



SIRU JA TUNNUSLUKU

Kysymyksiä ja vastauksia

Sisältö

KORTTIEN KÄYTTÖNOTTO	2
AIKATAULUT	2
KORTTIEHDOT	3
MITEN TOIMIA KAUPASSA TAI RAVINTOLASSA?.....	3
TUNNUSLUVUN KÄYTTÖ	5
ONGELMAT MAKSUTAPAHTUMAN AIKANA	6
FYYSISET ESTEET SIRUMAKSUPÄÄTTEEN KÄYTTÄMISEEN	7
MAKSAMINEN INTERNETISSÄ	7
KÄYTTÖ ULKOMAILLA.....	8
TURVALLISUUS.....	8
SIRUKORTIN KÄYTTÖ KÄTEISAUTOMAATEILLA.....	9

Yhteistyöjulkaisu:

Automatia, Luottokunta, Suomen Kaupan Liitto, Finanssialan Keskusliitto

Päivitetty 25.1.2008

Lisätietoja löytyy Luottokunnan ja pankkien kotisivuilta



SIRU JA TUNNUSLUKU - Kysymyksiä ja vastauksia

KORTTIEN KÄYTTÖNOTTO

Mikä on sirukortti?

Sirukortti on maksukortti, jossa on prosessorisiru. Siru sisältää turvaprocessorin ja sen muistin.

Sirulle on ohjelmoitu yksi tai useampi maksukorttisovellus, jotka voivat sisältää useita maksutapoja esimerkiksi luottokortti- ja/tai pankkikorttitoiminnon. Lisäksi siru voi sisältää muitakin kuin maksamisessa käytettäviä toimintoja.

Mitä EMV tarkoittaa?

Lyhenne EMV tulee korttimaksamisen standardin kehittäneistä kansainvälisten Europayn, MasterCardin ja Visan nimistä. Magneettijuovalla varustetut maksukortit korvautuvat uusilla EMVstandardin mukaisilla sirukorteilla maailmanlaajuisesti lähivuosina.

Miksi sirukortteihin siirrytään?

Sirun käytöllä ehkäistään korttien väärentämistä ja väärinkäyttöä. Nykyisten magneettijuovakorttien kopiointi ja väärentäminen on yleistymässä Euroopassa. Suomessa korttien väärinkäyttö on toistaiseksi ollut vähäistä.

Miksi sirullinen maksukortti on turvallinen?

Sirukorttien väärentäminen on vaikeaa ja kallista kortin sisältämän turvaprocessorin takia. Sirun avulla voidaan tunnistaa kortinhaltija ja kortti nykyistä tekniikkaa turvallisemmin.

Käytetäänkö muissa maissa sirullisia maksukortteja?

Sirulliset maksukortit ovat laajasti käytössä jo useissa Euroopan maissa. Suomessa kaikki Visa, Visa Electron ja MasterCard -kortit ovat sirullisia. 12/2007 kaikista pankkien jakamista korteista sirukortteja oli n. 85 %.

Mikä muuttuu sirukorttien myötä?

Maksutilanteessa kortinhaltija syöttää itse kortin myyntipisteen maksulaitteeseen ja näppäilee kortin tunnusluvun. Tämä merkitsee henkilökohtaisen tunnusluvun käytön laajenemista pankkiautomaattikäytöstä kaikkeen kortilla maksamiseen. Mikään muu ei asiakkaan kannalta ratkaisevasti muutu. Maksukortin henkilökohtaisen tunnusluvun muistaminen ja sen säilyttäminen turvallisesti on jatkossakin tärkeää.

AIKATAULUT

Milloin maksukortit tulevat sirullisiksi?

Suomessa kaikki Visa, Visa Electron ja MasterCard -kortit ovat sirullisia. Pankkien jakamat kortit muuttuvat sirullisiksi vuoden 2010 loppuun mennessä.

Tuleeko uudenlainen kortti automaattisesti vanhan tilalle?

Asiakkaiden kortteja uusitaan normaalin uusimiskierron mukaan. Entisen kortin voimassaolon päättyessä asiakkaalle toimitetaan automaattisesti uusi kortti. Vaihdon yhteydessä pankki kertoo asiakkaalleen, onko uusi kortti sirullinen ja neuvoo kortin käytössä.

