



MediPay® 3.0

# Tjenestebeskrivelse for brukersted

For brukersteder som benytter elektronisk pasientjournalssystem (EPJ)

Versjon: 2.8 / 4.6.21

# Innhold

<b>0</b>	<b><u>ENDRINGSLOGG</u></b> .....	<b>3</b>
<b>1</b>	<b><u>INNLEDNING</u></b> .....	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>DEFINISJONER</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2</b>	<b>OVERSIKT OVER TJENESTER</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b><u>MEDI-PAY-TJENESTENE</u></b> .....	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>BETALINGSKONSEPTET TIL MEDI-PAY</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2</b>	<b>FAKTURERING OG ETTERFAKTURERING (FALLBACK-FAKTURA)</b> .....	<b>8</b>
2.2.1	ANDRE FAKTURERINGSMULIGHETER .....	9
2.2.2	FAKTURAGEBYR .....	9
2.2.3	FORSKJELLEN MELLOM «FAKTURA I CHECKOUT» OG «ETTERFAKTURERING» (FALLBACK-FAKTURA).....	10
<b>2.3</b>	<b>TJENESTEN FAKTURASERVICE</b> .....	<b>11</b>
2.3.1	PROSESSEN .....	11
2.3.2	FAKTURASERVICE SOM EN INTEGRERT DEL AV ETTERFAKTURERING I MEDI-PAY .....	12
<b>2.4</b>	<b>OPPGJØR OG RAPPORTERING</b> .....	<b>12</b>
<b>2.5</b>	<b>FAKTURAHÅNTERING/ KUNDESTØTTE</b> .....	<b>13</b>
<b>2.6</b>	<b>ADMINISTRASJON</b> .....	<b>14</b>
<b>2.7</b>	<b>KREDITERING</b> .....	<b>14</b>
<b>2.8</b>	<b>BETALING VED HJELP AV TERMINAL (POS)</b> .....	<b>14</b>

## 0 ENDRINGSLOGG

Dato	Sign.	Beskrivelse
1.4.19	Jonff	2.1: Opprettet dokumentet, basert på tjenestebeskrivelse for spesifikk EPJ (v 2.0). Denne tjenestebeskrivelsen er generell, uavhengig av EPJ.
2.7.19	Jonff	2.2: Justeringer på innledningen
12.8.19	Jonff	2.3: Dokumentert støtte for fakturering av mindreårige mellom 16-18 år. Satt i produksjon og gjort tilgjengelig fra 12.8.19
20.4-27.4.20	Jonff	2.4: Oppgradert dokumentet til MediPay 3.0. Byttet ut skisser og omfattende endring av tekst. Til kvalitetsikring
6.5.20	Jonff	2.5: Mindre justeringer. Dokument ferdig.
24.11.20	Jonff	2.6: Tydeliggjort at EPJ er ansvarlig for å utstede kvittering etter godkjent kjøp
21-26.5.21	Jonff	2.7: Forbedret informasjon for Fakturaservice, lagt til OCR-rapportering og generell oppstramming av noen tekster.
27.5.21	Jonff	2.7.1: Mindre justeringer etter første høring
4.6.21	Jonff	2.8: Endret på innkrevingsprosessen for Fakturaservice (samord.)

# 1 INNLEDNING

Dette dokumentet er tjenestebeskrivelse for MediPay. Målgruppe er brukersted (leger, fysioterapeuter, kiropraktorer, psykologer, tannleger etc. heretter kalt behandlere) som tegner brukerstedsavtale/ innløseravtale etc. med PayEx. MediPay er en betalingsløsning for helsesektoren og forutsetter at valgt leverandør av Journalsystem (EPJ) har implementert MediPay som betalingsløsning.

## 1.1 Definisjoner

Term	Forklaring
<b>Brukersted</b>	Behandler (f.eks. lege, tannlege, fysioterapeut, kiropraktor og psykolog) med selvstendig regnskap. En klinikk kan bestå av flere behandlere, og har disse egne regnskaper, skal hver av dem inngå MediPay-avtale med PayEx.
<b>Checkout</b>	Checkout er et nett-basert betalingsgrensesnitt. Tilbyr som regel flere betalingsmidler, som betalingskort (Visa/Mastercard), faktura og Vipps.
<b>Journalsystem</b>	Elektronisk pasientjournalsystem (EPJ). Leverandøren av dette er PayEx' systempartner.
<b>MediPay</b>	Betalingsløsning fra PayEx som består av Checkout og Fallback-faktura (for Etterfakturerings). Terminal kan bestilles i tillegg. Brukerstedet inngår avtale med PayEx om bruk av MediPay.
<b>Faktura for Checkout</b>	Fakturaløsningen som tilbys i Checkout. Forutsetter vellykket kredittsjekk av Sluttbrukeren.
<b>Etterfakturerings (Fallback-faktura/ Faktura)</b>	Faktura som genereres dersom Sluttbrukeren ikke betaler via Checkout innen tidsfristen. Ved vellykket scoring av Sluttbrukeren vil PayEx kjøpe transaksjonen. Ved negativ scoring utføres betalingen ved hjelp av Fakturaservice*)
<b>Fakturaservice (Failover-faktura)</b>	Faktura der brukerstedet er utsteder og PayEx administrerer innkrevingen
<b>Sluttbruker</b>	Pasient. Den som betaler for mottatt tjeneste fra behandleren.
<b>Systempartner</b>	Systempartner til PayEx. Leverandøren av Journalsystemet (EPJ). Brukerstedet har inngått avtale med systempartneren om bruk av deres Journalsystem.
<b>PayEx vs. Swedbank Pay</b>	PayEx eies av Swedbank. Swedbank Pay er brand som benyttes i forbindelse med betaling og fakturering (ved kjøp av transaksjon).
<b>Full Integrasjon</b>	Journalsystemet er fullintegrert mot MediPay, og MediPay håndterer hele betalingsprosessen
<b>Tilpasset Integrasjon</b>	Journalsystemet har spesiell integrasjon mot MediPay, f.eks. ulik integrasjon for Checkout og Etterfakturerings eller at det håndterer deler av betalingsprosessen på egen hånd (f.eks. av historiske årsaker)

