



SveaWebPay

Tämä opas kuvailee sen mitä tarvitsee tehdä, jotta pääsee nopeasti alkuun SveaWebPay maksujen kanssa. Oppaan tarkoituksena on antaa lukijalleen käsitys avautuvista mahdollisuuksista, joita maksupalvelumme "Maksa laskulla" ja "Maksa osamaksulla" tarjoavat.

Teknisen integroinnin ohjeistusta varten on erillinen dokumentti, jonka voi ladata kotisivuiltamme www.sveawebpay.fi. Teknisen integroinnin ohjeistuksessa kuvataan yksityiskohtaisesti miten integrointi tapahtuu.

Suosittelemme lukemaan tämän dokumentaation jos tämä on ensikontaktisi SveaWebPay -palveluun. Tällöin muodostuu selvä yleiskuva SveaWebPay -palvelusta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista.

Sisältö

| | |
|---|---|
| 1 Svea yhtiönä | 2 |
| 1.1 Svean palvelut | 2 |
| 1.1.1 Maksu laskulla | 2 |
| 1.1.2 Osamaksurahoitus | 3 |
| 2 Prosessin kuvaus | 4 |
| 2.1 Miten ostosten maksaminen tapahtuu? | 4 |
| 2.1.1 Laskujen osto | 4 |
| 2.1.2 Osamaksurahoitus | 5 |
| 3 Lisää SveaWebPay -palvelusta | 5 |
| 4 Käytännöistä ja ehdoista | 6 |
| 4.1 Oman verkkokaupan perustaminen | 6 |
| 4.2 Kaupan ehdoista, etämyynnistä ja henkilötietojen käsittelystä | 7 |
| 5 Tietoa palveluista | 7 |
| 5.1 Maksa laskulla | 7 |
| 5.2 Maksa osamaksulla | 8 |



1 Svea yhtiönä

SveaWebPay kuuluu Svea Ekonomi – konserniin, joka on Pohjoismaiden johtava yksityinen saatavien rahoitus- ja hallinnointiyritys. Kotimaassamme toimistomme sijaitsevat Helsingissä ja Sastamalassa. Pohjoismaiden lisäksi Svea toimii Baltiassa ja muualla Euroopassa. Palvelutarjontaan kuuluu mm. rahoitus- ja perintäpalvelut sekä laskutus- ja reskontrapalvelut. Svealla työskentelee yli 400 rahoitus- ja perintäalan ammattilaista ja liikevaihto on yli 60 milj. €.

1.1 Svean palvelut

Svea on tehnyt merkittävän askeleen verkkomarkkinoille panostamalla SveaWebPay -palveluun. Voitte tuntea olonne turvallisiksi kun teette yhteistyötä vahvan kumppanin kanssa, jolla on entuudestaan vahva kokemus maksu- ja taloushallinnon palveluista.

SveaWebPay on kokonaisvaltainen, mutta kuitenkin tehokas ja helposti asennettava ratkaisu kaikille verkkokaupoille, jotka haluavat tarjota ostajilleen maksua laskulla tai osamaksulla selä saada itse rahat heti **seuraavana päivänä**. Svealla on myös tarjota asiakkailleen rahoitusratkaisuja jos myytte tuotteitanne verkkokaupan lisäksi myös myymälöissänne.

Svean tarjoamat maksuvaihtoehdot ovat "Maksa laskulla" sekä "Maksa osamaksulla" ja Svea ostaa (halutessanne) laskut, jolloin saatte rahat nopeasti tilille. Svea on luonnollinen valinta jos haluatte, että verkkokaupan myynti kasvaa, yrityksenne maksukyky parantuu ja luottoriskit pienenevät. SveaWebPay integroidaan verkkokauppaanne helpolla ratkaisulla, joka ei kuormita kaupan muita toimintoja.

Lisätietoja palveluntarjonnastamme ja SveaWebPay – palvelusta saatte sivuiltamme www.svea.fi, www.sveadirekt.fi ja www.sveawebpay.fi. Teknistä integrointia varten suosittelemme lukemaan "Tekninen opastus -SveaWebPay"- dokumentin. Ohjeistus löytyy sivuiltamme www.sveawebpay.fi kohdasta "Apua" - "Tekninen dokumentaatio".

On monia syitä miksi SveaWebPay maksupalveluja kannattaa tarjota verkkokaupassanne. Alla on lueteltu näistä muutamia.