Miksi saan uuden sirullisen kortin vasta myöhemmin vuosiuusinnassa, miksi en saa sitä heti?

Kortin uusiutumisyhtiö on sopiva siirtymäaika uuden teknologian käyttöönottoon. Uuden toimintatavan käyttöönotto saadaan porrastettua, ja se mahdollistaa asiakaspalvelun joustavan toiminnan muutoksen yhteydessä.

Mistä tiedän onko minulla sirukortti vai ei?

Tiedon siitä, onko sinulla maksamiseen soveltuva sirukortti, saat pankistasi uuden korttisi toimittamisen yhteydessä. Uusi korttisi näyttää lähes samalta kuin nykyäänkin. Sirukortissa on yleensä näkyvissä neliönmuotoinen kullavärinen siru.

Mistä tiedän voiko sirukortillani maksaa?

Jos et tiedä varmasti onko sinulla maksamiseen soveltuva sirukortti vai ei, sinun tulee työntää korttisi sirumaksupäätteen kortinlukijaan, jolloin lukija kertoo sinulle soveltuuko korttisi sirumaksamiseen. Jos se ei sovellu, ojenna kortti kassatoimihenkilölle ja maksu tapahtuu allekirjoittamalla tosite.

Minulla on yhdistelmäkortti, jossa on pankkikortti ja Visa. Saanko tulevaisuudessakin itselleni yhdistelmäkortin?

Saat, mutta yhdistelmäkortilla olevat korttisovellukset ja niihin liittyvät toimintatavat saattavat olla pankkikohtaisia. Pankkisi kertoo sinulle yhdistelmäkortillasi olevien korttipalveluiden sisällön kortin luovutuksen yhteydessä.

KORTTIEHDOT**Pitääkö uusi kortti allekirjoittaa?**

Kyllä, uusi kortti allekirjoitetaan koska sirukortissa oleva magneettijuova toimii varajärjestelmänä paikoissa, joissa sirukortin lukijalaitetta ei vielä ole. Tällaisessa tapauksessa ostokset hyväksytään allekirjoituksella.

Muuttuvatko uuden kortin käyttöehdot?

Käyttöehdot ovat korttikohtaisia, ja mahdollisista muutoksista kertoo pankkisi tai Luottokunta.

MITEN TOIMIA KAUPASSA TAI RAVINTOLASSA?**Milloin liikkeisiin tulee sirumaksupäätteet?**

Sirumaksupäätteiden tulo kauppoihin tapahtuu vähitellen, kohtuullisen pitkän siirtymäkauden aikana. Suomessa on jo kymmeniä tuhansia sirumaksupäätteitä käytössä.

Miksi kaikilla kauppiaille ei ole käytössä uusia maksupäätteitä?

Muutos vaatii kaupoilta investoinnin sirukortinlukijaan, tunnusluvun lukijalaitteeseen ja sirukorttiohjelmistoon. Liikkeet päättävät investoinneistaan oman tai kauppaketjunsä aikataulun mukaisesti.

Mitä jos kauppias ei hyväksy sirukorttiani?

Mikäli kauppialla ei vielä ole sirukortin lukijalaitetta, voit maksaa ostoksesi kortilla entiseen tapaan ja hyväksyä ostoksesi allekirjoituksella.

Toimiiko kortti liikkeissä, joissa ei ole sirupäätettä?

Sirukortissa on tällä hetkellä käytössä myös magneettijuova. Voit maksaa ostoksesi antamalla korttisi kassatoimihenkilölle. Tällöin maksu hyväksytään allekirjoittamalla tosite.

Joudunko ravintolassa nousemaan pöydästä ja siirtymään kassalle maksamaan sirukortilla?

Osa ravintoloista ottaa käyttöön sirumaksupäätteet, jotka voidaan tuoda asiakkaan luokse pöytään.

Joissakin ravintoloissa maksamista tullaan muuttamaan niin, että se tapahtuu yhdessä tietyssä pisteessä, joka on varustettu sirukorttipäätteellä.

Osaako kassahenkilökunta neuvoa kortin käyttämisessä?

Kassahenkilökunta koulutetaan vastaamaan asiakkaiden sirukortteihin liittyviin kysymyksiin niiden toimintojen osalta, jotka ovat käytössä kyseisessä toimipaikassa.

