

# Manual Megtax EMV



# NYHET - SÄKERHET - TRYGGHET

## BAKGRUND

För att öka säkerheten i hanteringen av kreditkort har kortföretag och banker infört en så kallad EMV-standard. Detta är ett led i att stoppa kontokortsbedrägerier och man byter successivt ut och uppgraderar samtliga kredit- och kontokort.

Man sätter in ett litet chip istället för magnetremsa. Detta gör att alla som tar emot kontokort måste installera utrustning som kan läsa dessa chip och hantera betalningar via EMV-terminaler.

Som bonus för Taxi, medför det bättre kortvalidering och att taxi kan ta emot Electronkort (Visa Electron och Maestro).

**Viktigt** – det är inte samtliga kort som har chip, men flera av dem ska dras i EMV-terminalen i alla fall. Se baksidan på manualen för mer information om kort.

## SÄKERHET - TRYGGHET



Kunden ska inte behöva lämna ifrån sig sitt kreditkort



Kunden knappar själv in belopp och godkänner beloppet



Kunden kan använda pinkod



Ny tryggare teknik används



Det är online uppkoppling till banken

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

MegTax

<i>INNEHÅLLSFÖRTECKNING</i>	3
<i>Användargränssnitt</i>	4
<i>Betalning via EMV med PIN</i>	5
<i>Signaturköp</i>	8
<i>Dricks</i>	8
<i>Avbryta EMV-transaktion</i>	9
<i>Offline köp</i>	9
<i>Inringt samtal</i>	10
<i>Om kortet saknar täckning</i>	10
<i>Dagsavslut</i>	11
<i>Felmeddelande index</i>	11
<i>Tips!</i>	12

Terminalen består av sifferknappar, ENTER- resp CANCEL-knapp och har en touchscreen skärm.

<ON-OFF>-knappen sitter på terminalens vänstra kortsida och används för att starta och stänga av den.

För att starta terminalen trycks <ON-OFF>-knappen in tills skärmen tänds. För att stänga av terminalen trycks <ON-OFF>-knappen in i 2 sekunder tills skärmen släcks. Terminalen kommer även att stänga ner automatiskt efter 60 minuter efter taxametern har stängts av.

ON-OFF knapp



CANCEL-knapp

ENTER-knapp

## Betalning via EMV med PIN

MegTax

Betalningen genomförs på följande sätt:

- ✓ Stoppa taxametern och välj betalningsform EMV (denna kan vara upplagd som genväg på funktionstangenterna).
- ✓ Ska taxameterbeloppet delbetalas, ändra beloppet på raden pris. Lägg inte på dricks i betalningsformuläret. Detta görs senare i EMV-terminalen. Tillägg/pålägg kan läggas till.
- ✓ Tryck sedan funktionstangent EMV. Beloppet inklusive eventuellt tillägg/pålägg förs nu över till EMV-terminalen.
- ✓ Nu står det på taxametern EMV-KÖP PÅGÅR VG VÄNTA.
- ✓ På EMV terminalen står det högst upp KÖP SEK och det belopp som fördes över från taxametern. Mitt på displayen står Dra/Sätt i kort.



- ✓ Räck EMV-terminalen till kunden. Kunden sätter i sitt kort, se pilen. Om kortet har chip: sätt in kortet i springan på terminalens högra sida med chipet uppåt och inåt i terminalen, se pilen. Om kortet inte har chip dra kortet i magnetläsaren på terminalen högra sida med magnetremsan vänd mot terminalen och nedåt.

- ✓ Om kortet är ett kombinationskort kommer fråga om konto eller kredit. Tryck 1 för konto, 2 för kredit eller på respektive rad på displayen.
- ✓ Nu står det på terminalen "Ange totalbelopp inklusive Extra:"



- ✓ Skriv in totalbelopp inklusive dricks (EJ ören) och tryck - ENTER  
Om kunden anger ett högre belopp än taxameterpriset blir det överskjutande beloppet dricks.
- ✓ Kunden ombeds att godkänna beloppet. (detta kräver att dricksdialog är aktiverat) Annars går terminalen till nästa steg.



- ✓ Kunden trycker - ENTER

- ✓ **Kunden anger sin pinkod och avslutar med ENTER**



- ✓ **Var god vänta står på skärmen medan uppkoppling till bank sker. Godkänd kommer upp på terminalen. Vänta tills EMV terminalen säger att kortet kan tas ut.**



**Kunden kan ta sitt kort.**

- ✓ **Kvittot skrivs när kortet tas ur EMV terminalen.**

## Signaturköp

MegTax

Om kunden saknar pinkod så kan ett så kallat Signaturköp göras

- ✓ Istället för att mata in pinkod så trycker kunden - Cancel. På EMV terminalens skärm kommer då en fråga "Godkänn med signatur?". Kunden trycker Ja genom att använda ENTER-knappen (grön).



- ✓ Vissa typer av kort godkänner inte signaturköp. Detta meddelas då och köpet avbryts. Vänta tills EMV terminalen säger att kortet kan tas ut. Kvitto skrivs när kortet tas ur EMV- terminalen. Övre delen är ett signaturkvitto som kunden skall skriva under och detta skall föraren behålla.