1.1.1 Maksu laskulla

Maksu laskulla houkuttelee enemmän asiakkaita

Maksu laskulla houkuttelee enemmän asiakkaita. Verkkokauppaostosten maksaminen laskulla kasvattaa vahvasti suosiotaan. Nykyisin jo merkittävä osa kuluttajista valitsee verkkokaupahankinnoissaan maksun laskulla ja tietyissä tuoteryhmissä osuus on jopa 50 %. Toisin sanoen verkkokaupan myynti kasvaa, kun asiakkaille tarjotaan maksuvaihtoehdoksi maksua laskulla.

Parempi maksuvalmius

Svea voi ostaa laskut heti kun tuotteet toimitetaan asiakkaalle. Tämä tapahtuu täysin automatisoidusti ja rahat maksetaan tilille heti toimitusta seuraavana pankkipäivänä.



Määrittele itse asiakkaan laskutuskulu

Voitte luonnollisesti itse määritellä miten paljon asiakkaat maksavat laskutuskulua. Asiakkaat maksavat laskutuksesta kokonaisuudessaan vähemmän Svean kilpailukykyisillä hinnoilla.

Turvallisia maksuvaihtoehtoja

Sekä maksussa laskulla että osamaksussa asiakkaat saavat tuotteet ennen kuin ostokset maksetaan. Näin asiakas voi tuntea olonsa turvalliseksi maksaessaan jo saamansa tuotteet.

Vahva ja tunnettu kumppani

Merkittävän turvallisuus- ja luottamustekijän kuluttajille tekee luonnollisesti se, kun yhteistyökumppanisi on yksi suurimmista ja tunnetuimmista yhtiöistä taloudenhallinnan- ja laskupalveluiden alalla.

Markkinajohtajan kokemuksella

Svea on yksi merkittävimmistä toimijoista laskutuksen, maksupalvelujen ja taloushallinnon markkinoilla. Svea tuo kumppanina merkittävän kokemuksen ja maksupalvelun, joka on tarkkaan rakennettu kaikilla tärkeillä toiminnoilla, mutta joka on kuitenkin helppokäyttöinen ja käyttövarma.

1.1.2 Osamaksurahoitus

Myy enemmän osamaksurahoituksella

Osamaksurahoituksella asiakkaalla on mahdollisuus ostaa tuotteita, joihin hänellä ei ehkä ostohetkellä ole varaa, mutta jotka asiakas pystyy osamaksurahoituksella heti hankkimaan ja maksamaan myöhemmin pienemmissä erissä. Tarjoamalla Svean edullista osamaksurahoitusta, saatte enemmän asiakkaita ja kasvatatte verkkokauppanne myyntiä.

Luottopäätös hetkessä

Asiakkaat saavat luottopäätöksen hankintojensa rahoitukselle hetkessä. Jos luotto jostain syystä evätään, ohjataan asiakas tekemään maksu toisella maksutavalla esim. verkkopankkimaksulla.

Helppo asentaa

SveaWebPay -palvelu on yksinkertainen ja nopea asentaa, jonka takia aloittaminen on helppoa. Tällöin myös asiakkaat pääsevät nopeasti hyödyntämään käyttäjäturvallista ja edullista osamaksurahoitusvaihtoehtoa.

Monta vaihtoehtoa

Svea tarjoaa monia osamaksurahoitusvaihtoehtoja aina kolmen kuukauden korottomasta jopa 48 kuukauden korolliseen maksuaikaan.