Onko liikkeissä monenlaisia sirumaksupäätteitä? Poikkeako eri sirumaksupäätteiden käyttäminen toisistaan?

Liikkeissä on usean laitevalmistajan maksupäätteitä. Eri valmistajien laitteiden merkittävimmät erot liittyvät kortin syöttösuuntaan sekä näppäinten ja näytön kokoon. Laitteiden näppäimistöjen järjestys, väri ja toiminnallisuus ovat pääsääntöisesti samoja laitevalmistajasta riippumatta.

Miten minun tulee kassalla toimia sirullisen maksukortin kanssa?

Sinun tulee itse työntää korttisi kassalla sirukortinlukijaan. Pääte näyttää maksukortilla olevat maksutavat, esimerkiksi pankki tai Visa tai MasterCard. Tällöin sinun on valittava haluatko maksaa pankkitililtä vai Visa- tai MasterCard-tililtä. Valintaa ei tule, jos korttissasi on vain yksi maksuvaihtoehto. Asiakasnäytölle tulee maksun loppusumma, jonka jälkeen hyväksyt maksun näppäilemällä tunnuslukusi, ja vahvistat sen painamalla Enter/OK-näppäintä. Saat maksustasi kuitenkin. Muista ottaa kortti mukaasi lukijalaitteesta.

Mitä jos maksamisessa tapahtuu jokin virhe?

Asiakkaalla ja kassahenkilöllä on mahdollisuus keskeyttää maksutapahtuma kortin syöttämisen ja maksutapahtuman lopettamisen välillä, jos esimerkiksi veloitettava summa on näppäilty väärin tai on valittu väärä käyttötapa. Tapahtuma keskeytyy, jos asiakas painaa peruutus-näppäintä (punainen näppäin) tai ottaa kortin liian aikaisin pois kortinlukijalaitteesta. Maksutapahtuma korjataan oikeaksi keskeyttämisen jälkeen.

Tarvitseeko kuitteja enää allekirjoittaa kaupassa?

Sirukortilla sirumaksupäätteessä maksettaessa asiakas ei enää allekirjoita kuittia, vaan hyväksyy maksun syöttämällä kortin tunnusluvun. Allekirjoitusta käytetään kuitenkin aina, jos ostos maksetaan magneettijuovaa käyttäen.

TUNNUSLUVUN KÄYTTÖ**Muuttuuko tunnusluku uuden sirukortin myötä?**

Käytäntö vaihtelee pankeittain

Mitä jos unohdan liikkeessä tunnuslukuni?

Kun Suomessa sirukortilla maksetaan sirumaksupäätteessä, käytetään pääsääntöisesti aina tunnuslukua. Erityistapauksessa kauppias voi halutessaan hyväksyä maksun tunnusluvun näppäilemisen sijaan allekirjoituksella. Kauppias saattaa tällöin pyytää sinulta henkilöllisyystodistuksen katsottavakseen. Joissakin Euroopan maissa on jo siirretty käytäntöön, jossa sirukorttia käytettäessä sirumaksupäätteellä PIN-tunnusluvun käyttö on pakollista, eikä allekirjoitusta enää lainkaan hyväksytä.

Miksi tunnusluvun ohitus yleensä sallitaan?

Erityistapauksessa kauppias voi halutessaan hyväksyä maksun tunnusluvun näppäilemisen sijaan allekirjoituksella. Kauppias saattaa tällöin pyytää sinulta henkilöllisyystodistuksen katsottavakseen.

Miksi laitan itse sirukorttini kortinlukijaan?

Sirumaksamisen peruseräpäätteisiin kuuluu, että kortti säilyy asiakkaan hallussa koko maksutapahtuman ajan.

Miksi on niin paljon erilaisia sirumaksupäätteitä?

Sirumaksupäätteet ovat erilaisia, koska tarpeet maksupäätteen toiminnoille vaihtelevat. Sirumaksupäätteitä valmistavat myös useat eri valmistajat. Sertifioinnilla pyritään yhdenmukaistamaan eri maksupäätteiden toiminnallisuutta.

Mitä jos syötän vahingossa väärän tunnusluvun?