## Dricks

MegTax

- ✓ När kunden slår in totalbeloppet så inkluderar beloppet dricks. Dricks kan inte registreras i efterhand.

Anges ett för högt belopp t ex att det blir dricks för mer än 200 % av beloppet (max 2000 kr), kommer en varning upp.



## Avbryta EMV-transaktion

MegTax

- ✓ Om kunden har matat in något fel eller satt i fel kreditkort så kan EMV-transaktionen avbrytas genom att kunden trycker CANCEL på EMV-terminalen.  
Då kommer det en fråga på EMV-terminalen om Signaturköp.
- ✓ Tryck CANCEL ytterligare en gång.
- ✓ Kortköpet är nu avbrutet. Kunden kan ta ut sitt kort.
- ✓ På taxametern kommer det upp en information om att EMV-köpet har avbrutits. Kvittera den med OK och börja om betalningen från början.
- ✓ På skrivaren skrivs ett förarkvitto och kundkvitto med information om den avbrutna betalningen. Ge kunden kunddelen och behåll förarkvittot.

**OBS!** Man kan avbryta EMV-köpet via Taxameterns AVBR-knapp om kunden inte hunnit godkänna med pinkod/börjat sända transaktionen.

Om kunden börjat sända transaktionen kan kunden trycka 2 ggr på CANCEL för att avbryta köpet. Man kan i detta läge inte avbryta via taxametern.

## Offline köp

MegTax

Vid de tillfällen som EMV-terminalen saknar kontakt med banken kommer det upp en ruta:

Godkänn offlineköp JA – NEJ.

**OBS!** Vissa kort medger inte offline köp. Detta meddelas då i terminalen.

Här väljer kunden att trycka JA om man tycker att det är ok, annars kan kunden välja att betala med något annat kort eller kontant.

Väljer kunden att trycka JA kommer det upp "Inringt samtal", se nästa avsnitt.

## Inringt samtal

MegTax

Vid Offlineköp kommer det upp "Inringt samtal" om kunden tryckt JA. Det är kundens kort som styr vad som sedan visas på EMV-terminalen.

**Exempel:**

**VISA-kort:** Här är det bara att trycka ja, ta ut kortet, Signaturkvitto kommer då automatiskt.

**AMEX:** På vissa AMEX-kort kommer det upp instruktioner på terminalen om att ringa ett kontrollsamtal.

I slutet av kontrollsamtalet (efter en del knapptryckningar på telefonen) så får du som förare ett kontrollnummer uppläst.

Detta skall matas in på EMV terminalen. Koden måste vara fyrsiffrig och får man besked om en kortare säkerhetskod så ska man komplettera med nollor (0) på slutet så det blir sammanlagt 4 siffror.

Följ sedan instruktionerna, ta ut kortet, kvitto kommer då automatiskt.

## Om kortet saknar täckning

MegTax

Be kunden om annat betalkort alternativt kontanter.

Hjälp kunden genom att köra honom/henne till en bankomat

Slipdragare används endast vid extraordinära situationer. T ex vid tekniskt fel hos banken som gör att man inte kan få ut pengar via bankomaten.

## Dagsavslut

MegTax

När passet är avslutat så görs ett EMV-dagsavslut automatiskt när du loggar ut på taxametern. Det ser du genom att dagsavslutsutskriften kommer som sista del efter Körpassrapport och Förarredovisning.

Dagsavslut måste göras minst en gång varje dygn (24 h).

Dagsavslut kan även göras manuellt (även under pågående körning) från taxametern. Tänk på att transaktioner inte kan annulleras efter dagsavslut är gjort.

## Felmeddelande index

MegTax

Felmeddelanden är indelat i grupper. En grupp kan betyda olika saker, men nedan kommer ett kortfattat index:

Grupp C – Tekniskt fel

Grupp D – Köp medges ej

Grupp E – Kan ej verifiera pinkod

Grupp F – Terminalen tar ej emot detta betalkort

Grupp G – Köp medges ej

Grupp H – Fel pinkod

Grupp I – Tekniskt fel (systemfel)

Grupp J – Offline (terminalen saknar kontakt med banken)

Grupp K – Fel pinkod (endast ett försök kvar)

Grupp L – Transaktion pågår

- ✓ **Kunderna kommer ibland åt Clear-knappen respektive 0-knappen då dem sitter nära varandra.**
- ✓ **Kunden är inte alltid van vid att skärmen är en touchscreen. Därför kan man av misstag ha tryckt på skärmen och fått upp konstig text. För att komma tillbaka till normalbilden tryck ENTER.**
- ✓ **Sätt på terminalen i början på passet så är du förberedd när första kortkunden. Stäng av EMV-terminalen vid passets slut, men inte innan taxametern har stängts och dagsavslut är gjort.**
- ✓ **Den lilla lampan som lyser grönt (ibland blinkar rött) indikerar strömtilförsel. En EMV-terminal som inte är dockad har batterilängd på 4 timmar, oftast något kortare tid. Om man av misstag tryck på lampan kommer man tillbaka till normalläge genom att trycka CANCEL.**