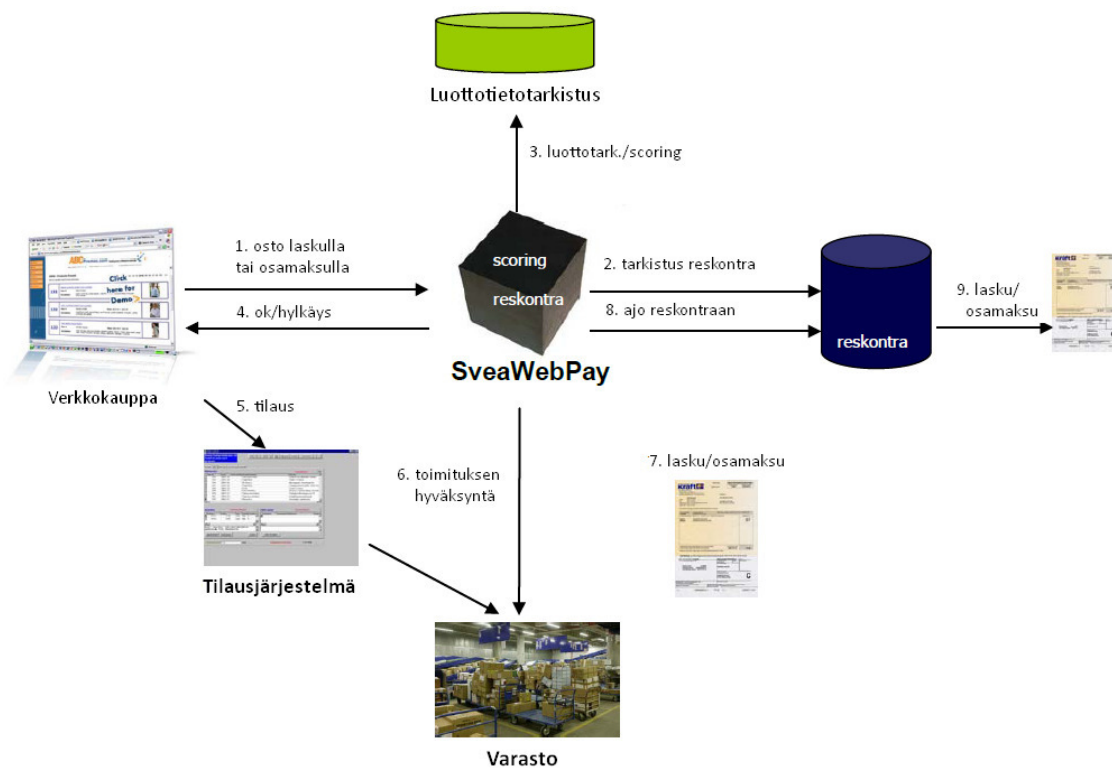
Luottamus

Osamaksurahoituksen tarjoaminen asiakkaille on myös osoitus luottamuksesta asiakkaaseen. Tämän luottamuksen avulla sekä teillä että asiakkaillanne on paremmat odotukset pitkäaikaiselle asiakuudelle, kun rahoitusta tarjoava kumppanisi on lisäksi viime vuosikymmenien yksi vahvimmista rahoitusyhtiöistä. Svea on osamaksurahoituksen ja taloushallinnon ratkaisuisissa kumppani johon voi varauksetta luottaa.



2 Prosessin kuvaus

Koko prosessi verkkokaupan ostosta siihen kun asiakkaalle tulostuu lasku tai osamaksulaskun erä tapahtuu tavallisimmin seuraavan kuvan esittämällä tavalla.



2.1 Miten ostosten maksaminen tapahtuu?

2.1.1 Laskujen osto

Valitse maksuvaihtoehto kassalla

Kun asiakas tekee ostoksia verkkokaupassa, kerätään tuotteet tuotekoriin ja kun asiakas on valinnut haluamansa tuotteet, siirtyy hän kassalle, jossa hän antaa nimi-, osoite- ja muut yhteystietonsa maksua varten. SveaWebPay antaa maksuvaihtoehdoksi ”Maksa laskulla” tai muun verkkokaupan tarjoaman maksuvaihtoehdon.

Luottotarkistus

Asiakkaasta tehdään luottotarkistus, kun asiakas valitsee maksutavaksi maksun laskulla. Asiakkaalta pyydettävää henkilötunnusta käytetään luottotarkistuksessa. Luottotarkistuksen yhteydessä tarkistetaan myös asiakkaan osoite, jotta tuotteet voidaan toimittaa oikeaan osoitteeseen. Ostajan kauppa hyväksytään ja asiakkaalle lähetetään lasku, jos kaikki tiedot ovat kunnossa. Ostaja ohjataan



maksamaan tuotteet/palvelut muilla maksutavoilla, mikäli luottotarkistuksessa ei hyväksytä valittua maksutapaa.

Kaupan hyväksyminen, toimitus ja lasku

Kun tilaus on valmis hyväksyttäväksi, tekee verkkokauppa vielä tarkistuksen, että tilatut tuotteet löytyvät varastosta. Kauppa hyväksytään ja tuotteet toimitetaan ostajalle. Svea muodostaa samalla laskun, joka tulostetaan ja lähetetään ostajalle.