\*) forutsetter at Journalsystemet har implementert MediPay 3.0 som omfatter Fakturaservice.

## 1.2 Oversikt over tjenester

De viktigste tjenestene MediPay dekker er:

1. Betaling med Checkout i Norge (Kortbetaling, Faktura og Vipps). I «Faktura for Checkout» kjøper Swedbank Pay transaksjonen.
2. Etterfakturerings («Fallback-faktura»)
  - a) Ved bruk av Faktura. PayEx kjøper transaksjonen og håndterer alt rundt innkreving etc.
  - b) Ved bruk av Fakturaservice («Failover-faktura»). Brukerstedet eier fordringen, mens PayEx utfører og administrerer innkrevingen.
3. Fakturaservice som selvstendig tjeneste. Brukerstedet eier fordringen, mens PayEx utfører og administrerer innkrevingen.
4. Betaling med POS-terminal (valgfri).

### MERK:

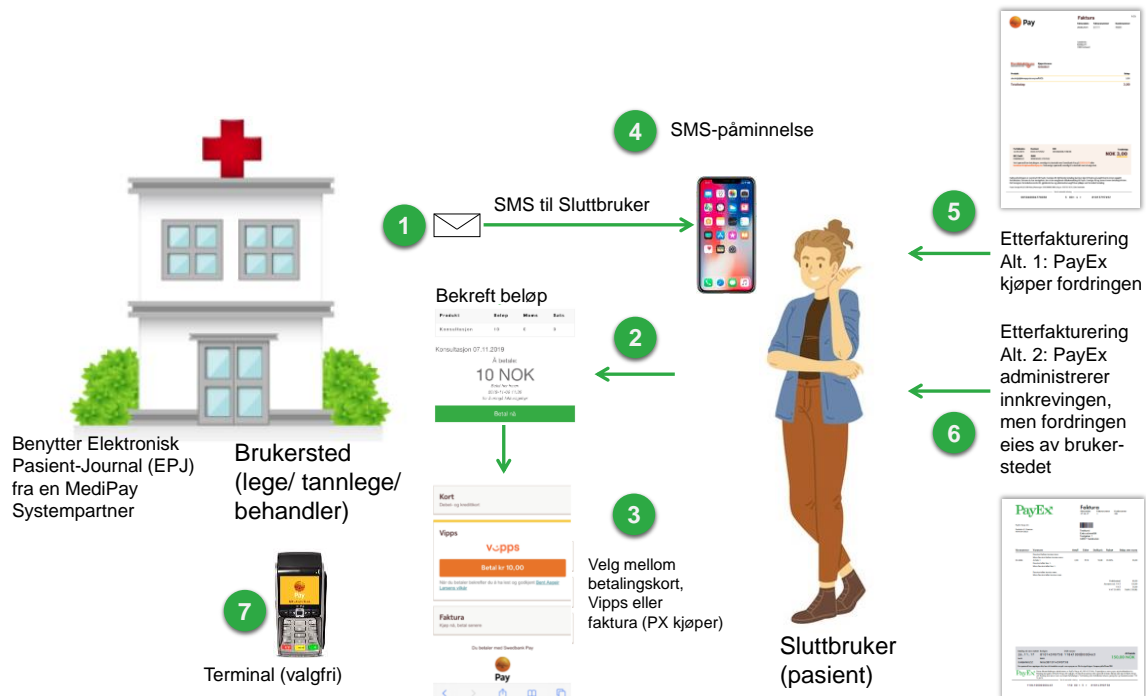
MediPay leveres i utgangspunktet som en komplett tjeneste der PayEx håndterer hele betalingsprosessen (Full Integrasjon), inkl. logikken som skal til for å sende betalingen til Etterfakturerings og avgjør om PayEx vil kjøpe transaksjonen («Faktura») eller bare administrere innkrevingen på vegne av Brukerstedet («Fakturaservice»).

Dersom Brukerstedets Journalsystem har gjort en annen integrasjon («Tilpasset Integrasjon»), vil større del av ansvaret ligge på Journalsystemet når det gjelder håndtering av hele betalingsprosessen, samt rapportering.

Generelt vedr. «Failover-faktura» (se pkt. 2b ovenfor): Funksjonen vil ikke være tilgjengelig før Journalsystemet har gjort nødvendig teknisk integrasjon. Hør med leverandøren av Journalsystemet om dette er på plass, evt. når det planlegges utført.

## 2 MEDI-PAY-TJENESTENE

### 2.1 Betalingskonseptet til MediPay



MediPay gir Sluttbrukeren (pasienten) muligheten til å betale for helsetjenesten med mobilen sin, enten i Brukerstedets lokaler eller et annet sted. Dersom Sluttbrukeren ikke har betalt innen en definert frist (normalt 48 timer), vil vedkommende motta en faktura («Fallback-faktura»).