Kortinlukijassa olevalla korjaus -näppäimellä voi korjata jo näppäilyyn tunnusluvun, jos ennen Enter/OK -näppäimellä tapahtuvaa vahvistusta huomaat tehneesi näppäilyvirheen.

Kuinka monta kertaa voin näppäillä väärän tunnusluvun?

Tämä vaihtelee pankeittain, yleensä kuitenkin 3-5 kertaa. Mikäli kaikilla kerroilla syötetään virheellinen tunnusluku, kortin siru lukkiutuu.

Miten saan avattu lukkiutuneen kortin?

Saat aktivoitua lukitun kortin ottamalla yhteyttä pankkiisi.

Nieleekö sirukortinlukija korttini, jos näppäilen tunnusluvun liian monta kertaa väärin?

Ei, mutta korttisi lukitaan.

Tulostuuko tunnuslukuni ostokuitille?

Tunnuslukua ei koskaan tulosteta kuitille.

Miten tunnuslukua käytetään kaupassa?

Tunnuslukua käytetään maksutapahtuman hyväksymiseen allekirjoituksen sijaan. Sinun pitää näppäillä tunnusluku tunnuslukunäppäimistöön.

Minkälaisia laitteita tunnuslukunäppäimistöt ja sirukortinlukijat ovat?

Laitteita on useita erilaisia. Sirukortinlukija ja tunnuslukunäppäimistö voivat olla erikseen tai samassa laitteessa. Tunnuslukunäppäimistö voi olla myös kiinni liikkeen tiskissä. Esimerkiksi ravintoloissa voidaan käyttää langattomia päätteitä, jolloin voit maksaa laskun pöydässä istuessasi ilman, että kortti viedään näköpiiristäsi.

Kun olen kaupassa, laitanko korttini itse sirukortinlukijaan vai tekeekö kassanhoitaja sen?

Useimmissa tapauksissa kortinhaltija laittaa itse korttinsa sirukortinlukijaan. Tämä riippuu kuitenkin liikkeen laitteistosta ja liikkeen valitsemasta toimintatavasta. Joissakin laitetyypeissä kassanhoitaja ottaa kortin ja syöttää sen sirukortinlukijaan, mutta asiakas näppäilee tunnusluvun aina itse.

Miten varmistetaan, etteivät muut pääse näkemään, kun näppäilen tunnuslukuni ostotilanteessa?

Tunnuslukunäppäimistöt pyritään sijoittamaan niin, etteivät muut pääse näkemään, mikä tunnusluku laitteeseen syötetään. Suurin osa tunnuslukunäppäimistöistä on suunniteltu siirrettäviksi. Niissä on kääntöalusta tai ne ovat kallistettavia ja mahdollistavat tunnusluvun syöttämisen turvallisella tavalla. Monissa maksupäätteissä on näkösuoja valmiina. On myös hyvä peittää kädellä näppäilytapahtuma. Riittää, että olet yhtä huolellinen käyttäessäsi tunnuslukua kuin silloin, kun olet automaatilla.

ONGELMAT MAKSUTAPAHTUMAN AIKANA**Mistä tiedän, ettei keskeytettyä maksutapahtumaa veloiteta?**

Jos keskeytät maksutapahtuman ennen maksun hyväksyntää eli tunnusluvun syöttöä, niin siitä ei yleensä tule erillistä kuittia. Veloitusta ei tapahdu, mikäli et hyväksy syöttämäsi tunnuslukua Enter/Ok-näppäimellä. Jos keskeytys tapahtuu maksutapahtuman hyväksymisen jälkeen, peruutetaan tapahtuma erillisellä peruutustapahtumalla, josta saat kuitin.

Miten voin tietää, ettei tapahtumaa veloiteta kahteen kertaan, kun myyjä tekee virheen sirukorttimaksupäätteen kanssa?

Yksittäisen maksutapahtuman useampikertainen veloitus ei pääsääntöisesti ole mahdollista kaupan järjestelmissä. Voi kuitenkin olla mahdollista, että myyjä tekee virheen. Tarkista tekemäsi ostokset saamastasi kuitista ja tiliotteeltasi.

FYYSISET ESTEET SIRUMAKSUPÄÄTTEEN KÄYTTÄMISEEN

Olen heikkonäköinen, miten muutos vaikuttaa minuun?

