

1. Üldist

Mobiilimakse on SEB Panga ja Swedbanki poolt pakutav teenus, mis võimaldab sooritada:

- makseid vastavalt tähistatud äriettevõtetes kaupade ja teenuste eest tasumiseks
- ülekandeid teisele isikule mobiiltelefoni numbril alusel

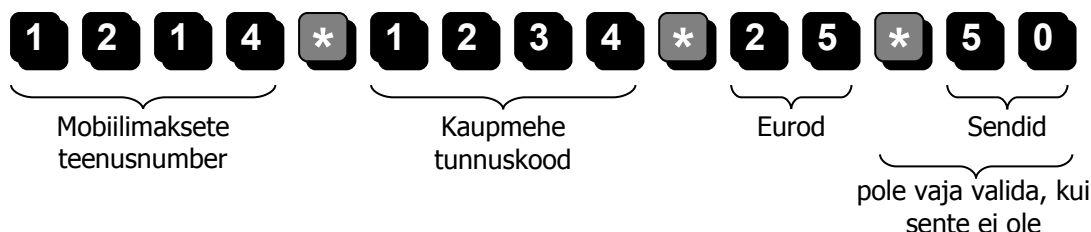


1.1. Mobiilimakse sooritamine summa alusel

Mobiilimakse sooritamiseks tuleb lähtuda käesolevast juhendist ning kaupmehe müügikoha (kaupmehe müügipunktis, internetikaupluses, automaatjaamas või mujal) juures nähtaval kohal olevast mobiilimakse kiirjuhiseist, kus on ära toodud mobiilimakse teenusnumber ja kaupmehe kood.



Mobiilimakse sooritamiseks tuleb helistada kaupmehe kiirjuhisel ära toodud mobiilimakse teenusnumbrile 1214 koos kaupmehe tunnuskoodi ning makse summaga (näiteks: kaupmehe tunnus on 1234; maksesumma on 25.50):



Peale kõne algatamist tuleb kuulata automaatse kõnekeskuse instruksioone (nt lepingu olemasolu korral mitmes pangas valida esmalt pank) ning tehingu summa õigsuse korral kinnitada makse turvakoodi sisestamisega, protsessi katkestamiseks vajutada klahvi "#". Juhul kui kolmel järjestikusel korral on sisestatud vale turvakood, siis mobiilimakse teenus blokeeritakse ning selle taasavamiseks tuleb pöörduda mobiilimakset teenindava panga poole ja uuendada lepingu turvakood (kui uueks turvakoodiks valitakse juba eelnevalt kasutatud turvakood, siis mobiilimakse lepingut ei aktiveerita).

Tehingu kinnitamise järel tuleb veenduda, et mobiilimakse tehingu protseduur viakse korrektselt lõpuni. Selleks tuleb ära kuulata automaatse kõnekeskuse poolt tehingu sooritamise lõpus antav teade, mis informeerib tehingu õnnestumisest sõnadega "Ülekanne sooritatud summas <eurod> <sendid>. Täname". Tehingu ebaõnnestumisel antakse selgituseks vastava vea põhjus (vt punkt 1.5.).

Sama-aegselt edastab pank kaupmehe makseterminalile (mobiiltelefon, kassasüsteem vmt. infosüsteem) mobiilimakse toimumise kohta vastavasisulise sõnumi. Üldjuhul saabub sõnum kaupmehele ~5-20 sekundi jooksul peale tehingu kinnitamist. Antud sõnum saadetakse kaupmehele ka siis, kui makse sooritamisel sideühendus automaatse kõnekeskusega kas katkeb või katkestatakse maksja poolt peale turvakoodi sisestamist.

Tehingu sooritamist kinnitava sõnumi laekumise korral väljastab kaupmees kauba või teenuse. Maksja on kohustatud kaupmehe palvel esitama kehtiva ning panga poolt aktsepteeritava isikuttõendava dokumendi ning nõustuma andmete märkimisega müügikviitungile.

1.2. Mobiilimakse sooritamine tootekoodi alusel

Põhimõtteline erinevus punktis 1.1 kirjeldatud maksejuhistega seisneb kliendi jaoks selles, et makset ei sooritata enam maksesumma, vaid soovitava teenuse või kauba koodi alusel. Maksesumma saadakse kliendi poolt sisestatud koodi põhjal juba kaupmehe infosüsteemist. Muus osas on makse sooritamise protsess ja tingimused täpselt samasugused punktis 1.1 toodud juhistega.