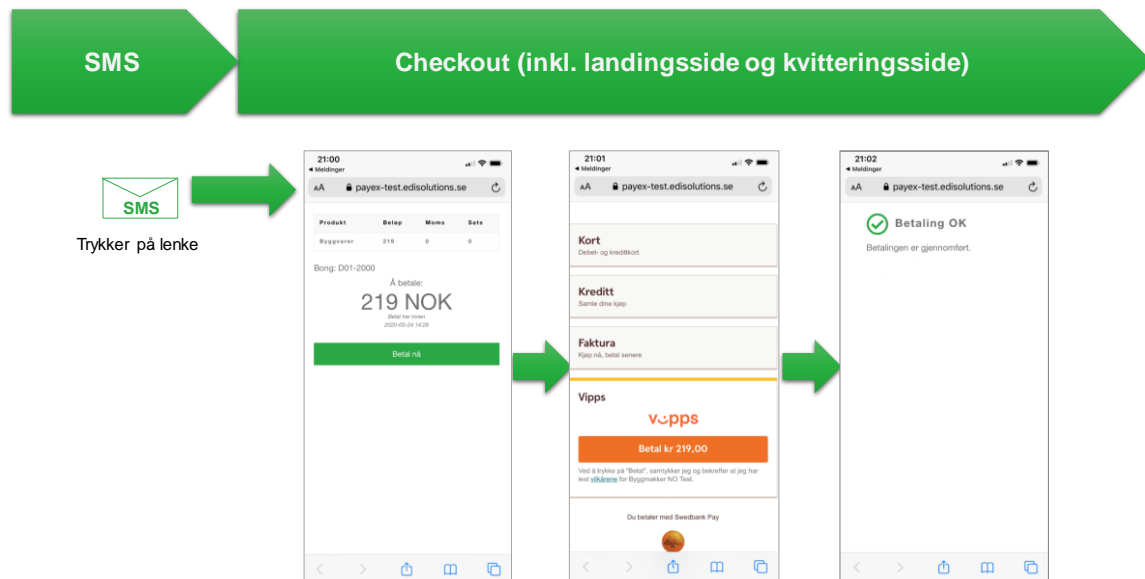
Hovedprosessen er som følger:

1. Sluttbrukeren mottar en SMS som inneholder en kort beskrivelse og en lenke. Sluttbrukeren må klikke på lenken og fullføre betalingen (steg 3) innen fristen for å unngå å bli etterfakturert (motta «Fallback-faktura»).
2. Ved å trykke på lenken sendes Sluttbrukeren til en side der ordrebeløpet bekreftes før betalingsmiddel velges og betaling utføres. Orden vil vises som en generell tekst sammen med totalbeløpet. Det skal aldri fremkomme sensitiv informasjon vedrørende selve ordren.
3. Sluttbrukeren sendes til betalingsmenyen. Følgende betalingsmetoder kan velges:
  - a. Betalingskort (debetkort eller kredittkort)
  - b. Faktura, hvor PayEx (Swedbank Pay) kjøper transaksjonen med det samme
  - c. Vipps

Merk: Checkout er laget slik at det kan legges til nye betalingsmetoder etter hvert som dette markedet endrer seg.

Brukerstedet vil motta oppgjør for betalingen noen få dager senere (oppgjør skjer ihht. avtalt frekvens).

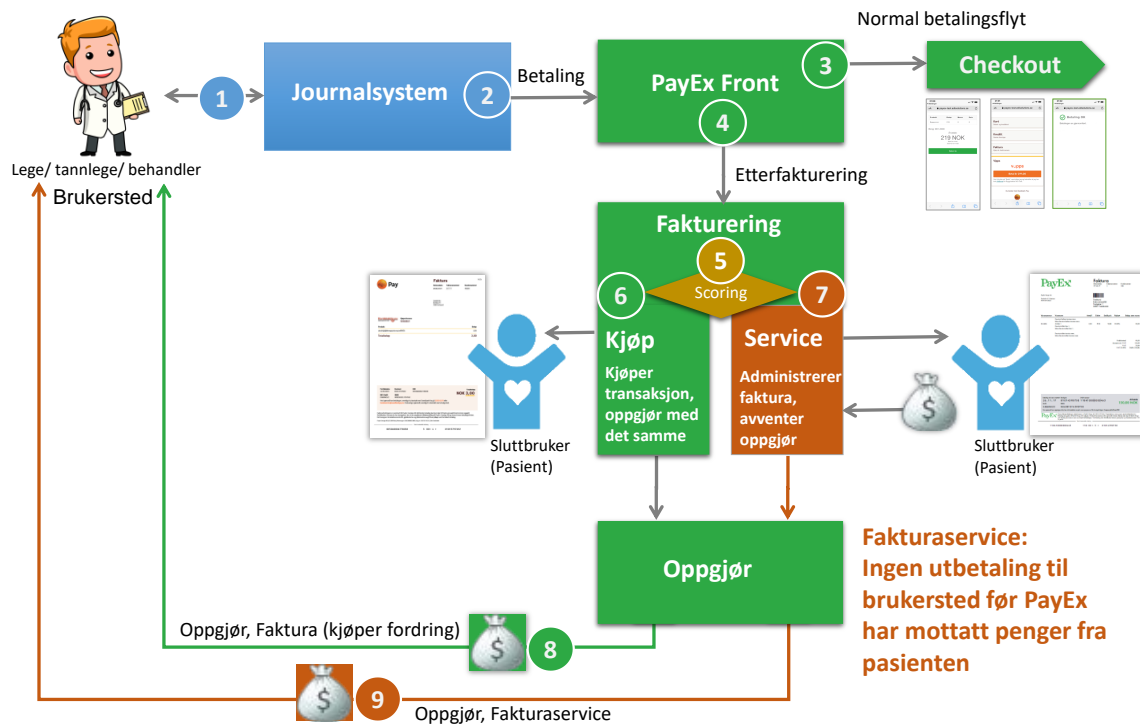
4. Noen få timer før tidsfristen for Checkout-betaling går ut, sendes en påminnelse på SMS om å betale med Checkout. Vi forutsetter støtte for dette hos de Journalsystemene med Tilpasset Integrasjon.
5. Hvis Sluttbrukeren ikke trykket på lenken i steg 3, eller av en annen grunn ikke fullførte Checkout-betalingen innen normalt 48 timer, vil Sluttbrukeren bli etterfakturert (motta Fallback-faktura). PayEx (Swedbank Pay) kjøper denne transaksjonen og betaler ut fakturaens verdi (inkl. fakturagebyr) til Brukerstedet ved neste oppgjør. En forutsetning er at Sluttbrukeren får godkjent kreditt-scoring.
6. Dersom PayEx ikke kan kjøpe transaksjonen, beholder Brukerstedet fordringen, mens PayEx lager en faktura og administrerer innkrevningen.
7. Sluttbrukeren kan velge å betale med frittstående POS-terminal. Prosessen rundt POS-terminal er isolert og ikke relevant for de neste punktene. Se i stedet et eget delkapittel rundt terminal-betaling lenger ned i dette dokumentet.



