostosten maksimi euro- ja kappalemääristä, joita voi tehdä samalla kortilla tai toimitusten sallituista maksimikerroista samaan osoitteeseen.
- Jos jokin vaikuttaa arveluttavalta, soita asiakkaalle ja tee hänelle kysymyksiä esim. kenen pankin myöntämä kortti asiakkaalla on, mikä olikaan asiakkaan osoite ym. Tarkkaile, epäröikö asiakas tavallisten ostoksessa tarvittavien tietojen antamisessa. Voit myös lähettää kirjeen, jos asiakasta ei tavoita puhelimitse.
- Tarkista tarvittaessa asiakkaan osoite puhelintietojen avulla.
- Ole varovainen myydessäsi tuotteita maihin, joissa 3-D Secure -palvelu ei ole käytössä, esim. Yhdysvaltoihin.
- Huomioi, että Euroopan ulkopuolisilla yrityskorteilla ei ole maksutakuuta, joten niiden vastaanottamiseen liittyy aina suurempi riski.
- Tarkista, onko asiakkaalla aikaisempia ostoja, mikä on ollut toimitusosoite ja jos olette saaneet aikaisempia reklamaatioita, onko annettua toimitusosoitetta käytetty.
- Ole varovainen toimitusten kanssa, joita pyydetään postilaatikoihin, yritysten osoitteisiin, sairaaloihin ja vankiloihin.
- Mieti, tuntuuko järkevältä, että toisessa maassa oleva asiakas ostaa tämän tuotteen Suomesta.
- Käytä tervettä järkeä. Jos jokin näyttää liian hyvältä ollakseen totta, se myös useimmiten on.

Toteutunut väärinkäyttö

Jos huomaat toteutuneet väärinkäytön, ole välittömästi yhteydessä Kauppiaspalvelun Asiakaspalveluun, kts. yhteystiedot.

Kannattaa lisäksi arvioida miksi vahinko on päässyt käymään ja miettiä onko toimintatavoissa ja käytännöissä päivitettävää. Voit myös olla yhteydessä maksupalveluntarjoajaan ja sopia tarvittaessa toimenpiteistä, joilla riskiä voidaan jatkossa rajata.

Myös Nordea voi olla yhteydessä kauppiaseen, jos huomaamme epäilyttäviä tapahtumia omassa seurannassamme.

Reklamaatiot (takaisinveloitukset)

Lähes kaikki tehdyt korttitapahtumat hyväksytään ongelmitta. Joskus kuitenkin kortinhaltija reklamoi kortillaan tehdyn tapahtuman kortin myöntäjälle. Kortin myöntäjällä on oikeus tehdä reklamaatio korttitapahtumasta kauppiaille tietyissä erityistilanteissa. Visa ja MasterCard ovat määritelleet tällaiset tilanteet tarkasti. Tuhatta tapahtumaa kohti tehdään vähemmän kuin yksi takaisinveloitus.

Tavallisimpia syitä reklamaatioihin eri puolilla maailmaa ovat olleet:

- varmennuspyyntöä ei ole hyväksytty
- tilauspalvelun lopettaminen (toistuvat tapahtumat)
- tuplaveloitukset
- ostot suljetulla kortilla
- tuotetta tai palvelua ei ole toimitettu
- korttipetos

Reklamaatioiden ennaltaehkäisy ja käsittely – parhaat käytännöt

Reklamaatiot aiheuttavat lisäkustannuksia sekä lisätyötä, joten ne kannattaa välttää seuraavilla hyvillä käytännöillä:

- Lähetä asiakkaalle tilausvahvistus pysyvällä tavalla, esim. sähköpostitse.
- Huomioi lain edellyttämät tiedonantovelvoitteet.
- Ilmoita mahdolliset kulut selvästi.
- Toimita tavarat tai palvelut ajoissa.
- Ole asiakkaaseen yhteydessä, mikäli toimituksessa on viiveitä.
- Ilmoita yhteystiedot niin, että asiakkaan on helppo olla yritykseen yhteydessä.
- Hoida palautukset nopeasti.
- Jos kortinhaltija palauttaa ostamansa tuotteen tai palvelun, hyvitys tulee tehdä aina samalle kortille, millä ostos on tehty.
- Jos saat kuittikopiopyynnön, vastaa nopeasti ja riittäväillä tiedoilla.
- Kerro reklamaatio- ja palautuskäytännöistä kotisivuillanne.
- Käsittele reklamaatiot ja asiakaspalautteet joutuisasti.
- Lähetä korttitapahtumat eteenpäin ajoissa oston jälkeen. (viimeistään 2 päivän kuluessa tapahtumasta).

Ota huomioon verkkosivuja tehdessäsi

- Kaikkia etäkauppaa ja Internet-kauppaa koskevia lakeja ja säännöksiä on noudatettava.
- Verkkosivuilta on käytävä ilmi, miten asiakkaat voivat ottaa yhteyttä yritykseen.
- Sivuilta on käytävä ilmi myös se, että yrityksellä on käytössään 3-D Secure, Verified by Visa ja MasterCard SecureCode.
- Kortinhaltijan on hyväksyttävä ehdot ostoksen tekemisen yhteydessä. Ei riitä, että asiakas pelkästään klikkaa hyväksyvänsä ehdot ilman että ne näkyvät näytössä. Ehtojen tulee näkyä näytössä, minkä jälkeen asiakas voi merkitä ruksin ruutuun ja hyväksyä valinnan.

Miten toimia korttimaksun reklamaatiotilanteessa

Nordean pyytäessä lähetä reklamoitua tapahtumaa koskevat tiedot mahdollisimman pian Kauppiaspalveluihin, kuitenkin viimeistään viiden päivän kuluessa. Jos kauppias ei anna riittäviä tietoja tai aikarajat ylittyvät, reklamaatio päätetään kortinhaltijan hyväksi ja kauppias joutuu palauttamaan reklamoidun maksun takaisin kortinhaltijalle. Kauppiiaan tulee reklamaatiovastauksessaan vahvistaa, että ostoksen on tehnyt oikea henkilö ja että tuote on toimitettu.

Turvallinen korttiympäristö

PCI DSS (Payment Card Industry Data security standard) -standardin vaatimukset on tärkeä ymmärtää, jotta asiakkaat voivat tehdä ostoksia mahdollisimman turvallisesti. Kauppiaan on huolehdittava, että järjestelmiin ei pääse tunkeutumaan ja asentamaan haittaohjelmia, joiden avulla pystyy tekemään korttipetoksia.

Alla tarkistuslista asioista, joista kauppiaan on huolehdittava jatkuvasti. Ne liittyvät myös tavallisimpiin keinoihin, joilla huijarit pääsevät yritysten järjestelmiin.

- Asenna ja ylläpidä palomuuureja
- Käytä viruksentorjunta -ohjelmaa ja päivitä se säännöllisesti
- Rajoita pääsy tietoihin vain niille, jotka tarvitsevat tietoja liiketoiminnallisiin tarkoituksiin
- Luo jokaiselle tietojärjestelmän käyttäjälle yksilöllinen käyttäjätunnus
- Poista etäkäyttömahdollisuus maksujärjestelmään
- Rajoita pääsyä asiakasreskontraan
- Valitse monimutkainen salasana järjestelmiin
- Pidä lokia järjestelmien käytöstä
- Käytä vahvaa kryptausta suojaamattomassa verkossa, äläkä anna pääsyä maksujärjestelmään suojaamattoman verkon kautta
- Jos käytössä on maksupääte, huolehdi, että sitä huoltaa vain siihen valtuutettu taho

Millaisia seurauksia korttitietojen varkaudella voi olla?

