

KASSATOIMINNOT JA MAKSUTAVAT

Eri tilanteet ja maksuvälineet

YRITYS PÄÄTTÄÄ MAKSUTAVAT

- Yritys yleensä päättää, millä maksutavoilla se ottaa maksuja vastaan.
- Jos kaupassa maksamiseen ei kelpaa käteinen raha tai maksukortti, siitä on kerrottava erikseen jo markkinoinnissa
- Käteisen käyttö vähenee, mutta ei poistu
- Maksutavat monipuolistuvat (mobiilimaksamisen sovellukset)

Asiakaspalvelu ja kassatyöskentely

Asiakaspalvelu ja myyntityö

- Asiakaspalvelija myy toimipaikan valikoimissa olevia tuotteita,
- esittelee ja suosittelee tuotteita asiakkaille erilaisissa tilanteissa,
- käyttää myyntilinjaston koneita ja laitteita,
- huolehtii myytävien tuotteiden riittävydestä päivän/vuoron aikana,
- huolehtii asiakaspalvelutilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä päivän/vuoron aikana,
- vie asiakaspalautteet käsiteltäväksi

Kassatyöskentely

- avaa kassan ja laskee pohjakassan
- käyttää toimipaikan kassaohjelmistoa, maksupäätettä ja oheislaitteita
- vastaanottaa ja käsittelee käteistä rahaa ja erilaisia maksukortteja (luotto ja debit) maksuvälineinä (antaa oikein rahasta takaisin ja tarkistaa tarvittaessa henkilöllisyyden, korttien kelpoisuuden ja niiden voimassaoloajan.)
- laskee päivän kassan, tekee tarvittavat tilitysasiakirjat ja hyödyntää kassaraporttia työssään (asiakkaiden määrä, ruuhkahuiput, tuoteryhmien menekki, tilaus- ja valmistusmäärät, laskut)

Käteinen raha

- Eurosetelien tunnistaminen! (www.suomenpankki.fi tai bof.fi)
- Näkyvät ja tunnusteltavat turvatekijät: kohopainatus, turvalanka, vesileimat, hologrammit, värin vaihtuvuus, mikrokirjoitus, eri valoissa näkyvät elementit.
- Jos epäilee saaneensa väärennetyn rahan, on otettava yhteyttä lähimpään poliisiin. Väärennettyä tai edes vääräksi epäilemäänsä rahaa myyjät eivät saa antaa asiakkaalle takaisin.
- <http://www.uudet-eurosetelit.eu/Kohdennettua-tietoa/Rahaa-ammattissaan-k%C3%A4sittely%C3%A4t>

Maksukortit

- **Debit-kortti:** Debit-kortti on sirukortti, jolla asiakas voi maksaa maksuja omalta tililtä.
- **Credit-kortti:** Credit-kortit ovat luottokortteja.
- **Yhdistelmäkortti:** Usein luottokortit ovat yhdistelmäkortteja, joissa on sekä debit- että credit-ominaisuus. Yhdistelmäkortilla maksettaessa pitää valita, maksaako omalta tililtä (debit-puoli) vai luottokortilla (credit-puoli).
- **Prepaid-maksukortti** eroaa muista maksukorteista siten, että kortti ei ole kytketty käyttäjän pankki- tai luottotiliin, vaan kortille pitää ladata erikseen rahaa ennen käyttämistä.

Visa Electron

- Kansainvälinen pankkikortti, joka ei sisällä luottoominaisuutta.
- Toimii Visa Electron -tunnuksilla merkityissä paikoissa.
- Kortti liitetään kortinhaltijan omaan tiliin.
- Tilin saldo tarkistetaan ajantasaisesti ostosten ja rahan nostamisen yhteydessä ja ostokset ja nostot veloitetaan tililtä saman tien.
- Lähimaksuominaisuudella voi maksaa max 50 € ostokset.

Sirukortilla maksaminen

- Suurin osa Suomessa myönnettyistä maksukorteista on nykyään sirullisia kortteja.
- Kortin taustapuolella on edelleen vanhemmissa korteissa usein myös magneettijuova
 - Jos kortin siru on vioittunut tai maksupäätteen sirulukija on rikki, voidaan kortti lukea myös magneettijuovaa käyttäen. **Ei suositella!**
 - Myyjä näpyttelee maksupäätteeseen ostoksen loppusumman, joka näkyy kassalaitteen näytöllä.
 - Jos asiakkaalla on yhdistelmäkortti, hän kertoo maksaako credit- vai debit-ominaisuudella.
 - Kassahenkilö lukee kortin magneettijuovan maksupäätteessä ja pyytää allekirjoittamaan kuitin.
 - Asiakasta pyydetään näyttämään myös virallinen henkilöllisyystodistus maksun yhteydessä.