Jälkitilaus

Verkkokauppa voi hyväksyä tilauksen vaikka tuote tai tuotteita puuttuisi. Tilauksen laskutuksesta vähennetään tällöin tuotteiden hinta. Toimittamattomat tuotteet voidaan haluttaessa jättää tilauskirjaan jälkitoimituksena myöhempää toimitusta varten.

2.1.2 Osamaksurahoitus

Valitse maksuvaihtoehto kassalla

Svean maksuvaihtoehto *Maksa osamaksulla* näytetään, kun asiakas menee verkkokaupan kassalle. Ostaja valitsee tämän vaihtoehdon, jolloin hänelle tarjotaan eri osamaksuvaihtoehtoja. Voitte itse valita mitä vaihtoehtoja haluatte näyttää ostajalle, mutta tavallisesti ostajalle annetaan tiedot osamaksusopimuksen kuukausikustannuksista, osamaksuerien lukumäärä, vuosikorko ja todellinen vuosikorko. Ostaja antaa sähköpostiosoitteen ja henkilötunnuksen valittuaan toivotun osamaksuvaihtoehdon. SveaWebPay suorittaa luottotarkistuksen, jonka yhteydessä tarkistetaan myös asiakkaan osoite, jotta tuotteet voidaan toimittaa oikeaan osoitteeseen. Ostajan kauppa hyväksytään ja asiakkaalle lähetetään lasku, jos kaikki tiedot ovat kunnossa. Ostaja ohjataan maksamaan tuotteet/palvelut muilla maksutavoilla, mikäli luottotarkistuksessa ei hyväksytä valittua maksutapaa.

Kaupan hyväksyminen ja toimitus

Kun tilaus on valmis hyväksyttäväksi, tekee verkkokauppa vielä tarkistuksen, että tilatut tuotteet varmasti löytyvät varastosta. Kauppa hyväksytään ja tuotteet toimitetaan ostajalle. Svea muodostaa samanaikaisesti osamaksusopimuksen ja lähettää sen asiakkaalle allekirjoitettavaksi.

3 Lisää SveaWebPay -palvelusta

Maksu laskulla tai osamaksulla

Svea muodostaa itse laskut, tulostaa ja lähettää ne asiakkaalle, samalla kun maksamme rahat tilillemme.

Kirjanpito

Lähetämme luonnollisesti kirjanpitoaineiston sopimallamme tavalla XML-, PDF- tai SIE -muodossa. Ottakaa meihin yhteyttä kirjanpitoaineiston muodosta tai aineiston yhteensovittamisesta järjestelmääne.



Asiakaspalvelu/Hallinnointi

Asiakaspalvelumme palvelee kaikissa laskuihin ja osamaksusopimukseen liittyvissä asioissa. Kaikki laskutukseen liittyvät puhelut voidaan yhdistää suoraan asiakaspalveluumme. Alla tavallisimpia kysymyksiä joihin Svean asiakaspalvelu vastaa:

- Olen maksanut laskuni mutta olen silti saanut huomautuslaskun
- En voi maksaa tämän kuukauden laskua
- Haluaisin maksaa laskuni useammassa erässä

Sekä verkkokauppaan että myymälöihin

Svean osamaksurahoituksen järjestelmä on tehty sekä verkkokauppoja että myymälöitä varten. Vain yksi sopimus tarvitaan Svean kanssa, kun haluatte tarjota osamaksurahoitusta kaikille asiakkaille. Saatte rahat tilille heti seuraavana pankkipäivänä sekä verkkokaupassa että myymälöissä tehdyistä osamaksukaupoista.

Erilaisia osamaksusopimuksia

Svean osamaksurahoitus tarjoaa monta eri osamaksuvaihtoehtoa kolmesta kuukaudesta neljän vuoden maksusopimukseen. Tavallisin osamaksusopimuksen pituus vaihtelee kolmen kuukauden ja kolmen vuoden välillä, mutta voimme myös tarjota neljän vuoden maksusopimusta.