- Kauppiaan tavaramerkki kärsii ja asiakkaiden luottamus kauppiasta kohtaan heikkenee
- Korttitietoja saatetaan käyttää korttiväärennöksiin tai verkko-ostosten tekemiseen
- Mahdollisilla reklamaatioilla voi olla suuria taloudellisia vaikutuksia yritykseen
- Visan ja/tai MC:n tai Nordean perimät sakot, maksut tai korvaukset tappioista
- Negatiivista julkisuutta

PCI itsearviointi

Pyydämme yritystänne tekemään PCI itsearvioinnin Visan ja MasterCardin turvallisuusvaatimusten eli PCI DSS -standardin (Payment Card Industry - Data Security Standard) mukaisesti vuosittain. Yrityksenne PCI yhteyshenkilö saa sähköpostitse linkin kyselyyn, jossa käydään läpi yrityksenne maksuympäristön turvallisuus.

Nordean PCI-tuki auttaa mielellään PCI asioissa ja kyselyn täyttämiseen liittyvissä kysymyksissä, kts. yhteystiedot.

Ohjeita poikkeustilanteita varten

Poikkeustilanteissa voit aina olla yhteydessä asiakaspalveluumme. Lisäksi olemme koonneet oheiseen taulukkoon apuja yleisimpiin poikkeustilanteisiin.

Maksaminen

Korttia ei hyväksytty maksutapahtuman varmennuksessa	Jos maksutapahtumaa ei hyväksytty, lisätarkastukset eivät ole mahdollisia varmennuspalvelun kautta. Kortinhaltija tai kortin liikkeellelaskija on myös itse voinut turvallisuussyistä estää kortin käytön internetissä. Pyydä asiakasta olemaan yhteydessä korttinsa liikkeellelaskijaan tai pyydä asiakkaalta toista maksutapaa.
Ongelmia maksupalvelun toiminnassa tai siinä sovitussa toiminnallisuuksissa	Ota yhteyttä maksupalveluntarjoajaan.

Palautukset ja hyvitykset

Asiakas haluaa palauttaa tuotteen tai peruuttaa palvelun	Tee peruutustapahtuma maksupalvelutoimittajan ohjeiden mukaisesti. Jos et voi tehdä peruutustapahtumaa, voit myös tehdä hyvitystapahtuman. Hyvitys tulee tehdä aina samalle kortille, kuin alkuperäinen veloitus. Hyvitystä ei myöskään saa tehdä suuremmalle summalle kuin alkuperäinen veloitus.
Hyvitys ei onnistu	Hyvityksen voi useimmiten tehdä maksupalveluntarjoajan palvelun kautta. Ota yhteyttä maksupalveluntarjoajaan.

Tilitykset

Tapahtumaerä ei ole lähtenyt eteenpäin prosessoitavaksi	Ota yhteyttä maksupalveluntarjoajaan (iPSP). Asian selvittämiseksi tarvitaan kauppiaan nimi, kauppiastunnus, Y-tunnus, aineiston tapahtuma ja lähetyspäivä, viite, erätunniste, summa, tapahtumien lukumäärä ja maksuviitenumero. iPSP selvittää onko erä ollut mukana lähetetyssä aineistossa (erätunniste ja lähetystunniste tarvitaan) ja onko aineisto mennyt onnistuneesti eteenpäin.
Visa- ja MasterCard-tapahtumia ei ole tilitetty	Maksupalvelutoimittajilla on omat verkkopalvelunsa, joiden kautta pystyy tutkimaan, ovatko tapahtumat välittyneet eteenpäin. Kauppiaspalvelun verkkopalvelusta voi tarkistaa Visa- ja MasterCard-tapahtumien tilan. Mikäli palvelun kautta näkee, että tapahtumat on tilitetty – voi tilityksen tarkistaa pankkitililtä. HUOM tilitykset voivat tulla pankkitilille eri päivinä, riippuen mistä korteista on kyse. Ota yhteyttä Kauppiaspalvelun asiakaspalveluun mikäli Visa- ja MasterCard-tapahtumat eivät ole saapuneet tilille sovitussa ajassa.
American Express, Diners, Käyttöluotto - tapahtumia ei ole tilitetty	Maksupalvelutoimittajilla on omat verkkopalvelunsa, joiden kautta pystyy tutkimaan, ovatko tapahtumat välittyneet eteenpäin. Mikäli palvelun kautta näkee, että tapahtumat on tilitetty – voi tilityksen tarkistaa pankkitililtä. HUOM tilitykset voivat tulla pankkitilille eri päivinä, riippuen mistä korteista on kyse. Mikäli tapahtumat eivät ole saapuneet tilille sovitussa ajassa, ota yhteyttä Amexiin, Dinersiin, Nordea Rahoitukseen.
Tilityksistä puuttuu maksupäätetoimittajan, American Express, tai Diners maksuviite.	Ota yhteyttä maksupalveluntarjoajaan.

