

# **MOBIILIMAKSETE VASTUVÕTMISE JUHEND**

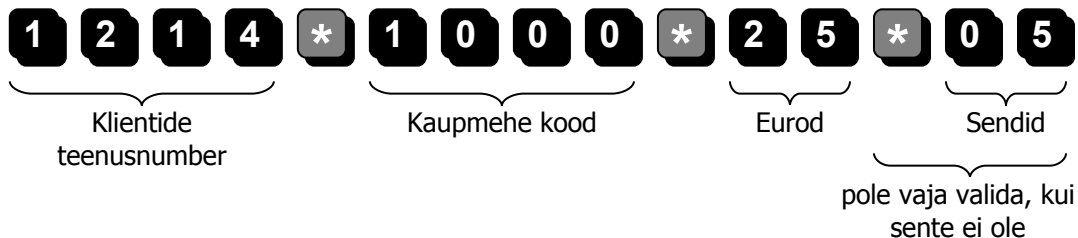
## **1. Üldist**

- 1.1. Mobiilimaksete teenus võimaldab sooritata mobiiltelefoniga makseid kaupade ja teenuste eest tasumisel.
- 1.2. Mobiilimakse vastuvõtmiseks peab kaupmees omama mobiiltelefoni ning vastavat mobiilimaksete vastuvõtmise lepingut pangaga.
- 1.3. Sarnaselt kaupmehele saavad Mobiilimakset kasutada ainult mobiiltelefoni omavad ning pangaga vastava kliendilepingu sõlminud kliendid.
- 1.4. Teenus töötab kõikide Eesti mobiilside operaatorite võrkudes nii lepingulistele, kui ka ettemaksuga kõnekaarti kasutavatele operaatori klientidele.
- 1.5. Teenus töötab kõikide mobiiltelefonidega.
- 1.6. Lepingu sõlmimisel väljastatakse kaupmehele unikaalne kood, mis on üheselt seotud kaupmehe mobiiltelefoni numbriga.
- 1.7. Kaupmehe koodi kasutab klient makse algatamisel.
- 1.8. Teenus toetab riskkasutust, s.t. ühe panga klient saab sooritada makseid teise panga kaupmehe juures, samuti ei oma maksete seisukohast tähtsust kliendile ja kaupmehele sideteenust pakkuv mobiilside operaator.

## **2. Makse**

2.1. Makse **algatab klient** vastavalt kaupmehe juures nähtaval olevale Mobiilimaksete juhendile, mille peal on kirjas Mobiilimaksete teenuse lühinumber ja kaupmehe kood. Makse algatamiseks tuleb kliendil käituda järgmiselt:

2.1.1. Helistada Mobiilimaksete teenusnumbrile **1214\*KaupmeheKood\*Eurod\*Sendid**, kusjuures makse summas sisalduvad sendid tuleb alati sisestada 2-kohalisena, nende puudumisel võib nad aga ära jätta (nt kaupmehe kood=1000 ja makse summa on 25.05):



2.1.2. Kinnitada makse klahvi \* vajutamise või **turvakoodi** sisestamisega. Makse katkestamiseks tuleb kliendil vajutada klahvi #;

2.1.3. Kuulata, kas makse sooritamise protseduur viiakse lõpuni, kusjuures positiivne vastus on "Ülekanne sooritatud summas <eurod> <sendid>, täname" ning negatiivne näiteks "Mobiilimaksete lubatud limiit ületatud" või mõni teine põhjus.

2.2. **Kaupmehele** saabub makse toimumise kinnituseks lühisõnum (SMS), mille sisu on järgmine:

-----1215-----	→ maksekinnituse saatja telefoninumber
<b>25.05 EUR</b>	→ makse summa
<b>kviitung: 1894</b>	→ makse kviitungi number
<b>18.11.2011</b>	→ makse kuupäev
<b>15:05:23</b>	→ makse kellaaeg
<b>kliendi_IK:123456</b>	→ maksja kliendi isikukoodi 6 viimast numbrit (või nimi)
<b>saldo: 64.50 EUR</b>	→ kaupmehe jooksva päeva saldo (39.45 + 25.05)
<b>tunnus: SalaKala</b>	→ kaupmehe lepingukohane salasõna