Sirukortilla maksaminen

- Asiakas asettaa korttinsa laitteen kortinlukijaan / lukuaukkoon
- Asiakas valitsee tarvittaessa käyttötavan (Debit vai luotto/Credit)
- Näyttö kehottaa asiakasta näppäilemään PIN-tunnuslukunsa
- Asiakas näppäilee tunnusluvun ja painaa vihreää Enter-painiketta.
- Näyttö kehottaa asiakasta ottamaan korttinsa pois.
- Maksutapahtuma on valmis.
- Asiakkaalle tulostetaan maksutapahtumasta kuitti.
- Kuitin allekirjoituksia tai henkilöllisyyden tarkistamista ei PIN-tunnusluvulla varmennettaessa EMV-maksutapahtumassa tehdä enää lainkaan.
- Korttivarmennukset tapahtuvat ADSL-liittymän kautta hyvin nopeasti, parissa sekunnissa varmennustapahtuma on valmis.
- "Ei myyntilupaa" -vastaus tarkoittaa, että asiakkaalta tulee pyytää toista maksutapaa. **Kortin sirun antamaa myyntikieltoa ei saa ohittaa lukemalla kortin magneettijuova.**

Sirukortilla maksaminen

Maksaminen sirukortilla, jos tunnusluku unohtunut:

- Mikäli asiakas on unohtanut tunnusluvun, voidaan se mahdollisesti ohittaa. Näissä tapauksissa maksu hyväksytään allekirjoituksella. Allekirjoituksen yhteydessä tulee yleensä esittää henkilöllisyystodistus.
- Kauppias voi kuitenkin kieltäytyä myyntitapahtumasta, mikäli tunnuslukua ei käytetä.

Maksupäätetapahtumien korjaaminen

- Virheellinen tapahtuma voidaan korjata vain asiakkaan läsnä ollessa
- Korjaamistavat eri maksupäätteissä voivat poiketa, mutta periaate on:
 - Tehdään virheellisen tapahtuman peruuttava oikaisutapahtuma käyttöohjeen mukaan
 - Tehdään uusi tapahtuma, josta tulostuvan tosittien asiakas allekirjoittaa

Lähimaksaminen

- Lähimaksaminen on maksamista, jossa lähilukuominaisuudella varustetulla kortilla voi maksaa pieniä, alle 50 euron ostoksia ilman tunnuslukua.
- Maksukortti viedään muutaman sentin päähän maksupäätteestä, jolloin maksu siirtyy kortilta myyjälle. Maksupäätte ilmoittaa lähimaksutapahtuman onnistumisesta hyväksyntätekstillä, vihreällä valolla ja/tai piippausäänellä.

Lähimaksaminen



- Lähimaksaminen perustuu sirumaksamiseen, joka takaa maksutapahtuman turvallisuuden.
- Lähimaksukortit käyttävät NFC (Near Field Communication) -tekniikkaa, joka tarkoittaa maksukortin ja maksupäätteen välistä suojattua dataliikennettä.
- Ilman tunnuslukua tehtyjen lähimaksujen määrää ja kokonaisarvoa on rajoitettu. Aika-ajoin maksupäätte vaatii myös alle 25 euron ostosten hyväksymistä tunnusluvulla, (käytännöt vaihtelevat, joillakin korteilla maksaessa esimerkiksi joka viidennen ostoksen tulee vahvistaa). Näin varmistetaan, että kortti on oikean kortinhaltijan hallussa, eikä väärin käsiin joutuneella kortilla voi tehdä useita ostoksia.

Mobiilimaksaminen

- Tällä hetkellä älypuhelimella maksaminen perustuu usein korttimaksamiseen eli asiakkaalla on puhelimessaan sovellus, johon on syötetty yhden tai useamman kortin tiedot.
- Pankit tarjoavat omia sovelluksiaan mobiilimaksamiseen: OP / Pivo, Danske Bank / MobilePay ja Nordea / Nordea Pay

Mobiilimaksaminen

- Mitä mobiilimaksaminen on?
- Erillinen maksamiseen tarkoitettu mobiilisovellus, johon syötetään yhden tai useamman maksukortin tiedot (esim. MobilePay, Pivo). Maksukortin lisäksi voi olla mahdollista syöttää sovellukseen myös tilinumero.
- Tietyn palvelun tilaamiseen tarkoitettu sovellus, johon syötetään yhden maksukortin numero (esim. Wolt, Uber, parkkisovellukset)
- Lisäksi joissain palveluissa on mahdollista maksaa puhelinlaskulla.



Maksutilanne

poikkeustilanteet

Siru tai sirukortinlukija ei toimia

- Varmista että sirukortti on työnnetty lukijaan oikein päin
- Jos kortinlukija ei pysty lukemaan sirua, pyyhkäise / pyydä asiakasta pyyhkäisemään sirun kontaktipinta puhtaalla kankaalla
- Sirun varajärjestelmä on magneettijuova. Jos sirua ei pystytä lukemaan, kortin tiedot voi lukea magneettijuovalla, mutta silloin on maksutapahtuman varmennettava ja suositellaan tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys

Tunnusluvun ohitus poikkeustilanteissa

- Jos asiakas ei muista sirukortin tunnuslukua tai ei pysty sitä näppäilemään, tunnusluvun voi tarvittaessa ohittaa ja hyväksyä maksu allekirjoituksella
- Ohitustilanteessakin sirukortin tiedot on luettava sirulta, ei magneettijuovalta
- Varmenna maksutapahtuma, tarkista henkilöllisyys!

Maksukortilla ei ole tunnuslukua

- Pankki voi asettaa kortille toimintasäännön, että maksukortilla ei ole tunnuslukua ja maksupäätte ei kysy tunnuslukua maksutilanteessa
- Maksupäätte tulostaa allekirjoitettavan kuitin ja maksu hyväksytään asiakkaan allekirjoituksella
- Noudatetaan maksupäätteen antamia toimintaohjeita esim. varmennuksesta

Maksukortista puuttuu allekirjoitus

- Tarkista asiakkaan henkilöllisyys ja pyydä häntä allekirjoittamaan maksukortti heti