

Full Service

ingenico
ePayments

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung

2. Aktivierung

3. Zahlungsmethoden

4. Zahlungsvorgang

5. Banküberweisung

5.1 Konfiguration

5.2 Kundenspezifisches Feedback

5.3 Zahlungsvorgang

5.4 Statusaktualisierung

5.5 DirectLink

6. Auszahlungsvorgang

7. Gutschriften

8. Reporting

8.1 Abstimmung

8.2 Push Reports

1. Einführung

Mit Full Service können Sie [verschiedene Zahlungsweisen](#) mit nur einem Acquirer anbieten. Sie können Transaktionen im Ingenico ePayments Back-Office ganz einfach abstimmen und zurückerstatten.

Full Service kann perfekt mit Einkaufskarten kombiniert werden, die mit unsere Produkte arbeiten.

Je nach Anwendung muss dieses Handbuch zusammen gelesen werden mit:

- [Ingenico ePayments e-Commerce](#)
- [Ingenico ePayments DirectLink](#)
- [Ingenico ePayments Reconciliation-Modul](#).

2. Aktivierung

Die Aktivierung von Full Service erfolgt mithilfe eines einfachen Verfahrens, für das Sie nur wenig tun muss.

Nachdem Sie unseren unser Vertriebsteam kontaktiert hat, passiert Folgendes:

1. Einer unserer Mitarbeiter sendet eine E-Mail mit einem Link zu einem Formular.
2. Sie füllen das Formular aus und Sie wählen die Zahlungsweisen.
3. Sie erhalten eine E-Mail mit einem Vertrag und einem Link zum Hochladen von Dokumenten.
4. Der Link zum Hochladen von Dokumenten leitet Sie zu einer Seite, über die er den unterzeichneten Vertrag sowie andere erforderliche Dokumente hochladen muss.
5. Bei Empfang des unterzeichneten Vertrags und der Dokumente schließt das unsere Full Service Team die Registrierung ab und bestätigt sie.

Um sich für Full Service anmelden zu können, **muss** Ihre Website Folgendes enthalten:

- Ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Ihre Umsatzsteuernummer
- Ihre Kontaktdaten (physikalische Adresse, E-Mail-Adresse und Telefonnummer)

Sollte eines dieser Kriterien nicht erfüllt sein, wird die Registrierung abgelehnt.

Parallel zum Hochladen der Dokumente müssen Sie auch den Gesellschaftsvertrag (je nach Unternehmensform des Händlers) senden.

Bei weiteren Fragen zur Registrierung können Sie an das unsere Full Service Team unter collect@fs.ingenico.com wenden.

[Hier](#) finden Sie unsere Liste der "Restricted Merchant Services and Products".

3. Zahlungsmethoden

Unten finden Sie eine Liste der Zahlungsweisen, die von Full Service unterstützt werden:

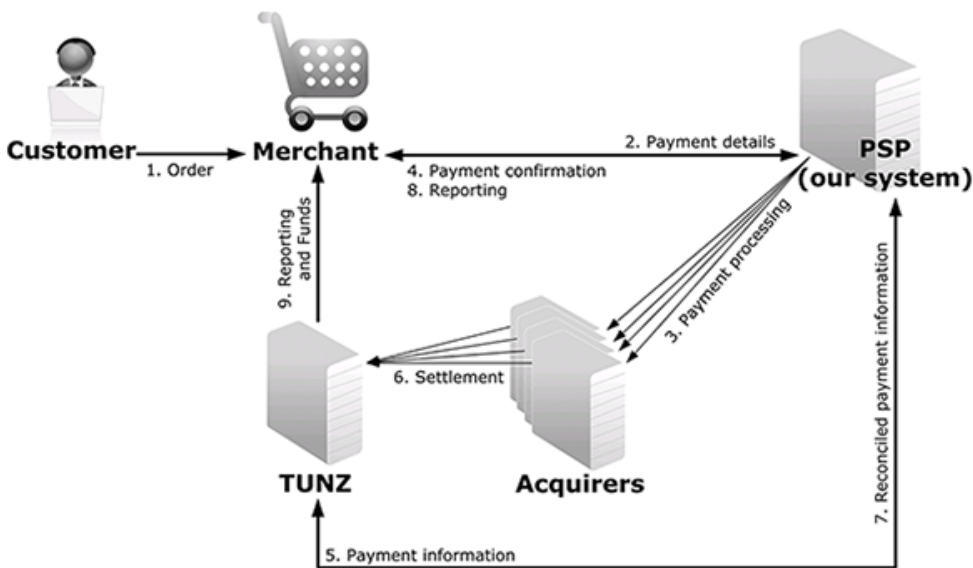
- Bancontact
- Bank transfer (BE/DE/FR/NL/IT/SK)
- Belfius Direct Net
- Cartes Bancaires
- Giropay
- iDEAL
- ING Home'Pay
- KBC/CBC Online
- Maestro
- MasterCard
- Sofort Banking / Überweisung (BE/DE/AT/FR/NL/IT)
- Visa
- V Pay

4. Zahlungsvorgang

Der Zahlungsvorgang erfolgt mit Full Service genauso wie der normale [e-Commerce Zahlungsvorgang](#), mit Ausnahme der Tatsache, dass die unserer Zwischenpartei Plattform Ingenico FS involviert ist.