- 2.3. Kaupmees on kohustatud enne kauba kätteandmist või teenuse osutamist kontrollima, et:
- 2.3.1. maksekinnituse saatja telefoninumber oleks 1215 (või erandjuhtudel 1214, kui häirete tõttu kasutatakse varunumbrit);
- 2.3.2. Makse summa vastaks kauba või teenuse maksumusele;
- 2.3.3. Makse kuupäev ja kellaaeg vastaksid makse sooritamise ajale;
- 2.3.4. Kaupmehe jooksva päeva mobiilimaksete saldo oleks makse summa võrra suurem eelmise makse käigus saadud saldost.
- 2.3.5. Kaupmehe salasõna vastaks mobiilimaksete vastuvõtmise lepingus kokku lepitule.
- 2.4. Kahtluse korral on kaupmees kohustatud lisaks kontrollima ka maksja isikut isikuttõendava dokumendi alusel võrreldes maksekinnituse SMS'iga saadud isikukoodi 6'te viimast numbrit või maksja nime dokumendi andmetega ning märkima isikukoodi, dokumendi numbrit ja dokumendi tüübi kaupmehele jäävale makseviitungile.
- 2.5. Olukorras, kus mitu klienti on sooritanud korraga makseid ühes ja samas summas, tuleb kaupmel enne kauba kätteandmist või teenuse osutamist rakendada täiendavalt samu meetmeid, mis punktis 2.4 ilma dokumendi andmete ülesmärkimise kohustuseta.
- 2.6. Kui makse summa ei vasta tehingu tegelikule summale, siis tuleb makse tühistada vastavalt punktis 4 toodud juhistele ning paluda kliendil see uuesti sooritada korrektse summaga.
- 2.7. Kui mõni teine kontrollitavatest andmetest ei ole tõene, siis ei tohi kaupmees kaupa väljastada või teenust osutada, ning tal tuleb koheselt kontakteeruda Nets Estonia (Pankade Kaardikeskuse) operaatoriga numbril 6 711 444 et välja selgitada probleemi põhjus ja saada juhiseid edasiseks käitumiseks.
- 2.8. Kui kaupmehele saabunud SMS'i sisuks on midagi muud, kui ülaltoodud sooritatud makse näites, siis tuleb käituda vastavalt alltoodud juhistele:

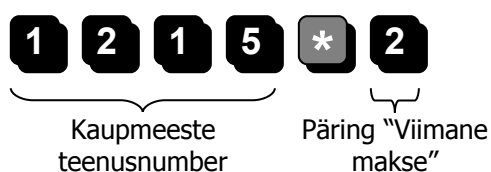
SMS	Tähendus	Mida teha?
Tehing katkestatud	Klient katkestas tehingu	Paluda kliendil makse uuesti sooritada (klient võis katkestada, kuna oli näiteks sisestanud ekslikult vale summa)
HOIATUS! Mobiilimaksete liimit yletatud	Kliendi Mobiilimaksete liimit on ületatud	Kliendil ei ole võimalik makset sooritada, kuna tema mobiilimaksete päevaliimit on ületatud. Arveldada muul võimalikul moel.
HOIATUS! Sisestatud vale turvakood	Klient on sisestanud vale turvakoodi	Paluda kliendil makse uuesti sooritada (klient võis vale turvakoodi sisestada ekslikult)
HOIATUS! Mobiilimaksete teenus peatatud	Klient on sisestanud 3 korda järjest vale turvakoodi	Kliendil ei ole võimalik makset sooritada, kuna tema mobiilimaksete leping on staatuses "peatatud". Arveldada muul võimalikul moel
Tehingu sooritamise ebaõnnestus	Ajutine tehniline probleem	Paluda kliendil makse mõne hetke pärast uuesti sooritada.
Tundmatu kliendi staatus	Tehniline probleem	Paluda kliendil makse mõne hetke pärast uuesti sooritada. Kui tuleb uuesti sama vastus, siis arveldada muul võimalikul moel.
HOIATUS! Mobiilimaksete leping suletud	Kliendi mobiilimaksete leping on suletud	Kliendil ei ole võimalik makset sooritada, kuna tema mobiilimaksete leping on suletud. Arveldada muul võimalikul moel.
HOIATUS! Tegemist kaotatud mobiiliga	Makse kaotatud mobiiltelefoniga	Kliendil ei ole võimalik makset sooritada, kuna tema mobiilimaksete leping on staatuses "mobiiltelefon kaotatud". Arveldada muul võimalikul moel.
HOIATUS! Tegemist võib olla kurjategijaga. Kutsuge politsei	Makse varastatud mobiiltelefoniga	Kliendil ei ole võimalik makset sooritada, kuna tema mobiilimaksete leping on staatuses "mobiiltelefon varastatud". Võimaluse korral kutsuge politsei.