Figuren over viser et eksempel på de ulike dialogene som vises gjennom betalingsprosessen. Dialogene kan variere i design og innhold, bortsett fra innholdet i selve betalingsmenyen. Ved initiering av Checkout-dialogen, mottar PayEx personnummer, e-postadresse, navn og adresse, samt betalingsinformasjon. Når Sluttbrukeren har fått betalings-bekreftelse, er ordren reservert («authorize»). Rett etterpå blir den bekreftet («capture»). I dette øyeblikket er betalingen komplett. Valgte Sluttbrukeren Faktura som betalingsmiddel, kjøper PayEx (Swedbank Pay) transaksjonen på dette tidspunktet.

**MERK:** Det er Journalsystemet som er ansvarlig for å utstede kvittering til pasienten i etterkant av kjøpet.

## 2.2 Fakturering og Etterfakturering (Fallback-faktura)



I MediPay 3.0 vil PayEx alltid håndtere betalingen så lenge det finnes nok informasjon om Sluttbrukeren (pasienten) på mottatt transaksjon. For personer vil PayEx gjøre en kredittscoring av vedkommende for å se om PayEx kan kjøpe transaksjonen. I motsatt fall havner transaksjonen i Fakturaservice, der PayEx administrerer fakturaen på vegne av Brukerstedet. Alle bedriftsfakturaer vil havne i Fakturaservice (se nærmere beskrivelse av Fakturaservice i egen seksjon). Hovedmålet med denne funksjonaliteten er å avlaste Brukerstedet for administrative oppgaver rundt betaling, for alle typer pasienter og bedrifter.

Mer detaljert beskrivelse av den tekniske skissen over:

1. Lege eller behandler kommuniserer med Journalsystemet som er integrert med PayEx.
2. Journalsystemet sender inn betalingstransaksjonen til PayEx' frontsystem
3. PayEx sender ut SMS med informasjon og lenke til Sluttbrukeren. Normalt vil Sluttbrukeren klikke på lenken og betale med mobil Checkout.
4. Dersom betalingen via Checkout ikke er utført innen to døgn, deaktiveres lenken, og ordren går til Etterfakturering (Fallback-faktura)
5. PayEx vil gjøre en kredittscoring av Sluttbrukeren for å se om PayEx skal kjøpe fordringen eller om Brukerstedet fremdeles skal eie fordringen og la PayEx administrere innkrevingen.
6. PayEx (Swedbank Pay) kjøper fordringen. Her vil oppgjør skje med det samme (dvs. neste planlagte oppgjørsdag). Dette oppgjøret skjer samtidig som oppgjøret fra betalingskort og Vipps. Sluttbrukeren mottar faktura fra Swedbank Pay.
7. PayEx kjøper ikke fordringen, men administrerer den (Brukerstedet eier fordringen). Sluttbrukeren mottar faktura fra PayEx. Oppgjør skjer først etter at PayEx har mottatt innbetaling fra Sluttbrukeren. Brukerstedet kan hente ut en rapport over åpne betalinger i Fakturaservice



8. Oppgjør for faktura der PayEx kjøper fordringen
9. Separat oppgjør for faktura der PayEx administrerer fordringen på vegne av Brukerstedet.