Im Ihr Ingenico ePayments-Konto sind die Full Service-Zahlungsweisen mit Niederlassungs- oder Bankdaten von Ingenico FS vorkonfiguriert.

Der folgende Zahlungsvorgang betrifft nur Zahlungs-Buttons. Der Zahlungsvorgang für [Banküberweisungen](#) unterscheidet sich leicht.



1. Der Kunde erteilt in Ihrem Shop einen Auftrag.
2. An der Kasse werden die Zahlungsdetails des Kunden zur Ingenico ePayments-Plattform gesendet.
3. Ingenico ePayments verbindet sich anschließend mit der Bank/dem Acquirer, um die Zahlung zu verarbeiten.
4. Sobald die Zahlung verarbeitet ist, sendet Ingenico ePayments Sie die Zahlungsbestätigung.
5. Ingenico ePayments sendet eine getrennte Bestätigung an Ingenico FS.
6. Die Bank/der Acquirer begleicht die Zahlung bei Ingenico FS, die das Geld einziehen.
7. Ingenico FS sendet die abgestimmten Zahlungsinformationen an Ingenico ePayments.
8. Ingenico ePayments sendet Ihnen einen Zahlungsbericht. (cf. [Push Reports: Finanzielle Historie und Transaktionsansicht](#))
9. Ingenico FS sendet einen Auszahlungsbericht und überweist das Geld auf das Bankkonto des Händlers. (cf. [Push Reports: Reconciliation](#))

Auf Basis der Zahlungsreferenz (beginnend mit den Buchstaben RF gefolgt von einer zweistelligen Zahl und der Ingenico ePayments PAYID), die für jede Transaktion erstellt wird, leitet Ingenico FS das Geld zum auf Ihr Konto.

Ist Ingenico FS nicht in der Lage, die erhaltene Zahlung einer Transaktion zuzuordnen (z.B. die Transaktion hat auf der Ingenico ePayments-Plattform einen ungültigen/unvollständigen Status), sendet Ingenico FS das Geld nach einigen Sicherheitsüberprüfungen automatisch zurück. Die Zahlungsreferenz lautet: „Geld zurückgewiesen, ungültige Mitteilung“, zusammen mit der Original-Zahlungsreferenz.

Jeden Freitag überweist Ingenico FS die gesammelten Gelder auf das Ihr Bankkonto (siehe die Auszahlungsvorgang).

Verarbeitung über DirectLink

Standardmäßig werden alle Zahlungsweisen mit Full Service über e-Commerce verarbeitet. Jedoch kann Bancontact/Mister Cash mit Full Service auch über [DirectLink](#) verarbeitet werden.

Da Bancontact/Mister Cash 3-D Secure-Authentifizierung erfordert, müssen [DirectLink-Transaktionen mit 3-D Secure](#) über Ihr Konto verarbeitet werden können. Wenn Sie nicht genau wissen, ob dies der Fall ist, sollten Sie sich an unsere Kundendienst wenden.

5. Banküberweisung

Banküberweisungen über Full Service stellen eine vollständig automatische Zahlungsweise dar, das bedeutet, dass Sie zu keinem Zeitpunkt während des Zahlungsvorgangs manuelle Aktionen durchführen müssen. Des Weiteren bietet die Banküberweisung über Full Service zusätzliche Funktionen und ist in das [Reconciliation](#) module integriert.

5.1 Konfiguration

In Ihrem Ingenico ePayments -Konto des Händlers auf der Konfigurationsseite für Banküberweisungen werden die Bankdaten von Ingenico FS pro Land automatisch konfiguriert (Banküberweisung BE, FR usw.). Der Kunde verwendet diese Daten, um das Geld von seinem Bankkonto an Ingenico FS (und letztendlich zu Ihrem Konto) zu überweisen.

Standardmäßig ist die Gültigkeit einer Banküberweisung auf 30 Tage eingestellt. 5 Tage vor Ablauf wird eine automatische Erinnerungs-E-Mail an die Kunden geschickt.

Es ist möglich, einen Gültigkeitszeitraum zwischen 5 und 30 Tagen einzustellen und außerdem die automatischen Erinnerungs-E-Mails an den Kunden entsprechen anzupassen.

5.2 Kundenspezifisches Feedback

Für jeden Banküberweisungsvorgang kann Ingenico ePayments eine E-Mail mit Zahlungsanweisungen an den Kunden versenden (die die Banküberweisungsangaben enthält), wenn die E-Mail-Adresse des Kunden vorliegt.

Sie können sich entscheiden, nicht diese Standard-Mail, sondern eine individuell gestaltete E-Mail im Stil und mit den Formulierungen Ihres Unternehmens zu versenden.