Tabel1. Negatiivselt lõppenud maksed

### 3. Viimase makse päring

3.1. Üldjuhul saabub SMS makse sooritamise kinnituse või veateatega ~20 sekundi jooksul makse algatamisest. Kui aga selle aja jooksul ei ole SMS'i saabunud, siis tuleb võimaluse korral oodata veel minut või paar. Kui ka selle aja peale ei ole SMS'i tulnud, siis tuleb kaupmel kontrollimiseks toimida järgmiselt:

3.1.1. Helistada mobiilimaksete kaupmeeste teenusnumbrile **1215\*2**:



3.1.2. Kuulatata, milline oli viimase makse summa ja kviitungi number. Vajadusel märkida need ka ülesse.

3.2. Kui telefonist kuulnud summa langeb kokku makse summaga, mille kohta kinnituseks SMS'i ei laekunud ning kviitungi number on erinev viimasest SMS-kinnituse saanud maksest, siis võib lugeda makse teostatuks.

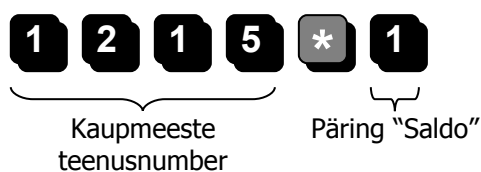
3.3. Kui viimase makse päringu käigus kuuleb kaupmees midagi muud kui viimase makse andmeid (nt. "Viga andmete sisestamisel"), siis tuleb kontrollida, kas telefoninumbri 1215 järele valitud parameeter on korrektne (viimase makse päringu puhul \*2).

#### 4. Saldopäring

4.1. Saldoarvestus nullitakse kord ööpäevas peale tehingute saatmist panka töötlemiseks.

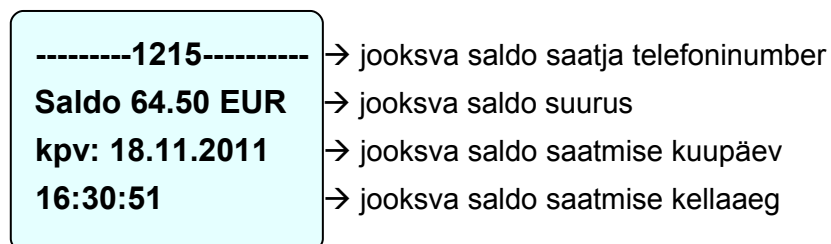
4.2. Et kontrollida mobiilimaksete jooksva päeva saldot, tuleb kaupmehel toimida järgmiselt:

4.2.1. Helistada mobiilimaksete kaupmeeste teenusnumbrile **1215\*1**:



4.2.2. Kuulatata, milline on jooksev saldo;

4.2.3. Lisaks saabub kaupmehele ka SMS, mille sisu on järgmine (nt. saldo on 64.50):



4.3. Kui saldopäringu käigus kuuleb kaupmees midagi muud kui oma jooksvat saldot (nt. "Viga andmete sisestamisel"), siis tuleb kontrollida, kas telefoninumbri 1215 järele valitud parameeter on korrektne (saldopäringu puhul \*1).

#### 5. Makse tühistamine

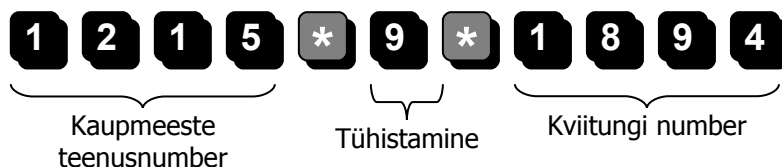
5.1. Kui klient maksis ekslikult vale summa või mingil muul põhjusel soovib raha tagasi saada, siis on võimalik makse tühistamine.