Mobiilimakse sooritamiseks tuleb helistada kaupmehe kiirjuhisel ära toodud mobiilimakse teenusnumbrile 1214 koos kaupmehe tunnuskoodi ning ostetava toote koodiga, vajadusel tuleb lisada ka ühikute arv (näiteks: kaupmehe tunnus on 1234; tootekood on 67 ning soovitatavate ühikute arv on 10):



Enne tehingu kinnitamist turvakoodiga tuleb kindlasti veenduda tehingu automaatse kõnekeskuse poolt ette loetud summa õigsuses. Tootekoodid (viitenumbrid) võimaldavad teenuste ja kaupade eest tasumist mitmetes erinevates situatsioonides, sealhulgas näiteks:

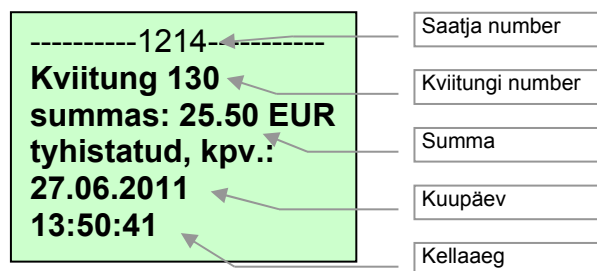
- (e-)arved
- mehitamata müügipunktid (müügiautomaadid)
- erinevad piletitooted jpm.

1.2.1. Mobiilimakse tühistamine kaupmehe poolt

Kui mobiilimakse sooritati vales summas või mõnel muul põhjusel tekib vajadus raha tagastamise järele, siis on kaupmel sellises olukorras võimalik tühistada juba teostatud tehing. Makset teisele isikule mobiiltelefoni numbril alusel ei ole aga võimalik tühistada.

Mobiiltelefoni teel tehingu tühistamiseks peab vastav mobiilimakse olema sooritatud viimase 24 tunni jooksul. Sellest varasemate tehingute tühistamiseks tuleb kaupmel pöörduda vastavasisulise kirjaliku avaldusega Nets Estonia (Pankade Kaardikeskuse) poole.

Kaupmehe poolt mobiiltelefoni vahendusel tühistatud tehingu tühistamise õnnestumise kohta saab maksja sellekohase SMS-teate, mille formaat on järgmine:

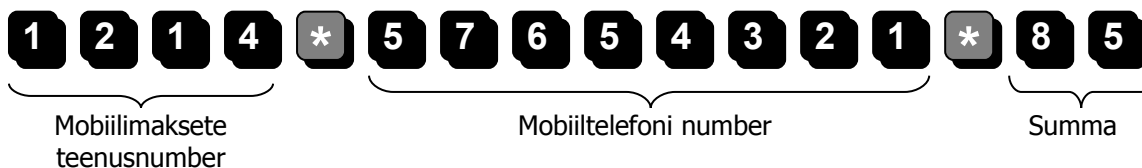


Maksjal tuleb kindlasti veenduda kinnitusena saadetud SMS-i parameetrites, et olla kindel tagasikande korrektsuses. Peale summa, kuupäeva ning kviitungi numbril on oluline ka saatja number, milleks peab olema 1214 või 1215.

1.3. Mobiilimakse ülekande sooritamise teisele isikule

Mobiilimakse ülekande sooritamiseks teisele isikule peab mõlemal tehingu osapoolel olema sõlmitud mobiilimakse leping pangas. Üks ja seesama leping annab õiguse nii maksmiseks kui ka maksete vastuvõtmiseks.

Ülekande sooritamiseks tuleb helistada mobiilimakse teenusnumbrile 1214 koos saaja mobiiltelefoninumbri ja maksesummaga (näiteks: makse saaja mobiiltelefoni number on 57654321; maksesumma on 85 eurot):



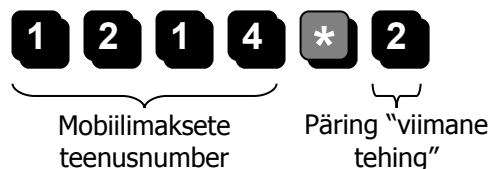
* vajadusel võib sisestada maksesumma ka kujul „eurod*sendid“, kuid sellisel juhul tuleb arvestada sellega, et kõik mobiiltelefoni aparaatide tüübid ei pruugi lubada liigpikale teenusenumbrile (koos parameetritega) helistamist ja sentidega ülekande võib ebaõnnestuda

Peale kõne algatamist tuleb kuulata automaatse kõnekeskuse instruksioone ning veendudes summa õigsuses kinnitada makse turvakoodi sisestamisega, protsessi katkestamiseks vajutada klahvi „#“. Tehingu kinnitamise järel tuleb veenduda, et makse viiakse korrektselt lõpuni. Selleks tuleb ära kuulata automaatse kõnekeskuse poolt tehingu sooritamise lõpus antav teade, mis räägib tehingu õnnestumisest sõnadega „Ülekande sooritatud summas <eurod> <sendid>. Täname“. Tehingu ebaõnnestumisel antakse selgituseks vastava vea põhjus (vt punkt 1.5.). Tehingu õnnestumisel debiteeritakse maksja ja krediteeritakse makse saaja kontot koheselt. Mobiilimakse ülekanded kajastuvad maksekontol sarnaselt teiste maksetega ning neid on võimalik kontrollida kõikides vastavates pangakanalites, eraldi laekumistest makse saajat antud teenuse raames ei teavitata. Makse sooritamise teenustasu debiteeritakse maksja panga poolt maksja arvelduskontolt vastavalt maksja panga hinnakirjale, makse vastuvõtmine on saajale tasuta.