Disse vil alltid gå til Fakturaservice («service»):

- Faktura til bedrifter
- Faktura med «Annen betaler», dvs. person (evt. bedrift) som er en annen enn den som mottok konsultasjonen/ behandlingen
- Faktura til personer uten registrert personnummer
- Faktura til mindreårige under 16 år. Her vil fakturaen stiles til vedkommende sine foresatte
- Fakturaer med beløp over NOK 3000

Fakturadistribusjon:

- Faktura distribueres primært via e-faktura 2.0, dvs. at den kommer i nettbanken (eller på Vipps hvis dette er aktivert). Det forutsetter at Sluttbrukeren har aktivert e-faktura 2.0 («ja til alle») i sin nettbank.
- Fakturaen distribueres sekundært på e-post. Ved manglende eller ugyldig e-postadresse, distribueres fakturaen på papir:
  - Hvis PayEx kjøper transaksjonen («Faktura»), sendes fakturaen til folkeregistrert adresse.
  - Hvis PayEx kun administrerer (Brukerstedet eier fordringen, «Fakturaservice»), sendes fakturaen til adressen som står i Journalsystemet.
- Purring/ inkassovarsel distribueres alltid på papir til folkeregistrert adresse.
- Inkasso-korrespondanse skjer enten til folkeregistrert adresse eller via Digipost.
- Bedriftsfakturaer *kan* sendes elektronisk (EHF-faktura) dersom dette er angitt fra Journalsystemet. Det forutsettes av Journalsystemet har støtte for å angi dette.

### **2.2.1 Andre faktureringsmuligheter**

Det er mulig å sende ordren rett til fakturering, dersom det ikke er ønskelig å ta betalt via Checkout. Et eksempel er bedriftsfakturering. Det forutsetter at Systempartneren har integrert denne funksjonaliteten i sitt Journalsystem.

Det er mulig å sette at en ordre alltid skal faktureres med Fakturaservice. Da vil fordringen aldri kjøpes, men kun administreres av PayEx. Det forutsetter at systempartneren har integrert denne funksjonaliteten i sitt Journalsystem.

### **2.2.2 Fakturagebyr**

Brukerstedet kan angi et fakturagebyr. Fakturagebyret legges til ordrebøpet ved fakturering, og fakturagebyret tilfaller Brukerstedet. I følgende tilfeller er det aktuelt med fakturagebyr:

- Ved valg av faktura som betalingsalternativ i Checkout.
- Ved Etterfakturering der PayEx kjøper transaksjonen.
- Ved Etterfakturering der Brukerstedet eier fordringen, mens PayEx administrerer den.
- Ved bruk av Fakturaservice som separat tjeneste (PayEx kjøper ikke, kun håndterer kravet). Her forutsettes det at Journalsystemet har støtte for denne funksjonen.

Det forutsettes at Systempartneren har implementert støtte for fakturagebyr mot PayEx i sitt Journalsystem.

### **2.2.3 Forskjellen mellom «Faktura i Checkout» og «Etterfakturering» (Fallback-faktura)**

I MediPay benyttes Faktura i to scenarier:

- I forbindelse med betaling gjennom Checkout (en av betalingsmetodene)
- Til Etterfakturering (Fallback-faktura)

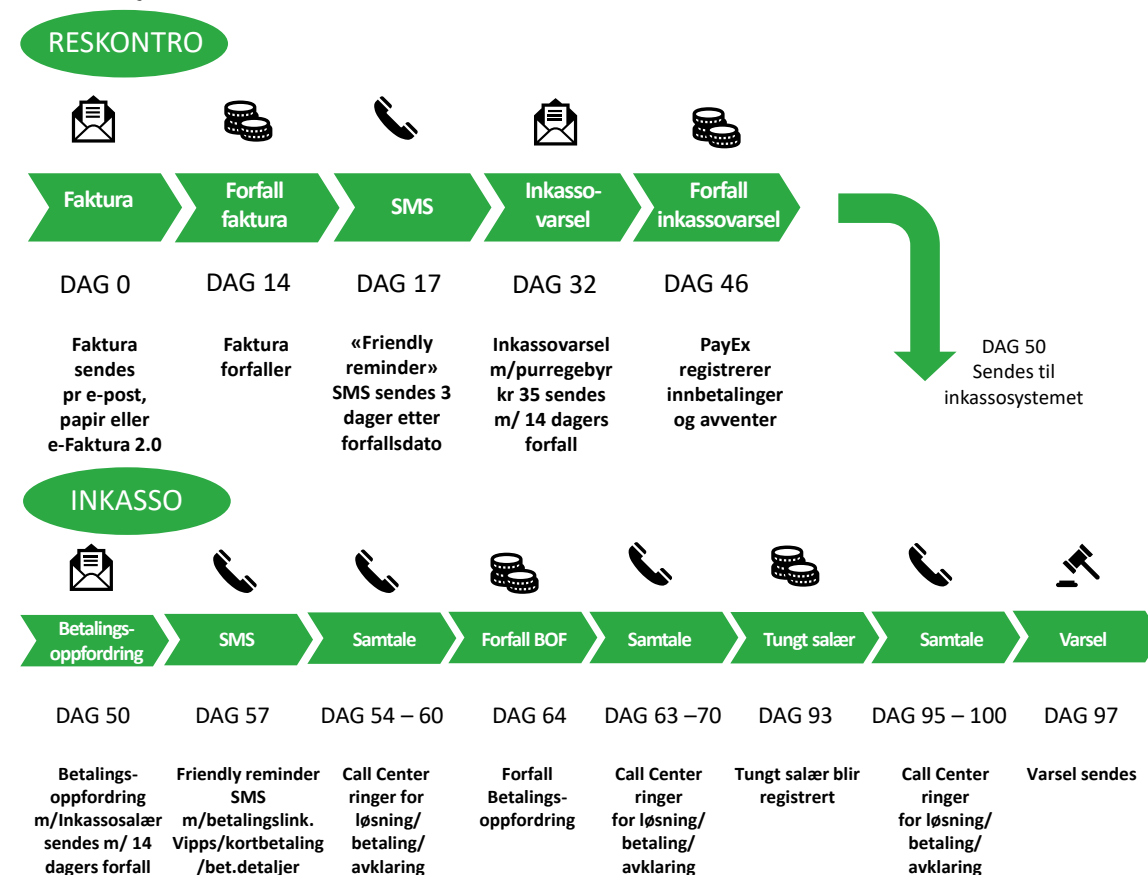
Faktura for Checkout er et av valgene i betalingsmenyen. Det gjøres en ekstern kredittsjekk av Sluttbrukeren (pasienten), basert på pasientens personnummer. Godkjennes kredittsjekken, kjøper PayEx transaksjonen. Brukerstedet får oppgjør med det samme (dvs. ved neste utbetaling ihht. avtalt intervall), mens PayEx lager en faktura og håndterer innkrevingen. PayEx eier denne fordringen og står som utsteder av fakturaen, mens Brukerstedet står som referanse.