5.2. Mobiiltelefoni teel makse tühistamiseks peab vastav maksetehing olema sooritatud viimase 24 tunni jooksul. Sellest varasemate maksete tühistamiseks tuleb kaupmehel pöörduda kirjaliku avaldusega panga poole, kuhu on märgitud maksetehingu SMS kinnituse andmed ja tühistamise põhjus.

5.3. Makse tühistamiseks mobiiltelefoniga tuleb kaupmehel toimida järgmiselt:

5.3.1. Otsida välja tühistatava makse kviitungi number (vt punkt 2.2);

5.3.2. Helistada mobiilimaksete kaupmeeste teenusnumbrile **1215\*9\*KviitungiNumber**:



5.3.3. Kuulata, kas tegemist on õige maksesummaga. Kui summa on õige, siis vajutada tühistamise kinnitamiseks \*, vastasel korral #;

5.3.4. Kuulata, kas makse tühistamise protseduur viiakse lõpule.

5.4. Kui makse tühistamise käigus kuuleb kaupmees telefonist veateadet, siis tuleb kontrollida, kas telefoninumbri 1215 järele valitud parameetrid on korrektsed (tühistamise puhul \*9\*kviitungi\_number).

5.5. Makse tühistamise kinnituseks saab klient SMS'i, mille sisuks on tühistatud makse kviitungi number ja summa ning tühistamise kuupäev ja kellaaeg.

## 6. Raha laekumine ja aruanded

6.1. Mobiilimakse tehingute eest laekuvad komisjonitasu võrra vähendatud summad kaupmehe lepingus toodud arvelduskontole 3 pangapäeva jooksul.

6.2. Üksiktehingute väljavõtet või regulaarset laekumiste aruannet saab eraldi teenusena tellida Pankade Kaardikeskusest.

## 7. Nõuanded

7.1. Mobiiltelefonidest.

7.1.1. Teenus töötab ainult selle mobiiltelefoni numbriga, mis on ära toodud pangaga sõlmitud mobiilimaksete vastuvõtmise lepingus.

7.1.2. Telefoni ja SIM kaardi mälumaht on piiratud. Et tagada maksekinnituse SMS'ide kättesaamine, tuleb piisava tihedusega vanemaid SMS'e ära kustutada. Maksete kohta ülevaate säilitamiseks võib olla kasulik kasutada mõnd maksete kirjalikku registreerimise vormi, kus oleks ära märgitud maksekinnituse SMS'ide andmed.

7.1.3. Oluline on silmas pidada, et mobiiltelefoni aku oleks piisavalt laetud.

7.2. Täiendavalt turvalisusest.

7.2.1. Alati tuleb kontrollida, et maksekinnituse SMS'i saatjanumbriks oleks 1215 või 1214. Kui see ei ole nii, siis ei tohi kliendile kaupa kätte anda või teenust osutada.

7.2.2. Vähimagi kahtluse korral tuleb kontrollida makse sooritamise infot vastavalt punktis 3 toodud juhiste.

7.2.3. Kui vaatamata kõigile eelpool toodud juhistele tekib olukord, kus makse sooritamise fakt jääb kaupmehele ebaselgeks, siis tuleb kaupmel koheselt kontakteeruda Nets Estonia (Pankade Kaardikeskuse) operaatoriga numbril 6 711 444, teatada oma kaupmehekood ning järgida Kaardikeskuse operaatori poolt antud juhiseid.

7.2.4. Kunagi ei tohi jätta oma mobiiltelefoni olukorda, kus see võiks sattuda kolmandate isikute kätte.

7.2.5. Maksekinnitus SMS'e ei tohi kunagi näidata kolmandatele isikutele, kuna need sisaldavad maksepõhist konfidentsiaalset informatsiooni.

---

### Vajalikud telefoninumbrid:

Nets Estonia (Pankade Kaardikeskus):	6 711 444
Swedbank:	6 312 300
SEB Pank:	6 655 444
Sampo pank:	6 800 800