Jos maksukortilla maksaminen on tuttua, voi tunnusluvun käyttö maksamisessa olla helpompaakin kuin perinteinen allekirjoitus. Tunnusluvunäppäimistön suunnittelussa on pyritty ottamaan huomioon näkövammaiset asiakkaat.

Kätteni eivät suoriudu tarkkuutta tai näppäryyttä edellyttävistä toimenpiteistä. Miten selviän sirukorttimaksamisesta?

Tutkimusten mukaan näppäilyn on todettu olevan allekirjoitusta helpompi tapa hyväksyä lasku myös sellaisille henkilöille, joiden kädet eivät suoriudu tarkkuutta edellyttävistä toimenpiteistä.

Voiko kassahenkilö avustaa maksutapahtumassa niin, ettei henkilökohtainen tunnuslukuni paljastu?

Kassahenkilö voi opastaa asiakasta sirukorttipäätteen käytössä kertomalla mitä näppäintä ja missä järjestyksessä tulee painaa. Henkilökohtaista tunnuslukua ei koskaan tule kertoa toiselle henkilölle, ellei hän ole oma asiainhoitaja, jolla on valtuudet toimia esimerkiksi vammautuneen puolesta.

Olen liikuntarajoitteinen. Miten pystyn maksamaan sirumaksupäätteellä pyörätuolista käsin?

Myymälöissä olevat sirukorttipäätteet ovat usein joko taivutettavassa alustassa tai ovat irrotettavissa telineistään, jolloin ne voidaan kääntää tai ojentaa esimerkiksi pyörätuolissa olevalle asiakkaalle.

Minkälainen on tunnusluvun syöttölaitteen näppäimistö ja onko sen käyttö helppoa?

Kaikkien tunnusluvun syöttölaitteiden näppäimistöjen tulee noudattaa kansainvälisiä päätteille asetettuja standardeja. Suurimmassa osassa on tunnusteltavissa oleva piste näppäimessä 5.

Tämä asettelu on tuttu suurimmalle osalle henkilöistä, joilla on heikentynyt näkökyky tai jotka ovat sokeita.

Tämän lisäksi laitteessa on toimintonäppäimet, jotka on sijoitettu joko pystysuoraan oikealle tai vaakatasoon numeronäppäinten alapuolelle.

Toimintonäppäimiä ovat "Peruuta"/"Cancel", "Tyhjennä"/"Clear" ja "Hyväksy"/"Enter". Laitteissa, joissa on käytetty värejä, peruuta-näppäin on punainen, tyhjennä-näppäin keltainen ja hyväksy-näppäin vihreä.

MAKSAMINEN INTERNETISSÄ

Miten toimin jos maksaessani Internetissä kysytään korttiini kuuluvaa henkilökohtaista tunnuslukua?

Kortin tunnuslukua ei saa koskaan antaa kenellekään, ei myöskään verkkopalvelun tuottajalle verkkotilauksen tai verkkomaksamisen yhteydessä. Kortin tunnuslukua (PIN) ei verkkomaksamisessa käytetä.

Maksaessasi Internetissä kortillasi, riippumatta siitä onko kortillasi siru tai ei, lisäturvaa tuo jos verkkokauppias käyttää Verified by Visa- tai MasterCard Secure Code -tunnuksilla merkittyä turvaratkaisua.

KÄYTTÖ ULKOMAILLA

Miten osaan toimia vieraskielisen sirumaksupäätteen kanssa?

Toiminta vieraskielisillä sirumaksupäätteillä on periaatteessa samanlaista kuin suomenkielisillä. Päätteellä valitaan maksutapa, mikäli pääte sitä kysyy, syötetään tunnusluku ja hyväksytään maksu Enter/OK-näppäimellä.

Toimiiko suomalainen sirukortti ulkomailla?

Suomalaisen sirukortin tulisi toimia kaikkialla sirumaksupäätteissä. Joitakin järjestelmien yhteensopivuusongelmia saattaa esiintyä alkuvaiheessa. Kannattaa ottaa huomioon, että maksaessasi siru-kortilla ulkomailla allekirjoitus ei enää useimmissa maissa ole mahdollista maksun hyväksymisessä, vaan tarvitaan tunnusluku. Sen vuoksi kortin tunnusluku kannattaa opetella, jos sitä ei vielä muista. Joissakin maissa voidaan vaatia tunnusluvun lisäksi myös allekirjoitus.