Tärkeitä yhteystietoja

Kauppiaspalvelun Asiakaspalvelu

Puh. 0200 31000 (pvm/mpm), avoinna arkisin 8 – 18. Kiirastorstaina ja Uudenvuodenaattona klo 8.00-13.00

Asiakaspalvelu auttaa sinua esimerkiksi tilanteissa, jos tarvitse:

- Visa- ja MasterCard-korttimaksujen vastaanotto ja niihin liittyvät tiedustelut.
- Verkkopalveluun liittyvä neuvontaa ja tukea.
- Tilityksiin liittyvää neuvontaa.
- Palveluun liittyvää neuvontaa tai tukea tai haluat tehdä muutoksia palveluun (huom. tilinumeromuutokset tulee tehdä oman konttorin kautta).
- Aineistojen lähetyksiin ja noutoihin liittyviä tarkistuksia ja toimenpiteitä.
- Neuvoja ongelmatilanteissa.

Kauppiaspalveluiden automaattinen varmennuspalvelu

Puh. 0200 23456 (pvm/mpm), 24/7. Automaatin antama varmennuspalvelu, jossa voi valita suomen, ruotsin tai englannin kielen. Palvelu on tarkoitettu kauppiaiden käyttöön tilanteissa, joissa varmennusliikenteessä on ongelmia.

Palvelu etenee vaihe vaiheelta pyytäen kauppiasta näppäilemään

- kauppiastunnuksen
- kortin numeron
- kortin voimassaoloajan sekä
- kolmenumeroinen CVC2/CVV2 turvakoodi
- summan pyöristettynä lähimpään täyteen euroon. Esim. summa 88,50 euroa, automaatille annetaan summaksi 89 euroa.

Saat palvelusta maksulle varmennustunnuksen, jolla voit prosessoida korttimaksun maksupäätteellä loppuun saakka.

Kauppiaspalveluiden henkilökohtainen varmennuspalvelu

Puh. 0200 12312 (pvm/mpm), avoinna ma-pe klo 7-21.30, la klo 7-18.30, su klo 12-21.30

Kauppiaspalveluiden PCI tuki

Puh. 0200 70700 (pvm/mpm), pci@nordea.com

Muita tärkeitä yhteystietoja

Pidä saatavilla myös muut tärkeät yhteystiedot, että saat mahdollisissa ongelmatilanteissa asiat nopeasti selvitettäväksi. Tapahtuma-aineistot siirtyvät kauppiaan valitseman maksupalvelutoimittajan kautta eteenpäin. Tapahtuma-aineistoja prosessoidaan tämän jälkeen eri tahoilla riippuen, mistä kortista on kyse.

- **American Express** puh. 09 613 20 420
- **Diners** puh.09 69 39 93 34
- **Netaxept (Nets)** puh. 09 69 64 61 80
- **Payex** puh. 0201 404 260
- **Point** puh. 0600 010203



Tämä opas on tarkoitettu kaikille niille, jotka työssään ottavat vastaan MasterCard- ja Visa-korttimaksuja.

Ohjeet velvoittavat kaikkia kauppiaita, joilla on voimassaoleva sopimus korttimaksujen vastaanotosta. Kauppiaiohjeet ovat saatavilla Nordea Kauppiaaspalveluiden verkkopalvelusta, Nordean konttoreista tai ne toimitetaan kauppiaille muutoin.

Yksityiskohtaisia ohjeita maksupalvelujärjestelmien käytöstä on palveluntarjoajien käyttöoppaissa.