PayEx *kan* også kjøpe transaksjonen ved Etterfakturering (Fallback-faktura). Dersom Sluttbrukeren av ulike årsaker ikke har betalt via Checkout, vil betalingen gå til Etterfakturering etter 48 timer. Dersom Etterfakturering skjer, stenges muligheten for å betale med Checkout. PayEx vil da gjennomføre en scoring av Sluttbrukeren (normalt en enklere kontroll enn en kredittsjekk). Ved godkjent scoring vil PayEx kjøpe denne fordringen og utstede fakturaen.

Prinsippet for godkjent scoring er at Sluttbrukeren ikke har gjentagende mislighold av betalinger til PayEx. Spesielt vektlegger vi om betalingene har havnet i inkasso. PayEx kan justere på scoring-parameterne over tid, basert på empiriske data.

Dersom PayEx ikke kjøper transaksjonen, vil vi likevel håndtere betalingen. Da genereres det en faktura der brukerstedet står som utsteder, mens PayEx administrerer innkrevingen med purring/inkassovarsel og inkasso (se tjenesten «Fakturaservice»).

## 2.3 Tjenesten Fakturaservice



Figuren ovenfor viser innkrevsprosessen for Fakturaservice. Brukerstedet eier fordringen, mens PayEx administrerer hele innkrevsprosessen. Oppgjør skjer ikke før Sluttbrukeren har betalt fakturaen. PayEx håndterer purring-/ og inkassoprosessen etter «no cure no pay»-prinsippet, hvilket betyr at gebyrene tilfaller PayEx (hvis Sluttbrukeren betaler), mens PayEx ikke belaster Brukerstedet for de administrative kostnadene for innkrevingen.

**Prosessen er satt, og Brukerstedet kan ikke endre på fristene over.**

Oppgjør til Brukerstedet skjer først etter at Sluttbrukeren har betalt fakturaen.

MERK: «Friendly reminder» på SMS, dag 17 er under utvikling og vil først iverksettes høsten 2021.

### 2.3.1 Prosessen

Hvis Sluttbrukeren ikke betaler fakturaen innen fristen (14 dager etter fakturadato), sendes det ut purring/ inkassovarsel, 18 dager etter ordinær forfallsdato. Dette sendes alltid til Sluttbrukerens folkeregistrerte adresse. Purregebyr og forsinkelsesrente legges til fakturaen. Sluttbrukeren får nye 14 dager på seg til å betale.

Dersom Sluttbrukeren ikke betaler purringen innen angitt frist, sendes fordringen til inkasso 4 dager etter forfall. Da vil purregebyret erstattes av et inkassogebyr. I tillegg kommer forsinkelsesrente. Fordringen vil være i inkasso-systemet frem til Sluttbrukeren betaler. I tillegg