Saako kortin antaa myyjälle, jos kassapisteellä ei ole sirumaksupäätettä?

Kortti annetaan kassahenkilölle, mikäli maksutapahtumaa ei voida hoitaa sirulla.

TURVALLISUUS

Miten toimin, jos korttini varastetaan tai katoaa?

Pankkisi antaa sinulle toimintaohjeet katoamistilanteita varten – tutustu niihin etukäteen. Jos pankkisi antama kortti katoaa tai varastetaan, ilmoita siitä heti korttien sulkupalveluun (puhelin 020 333 tai ulkomailta +358 20333) tai omaan pankkiisi sen aukioloaikana. On kuitenkin hyvä muistaa, että sirukortin lisäksi tarvitaan myös tunnusluku sirumaksupäätteitä käytettäessä. Korttia ja tunnuslukua ei saa milloinkaan säilyttää samassa paikassa.

Mikä on vastuuni, jos sirukortti katoaa?

Pankin antamissa ohjeissa ilmenee kortinhaltijan vastuu. Jos epäilet korttisi kadonneen tai se on varastettu, kannattaa kortti sulkea ja tilata uusi kortti. Kortin sulkeminen estää mahdolliset väärinkäytökset. Jos laskulle kuitenkin tulee tapahtumia, joita et tunnista omaksesi, tulee siitä tehdä kirjallinen reklamaatio asian selvittämiseksi.

Voinko antaa korttini ja tunnuslukuni toisen käyttöön?

Kortti ja tunnusluku ovat henkilökohtaisia. Älä anna niitä kenellekään. Uusi sirutekniikka ei muuta sitä millään tavalla.

Pääseekö liike näkemään kortissani olevia tietoja (käyttövaraa, osoite ym.)?

Ei, liike näkee kortista ainoastaan kortin numeron ja kortin tarjoamat maksutavat. Toiminta on samanlaista kuin perinteisellä magneettijuovakortilla.

Mitä tapahtuu jos unohdan sirukorttini kortinlukijaan?

Kortin unohtaminen kortinlukijaan ostosten hyväksymisen jälkeen käynnistää yleensä lukulaitteessa äänimerkin, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta huomaamaan korttinsa unohtuminen lukulaitteeseen. Jos asiakas tästä huolimatta unohtaa kortin lukulaitteeseen, kortin löytäjän tulee toimia kortissa olevien ohjeiden mukaan eli palauttaa kortti kortin liikkeellelaskijalle.

Jos et ole varma missä korttisi on, kuoleta se.



SIRUKORTIN KÄYTTÖ KÄTEISAUTOMAATEILLA

Onko käteisautomaatin käyttö erilaista sirukortilla?

Kaikissa Suomen käteisautomaateissa on sirukorttia varten tällä hetkellä omat lukijat, joiden syöttöaukot ovat sinisiä. Kaikkien pankkien antamat sirukortit toimivat Ottopisteellä ainoastaan sinisessä korttiaukossa.

Sinisen aukon käyttö:

Sinisen aukon käytössä asiakas työntää itse kortin lukijaan, siru edellä ja sirupuoli ylöspäin, niin pitkälle kuin kortti menee

Sirukortinlukija ei ota korttia sisäänsä kokonaan, vaan kortti jää aina vähän näkyviin

Kortti jää asiakkaan saataville siinäkin tapauksessa, että kortti joudutaan sulkemaan pois käytöstä (liian monta yritystä väärällä tunnusluvulla).

Jos kortin luku ei onnistu, tapahtuma ei etene. Automaatti palaa hetken kuluttua alkutilanteeseen ja asiakkaan tulee työntää korttinsa uudelleen lukijaan. Mikäli sirukortin lukeminen ei tunnu onnistuvan, sirun kontaktipinnan kevyt puhdistus esim. paidan hihaan yleensä auttaa.

Lisää sirukorteista: www.fkl.fi

Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa: Kysymyksiä ja vastauksia.



FK|Finanssialan Keskusliitto
Bulevardi 28
00120 Helsinki

etunimi.sukunimi@fkl.fi
www.fkl.fi
www.pankkiturvallisuus.fi