Tähelepanu! Kuna maksed liiguvad reaajas, ning nende tagasikutsumine või tühistamine ei ole võimalik, siis tuleb saaja mobiiltelefoni numbril sisestamisel olla eriti tähelepanelik ja veenduda selle õigsuses enne makse sooritamist. Teatud veasituatsioonid võivad saaja krediteerimine toimuda erandkorras ka hilistumisega, kuid kõik tehingud töödeldakse hiljemalt ühe pangapäeva jooksul ning sellest teavitatakse maksjat juba makse sooritamise hetkel.

1.4. Viimase tehingu päring

Viimase õnnestunud mobiilimakse tehingu andmete kontrollimiseks on maksjal võimalik teostada päring mobiiltelefoni vahendusel. Selleks tuleb helistada numbril **1214*2**:



Kõne võtab vastu automaatne kõnekeskus, mis teavitab viimase teostatud tehingu summa ja sellega seotud tehingu (kviitungi) numbril.

1.5. Mobiilimakse ebaõnnestumise võimalikud põhjused

Mobiilimakse ebaõnnestumiseks võib eksisteerida erinevaid põhjuseid, millest maksjat teavitatakse automaatse kõnekeskuse poolt tehingu teostamiseks algatatud kõne käigus makse sooritamise ajal. Järgnevalt on ära toodud peamised võimalikud vigade põhjused ning juhendid edasiseks tegutsemiseks:

Automaatse kõnekeskuse teade	Mida teha?
Teil puudub mobiilimaksete leping. Pöörduge panga poole lepingu sõlmimiseks.	Mobiilimakse teostamiseks tuleb eelnevalt sõlmida pangas vastav teenusleping. Käesoleva tehingu tegemiseks kasutada muid arveldusmeetodeid.
Ülekande ebaõnnestus, kuna saajal puudub leping pangaga	Tehingu vastaspoolel puudub mobiilimakse leping pangaga. Käesoleva tehingu tegemiseks kasutada muid arveldusmeetodeid.
Tehingu sooritamise ebaõnnestus. Mobiilimaksete teenus peatatud.	Teie mobiilimakse leping on blokeeritud. Teenuse (taas)aktiveerimiseks pöörduge panga poole. Käesoleva tehingu tegemiseks kasutada muid arveldusmeetodeid.
Tehingu sooritamise ebaõnnestus. Saaja mobiilimaksete teenus peatatud.	Saaja mobiilimakse leping on blokeeritud. Käesoleva tehingu tegemiseks kasutada muid arveldusmeetodeid.
Tehingu sooritamise ebaõnnestus. Mobiilimaksete lubatud limiit ületatud.	Antud tehing ületab teenuse lepinguga määratud päeva- või kuulimiiti. Enne limiidi uuenemist perioodi vahetusel ei ole võimalik mobiilimakseid sooritada. Käesoleva tehingu tegemiseks kasutada muid arveldusmeetodeid.
Tehingu sooritamise ebaõnnestus. Palun proovige uuesti.	Tegemist on ajutise tehnilise probleemiga. Makseoperatsiooni lõpuleviimiseks sooritada tehing mõne hetke pärast uuesti. Probleemi jätkumisel kasutada muid arveldusmeetodeid.
Tehingu sooritamise ebaõnnestus. Teie arvel ei ole piisavalt raha.	Teenuse lepinguga seotud kontrol pole hetkel tehingu sooritamiseks piisavalt rahalisi vahendeid. Käesoleva tehingu tegemiseks kasutada muid arveldusmeetodeid.
Tundmatu kaupmehe kood.	Makse saajana sisestatud kaupmeest mobiilimakseid aktsepteerivate kaupmeeste nimekirjas ei eksisteeri. Kontrollida kaupmehe tunnuskoodi ning korrektsete parameetritega makset korrata.
Vale turvakood.	Mobiilimakse sooritamisel sisestatud turvakood oli vale. Kontrollida turvakoodi ning sooritada tehing uuesti. Peale turvakoodi kolmekordset järjestikust valesti sisestamist mobiilimakse teenus blokeeritakse ning selle taasavamiseks tuleb panga vahetusel sisestada uus teenuse turvakood.
Viga andmete sisestamisel. Palun kontrollige telefoninumbrit.	Mobiilimakse ülekande sooritamiseks tuleb saaja mobiiltelefoninumber sisestada ilma 0-ta. Makse lõpuleviimiseks tuleb sisestada andmed õigel kujul.

Olukorras, kus automaatse kõnekeskuse poolt edastatud veateade ei sisaldu eelnevalt äratoodud loetelus, tuleb lähtuda veateates sisalduvatest juhenditest või vajadusel pöördueda mobiilimakset vahendava panga poole.

Vajalikud telefoninumbriid:

Swedbank 6 312 300
SEB Pank 6 655 100