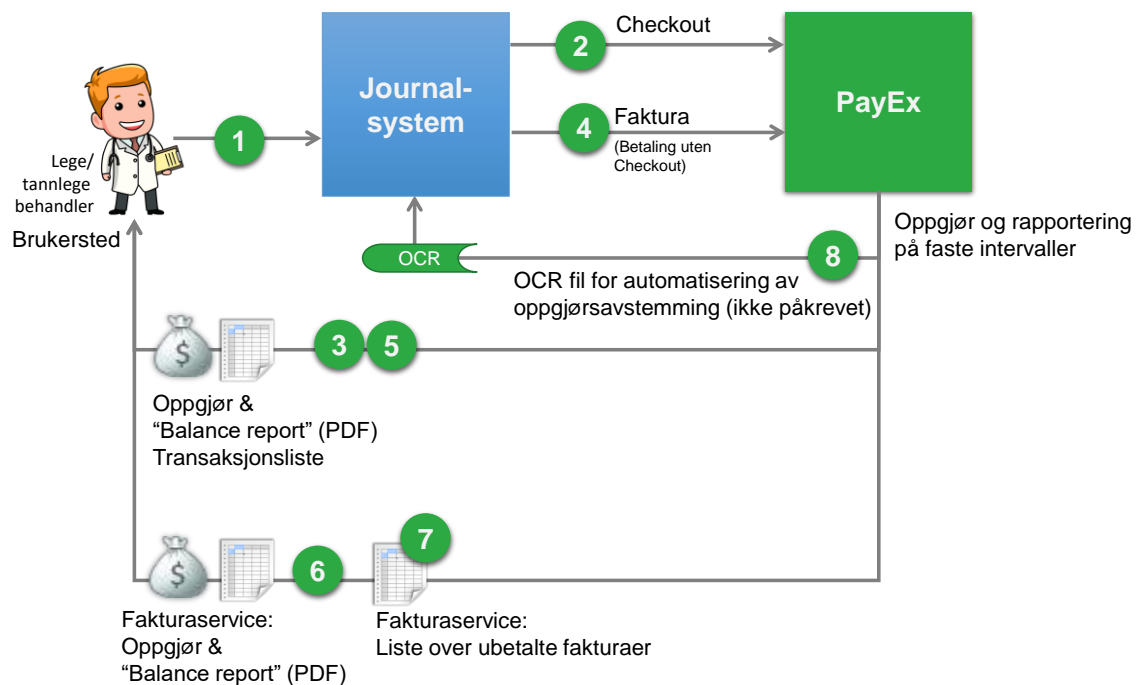
får vedkommende en betalingsanmerkning som vil komme frem dersom han/hun f.eks. søker om lån, ønsker å bytte strømleverandør eller mobilabonnement etc. Betalingsanmerkingen vil forsvinne når Sluttbrukeren gjør opp for kravet.

### 2.3.2 Fakturaservice som en integrert del av Etterfakturering i MediPay

Dersom PayEx ikke kjøper fordringen ved Etterfakturering (Fallback-faktura), vil PayEx lage en faktura der Brukerstedet står som utsteder. Dette gjøres ved å benytte Fakturaservice. For Brukerstedet vil dette skje sømløst, uten ytterligere innsats fra Brukerstedet.

Imidlertid vil Brukerstedet måtte forholde seg til at disse fordringene må bokføres som utestående fordringer. PayEx tilbyr derfor en rapport som viser utestående fordringer til enhver tid.

## 2.4 Oppgjør og rapportering



Figuren over viser en oversikt over prosessen rundt Checkout-betaling og Etterfakturering (Fallback-faktura) med fokus på oppgjør og rapportering.

#### Forklaring:

1. Brukerstedet oppdaterer regningskortet i Journalsystemet og velger mobil betaling. Ordren skapes og betalingstransaksjon initieres.
2. Sluttbrukeren mottar SMS, trykker på lenken og videresendes til landingssiden med Checkout for å bekrefte ordren og fullføre betalingen.
3. PayEx betaler ut oppgjør til Brukerstedet, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post. Dersom betaling via Checkout av ulike grunner ikke er fullført innen fristen, utfører Etterfakturering, der PayEx i normaltilfellet kjøper transaksjonen.

4. Det er mulig å generere faktura direkte, enten som Etterfakturering (Sluttbrukeren scores og PayEx kjøper transaksjonen ved vellykket scoring), eller som Fakturaservice.
5. PayEx betaler ut oppgjør til Brukerstedet, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post. Merk at Faktura og betalingskort/ Vipps har separate oppgjør.
6. PayEx betaler ut oppgjør for Fakturaservice til Brukerstedet, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post. Merk at det er separat oppgjør for Fakturaservice. Her eies klientmidlene av Brukerstedet. Oppgjør skjer ikke før PayEx har mottatt innbetaling fra Sluttbrukeren.
7. Fakturaservice: Brukerstedet vil få tilgang til en liste over utestående fakturaer.
8. OCR-rapport for automatisering av oppgjørsavstemming. PayEx tilbyr rapport over alle transaksjonene fra oppgjøret på OCR-format (NETS' betalingsformat). Alle transaksjonene kommer med KID (satt i Journalsystemet) og beløp.

**MERK:** En forutsetning for OCR-rapportering er at PayEx' frontsystem for MediPay har mottatt alle transaksjonene. Partnere som har valgt å integrere Checkout direkte mot PayEx' eCom-system (Tilpasset Integrasjon), må sende inn kopitranser til frontsystemet for MediPay for å kunne få fullstendig OCR-rapport.

POS terminal er valgfritt og presenteres i et separat underkapittel.

Totalsummen som fremkommer i hver «Balance report» vil tilsvare oppgjøret som er kommet til bankkonto for utbetaling.

## 2.5 Fakturahåndtering/ kundestøtte

PayEx Customer Operations (PayEx CO) vil administrere fordringer og reklamasjoner i fakturasystemet. Normalt tar Sluttbrukeren kontakt med Brukerstedet dersom vedkommende ønsker å reklamere på noe.

Samtidig kan også PayEx CO ta imot og administrere forespørsler om reklamasjon fra Sluttbrukeren. PayEx vil kontakte Brukerstedet med informasjon om reklamasjonen. Hvis det oppstår tvist om reklamasjonen, vil brukerstedet drive prosessen mot pasienten videre.

Kreditering av ordre utføres normalt av Brukerstedet. Ønsker Brukerstedet å betale hele eller deler av ordrebøpet tilbake til Sluttbrukeren, kan dette gjøres enten ved å bruke krediteringsmulighetene i Journalsystemet eller ved å logge seg på PayEx' admin-system. PayEx CO kan også gjøre dette på kommando fra Brukerstedet. PayEx CO kan etter egen vurdering kreditere fakturagebyret dersom Sluttbrukeren har tatt kontakt om dette, med mindre Brukerstedet gir eksplisitt beskjed om at dette ikke skal gjøres.