Osamaksuvaihtoehtoja

| KAMPANJAVAIHTOEHTO | PERUSTAMISMAKSU | TILINHOITOMAKSU | PALVELUMAKSU |
|--------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 3 kuukautta korko 0 % | 19,90 € | 8,5 € | 1 % |
| 6 kuukautta korko 0 % | 19,90 € | 8,5 € | 1,5 % |
| 12 kuukautta korko 0 % | 19,90 € | 8,5 € | 2 % |
| 24 kuukautta korko 9,8 % | 29,90 € | 8,5 € | 0% |
| 36 kuukautta korko 9,8 % | 29,90 € | 8,5 € | 0% |

Osamaksusopimuksessa loppuasiakas maksaa perustamismaksun sekä tilinhoitomaksun. Mikäli verkkokauppias haluaa tarjota asiakkaalleen 3-12 kk korotonta maksuaikaa, verkkokauppias maksaa palvelumaksun, joka on noin 1-2 % laskun loppusummasta. Mikäli osamaksu tarjotaan loppuasiakkaalle korollisena, loppuasiakas maksaa myös koron osuuden ja palvelu on verkkokauppiaille maksutonta.

4 Käytännöistä ja ehdoista

4.1 Oman verkkokaupan perustaminen

Ennen verkkokaupan perustamista on tärkeää varmistaa että kaikki on valmiina, niin että vältetään asiakkaiden kyselytulvalta. Säästyy aikaa ja asiakkaat ovat tyytyväisiä kun heille informoidaan kaikesta selkeästi.



4.2 Kaupan ehdoista, etämyynnistä ja henkilötietojen käsittelystä

Asiakkaalle tulee olla kaupan ehdot ja avointa kauppaa koskevat ehdot saatavilla verkkokaupan sivustolla. Suosittelemme että kaupan ehdot näkyvät heti ensimmäisillä sivuilla, kun ostaja valitsee maksutavan.

Lukekaa läpi ehdot ja täydentäkää vaadittavat osat verkkokauppanne ehtoihin. Suosittelemme myös että lisäätte verkkokauppaan linkin Kuluttajaviraston etämyyntiä käsittelevälle sivulle: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajan-oikeudet/etamyynitpostipuhelinverkkoty/>

Asiakkaalle tulee myös selvittää verkkokauppanne käytännöt henkilötietolain osalta. Tällä tavalla ostajat voivat luottaa että heidän luovuttamia henkilötietoja käsitellään turvallisesti. Henkilötietojen käsittelystä löytyy tietoa mm. seuraavasta linkistä: <http://www.tietosuoja.fi/1572.htm>

5 Tietoa palveluista



5.1 Maksa laskulla

Laskutus

- Laskut muodostuvat automaattisesti WebPay -palvelun kautta. Laskut voi myös rekisteröidä manuaalisesti reskontraamme.
- Osatoimitusta tehtäessä merkitään kaikki laskutettavat tuotteet, jolloin toimittamattomat tuotteet jäävät järjestelmään odottamaan jälkitoimitusta.
- Svea muodostaa laskun ja lähettää sen suoraan asiakkaalle kun toimitus on tehty.
- Laskujen ostossa maksetaan ostosummat päivittäin tilillenne.
- Maksuaika 14 päivää tai verkkokaupan toivoman muun maksuehdon mukaan.

Suoritusten rekisteröinti

- Svea hoitaa ja valvoo reskontraa.
- Svea rekisteröi ja päivittää reskontraa asiakkaiden suorituksilla.
- Reskontraa täsmäytetään ja kirjanpitoaineisto muodostuu asutomaattisesti.

Saatavien hoito

- Svea lähettää huomautuslaskut.
- Svea hoitaa korkojen laskutuksen.
- Svea hoitaa maksamattomien laskujen perinnän.

Asiakaspalvelu, neuvonta ja tilastointi

- Contact Centerimme antaa päivittäistä asiakastukea suoritus ja korkolaskuihin liittyen.
- Päivittäistä asiakastukea käsittelijöillemme.
- Neuvontaa rutiineihin, raportteihin ym. liittyen.



5.2 Maksa osamaksulla

Perustaminen

- Sopimuspaperit muodostuvat automaattisesti SveaWebPay – palvelussa.
- Ostosummat maksetaan päivittäin tilillenne.

Suoritusten rekisteröinti

- Svea hoitaa ja valvoo reskontraa.
- Svea rekisteröi ja päivittää reskontraa kirjaamalla asiakkaiden suoritukset.
- Reskontraa täsmäytetään ja kirjanpitoaineisto muodostuu asutomaattisesti.

Asiakaspalvelu, neuvonta ja tilastointi

- Contact Centerimme antaa päivittäistä asiakastukea suoritus ja korkolaskuihin liittyen.
- Päivittäistä asiakastukea käsittelijöillenne.
- Neuvontaa rutiineihin, raportteihin ym. liittyen.
- Säännölliset seurantalaverit