Brukerstedet kan kontakte PayEx CO dersom et krav som er gått til inkasso, ønskes stoppet eller slettet.

PayEx CO kan også gjøre en vurdering av om reklamasjonen er et forsøk på svindel og eventuelt treffe de nødvendige tiltak.

Kontaktinfo:

Kundesupport for Brukersted	Tlfnr: 22036345 ( <a href="mailto:omni.client@payex.com">omni.client@payex.com</a> )
Kundesupport for Sluttbruker (Pasient)	Tlfnr: 22036170 ( <a href="mailto:kundeservice@payex.com">kundeservice@payex.com</a> )

## 2.6 Administrasjon

PayEx tilbyr online administrasjon, der Brukerstedets administrator(er) kan hente opp og se på transaksjoner og bl.a. gjøre manuelle reverseringer (krediteringer) av transaksjoner. Etter at avtale er signert, settes Brukerstedet opp på PayEx, og i den forbindelse sendes en bruker-id (administrators e-postadresse) og et engangspassord. Ved første gangs pålogging settes det permanente passordet.

Inntil videre vil det finnes to portaler:

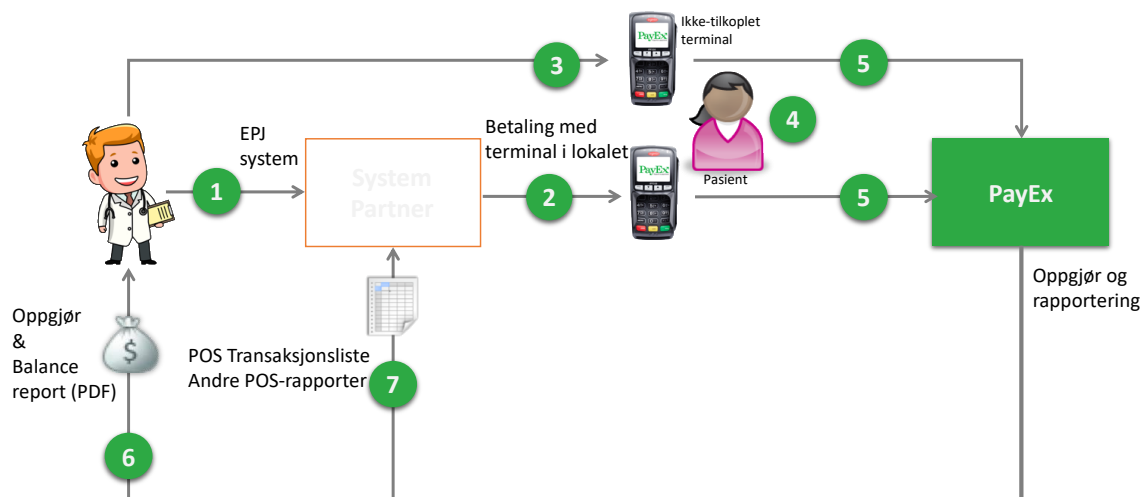
- <https://evc.payex.com/PxsCamLogin>
- <https://admin.payex.com/psp/login>.

Se mer informasjon om dette i rutinedokumentet.

## 2.7 Kreditering

Enkelte systempartnere har bygd inn støtte for krediteringer i sitt Journalsystem. Dersom dette er mulig, anbefaler vi å gjøre dette via Journalsystemet. Dersom manuell kreditering gjøres via PayEx' administrasjonssystem, må også regningskortet oppdateres for at avstemmingen skal stemme. Det krediterte beløpet kommer til fratrukk på neste oppgjør fra PayEx.

## 2.8 Betaling ved hjelp av terminal (POS)



Figuren over viser en oversikt over prosessen rundt betaling via POS-terminal med fokus på oppgjør og rapportering. Terminalen(e) kan enten bli integrert med Journalsystemet (kasspunkt), eller benyttes som en ikke-tilkoplek terminal der beløp må tastes inn manuelt. PayEx POS-systemet tilbyr oppgjørssrapport og transaksjonsliste.

Merk: Bruk av POS-terminal i MediPay er valgfritt. Ikke alle Journalsystemer har gjort terminal-integrasjon, som er en forutsetning for at terminalen får beløp fra Journalsystemet.

**Forklaring:**

1. Behandleren oppdaterer regningskortet i Journalsystemet og velger betaling med POS-terminal. Ordren skapes og betalingstransaksjon initieres.
2. Hvis terminalen er koplet opp mot Journalsystemet, vil dette systemet initiere betalingen i terminalen. Dette forutsetter at Journalsystemet har støtte for terminal-integrasjon.
3. Hvis terminalen ikke er tilkoplek (frittstående), må personalet taste inn beløp etc. direkte inn i terminalen via tastaturet.
4. Sluttbrukeren (pasienten) drar betalingskortet i terminalen og betaler. Er betalingen vellykket, avsluttes prosessen.
5. Terminalen kommuniserer med PayEx, som prosesserer transaksjonen.
6. PayEx betaler ut oppgjør til Brukerstedet og sender over oppgjørsrapport («Balance report»).
7. Brukerstedet mottar transaksjonslisten sammen med evt. andre POS-rapporter (valgfritt)

MERK: Oppgjørsrapportering på OCR-format inkluderer ikke terminal-betalingene.