Um Ihrem Kunden die erforderlichen Banküberweisungsdaten zusenden zu können, gehen Sie in Ihres Ingenico ePayments-Kontos zu "Konfiguration > Technische Informationen > Transaktions-Feedback" und konfigurieren Sie die „Dynamic e-Commerce (oder DirectLink)-Parameter" damit bei jeder Banküberweisung folgende Angaben übermittelt werden:

Feld	Beschreibung
BUYER_EMAIL	Die E-Mail-Adresse des Käufers
COLLECTOR_BIC	BIC-Code, Bank-Identifikationsnummer
COLLECTOR_IBAN	IBAN-Kontonummer
PAYMENT_REFERENCE	Die Zahlungsreferenz (beginnend mit RF, enthält die PAYID)

Bitte stellen Sie sicher, dass diese 4 Felder enthalten sind und nicht in der Buchungsbestätigung/Mahnung E-Mails verändert.

Diese Angaben können Sie über abrufen via:

- die [Weiterleitungs-URLs](#); und/oder
- die „Server-an-Server" [Anfrage](#) in der [e-Commerce](#)-Umgebung; oder
- eine [Direktanfrage](#) via DirectLink

5.3 Zahlungsvorgang

Eine Transaktion mit Banküberweisung über Full Service wird anders als mit Zahlungs-Buttons verarbeitet.

1. Transaktionsinitiierung

1. Der Kunde erteilt Sie einen Auftrag.
2. An der Kasse, Check-out-Seite Ihres Shop leitet den Kunden zur Ingenico ePayments-Zahlungsseite um, wo die relevanten Zahlungsweisen angezeigt werden.
3. Der Kunde entscheidet sich zur Zahlung mit einer der verfügbaren Banküberweisungs-Zahlungsweisen.
4. Auf der nächsten Seite findet der Kunde einen Haftungsausschluss, ein E-Mail-Adressfeld und eine Bestätigungsschaltfläche.
5. Nach Bestätigung werden dem Kunden die Bankdaten (wie im Ingenico ePayments-Konto konfiguriert) angezeigt. Die Transaktion auf dem Ingenico ePayments-Konto wird zu Status „41-Waiting client payment“ (41-Warten auf Kundenzahlung) aktualisiert.
6. Ingenico ePayments sendet die Transaktionsinformationen an Ingenico FS und zeigt dem Kunden eine Bestätigungsmeldung an. Falls konfiguriert, sendet Ingenico ePayments die Transaktionsinformationen an Ihr System und eine Bestätigungs-E-Mail an den Kunden.

2. Transaktionsverarbeitung

Der Transaktionsstatus auf dem Ingenico ePayments-Konto des Kunden ändert sich automatisch, je nachdem, ob der Kunde bezahlt hat:

- Sobald der Kunde bezahlt hat, sendet Ingenico FS eine Bestätigung an unser System. Der Status der Transaktion ändert sich dann automatisch zu „9-Payment requested“ (9-Zahlung angefordert).
- Wenn der Kunde nicht bezahlt hat, läuft die Transaktion ab. Zunächst ändert sich in Status „61-Author. deletion waiting“ (61-Autorisierungslöschung wartet) und Ingenico ePayments sendet den ABLAUF-Status an Ingenico FS.

Wenn Ingenico FS den ABLAUF-Status erhält, haben Sie zwei Möglichkeiten zu reagieren:

1. Wenn Ingenico FS das Geld in der Zwischenzeit nicht erhalten hat, antworten Sie mit ABGELAUFEN und der Transaktionsstatus wird zu „6-Authorised and cancelled“ (6-Autorisiert und storniert) geändert.
2. Wenn Ingenico FS das Geld in der Zwischenzeit erhalten hat, antworten Sie mit EINZUG und der Status wird zu „63-Author. deletion refused“ (63-Autorisierungslöschung abgelehnt) geändert, was später zu Status „9-Payment requested“ (9-Zahlung angefordert) aktualisiert wird.

So kann, wenn die Zahlung noch am Tag des Ablaufs eingeht, die Transaktion erfasst werden.

Nur wenn der Status sich zu „6-Authorised and cancelled“ (6-Autorisiert und storniert) geändert hat, können Sie den Auftrag stornieren.

3. Zahlung durch Ingenico FS

Sobald der Kunde das Geld überwiesen hat, leitet Ingenico FS auf Basis der Zahlungsreferenz (beginnend mit den Buchstaben RF, gefolgt von einer zweistelligen Zahl und der Ingenico ePayments PAYID), die für jede Transaktion erstellt wird, das Geld zum entsprechenden Händlerkonto.

Ist Ingenico FS nicht in der Lage, die erhaltene Zahlung einer Transaktion zuzuordnen, weil:

- Die Zahlungsreferenz nicht korrekt ist: Ingenico FS wird versuchen, die Transaktion manuell zuzuordnen. Ist dies nicht möglich, wird das Geld automatisch zurückgesendet. Die Zahlungsreferenz lautet dann: „Geld zurückgewiesen, ungültige Mitteilung“, verbunden mit der Original-Zahlungsreferenz.
- Der gezahlte Betrag höher oder niedriger ist als erwartet: Ingenico FS sendet das Geld nach einigen Sicherheitsüberprüfungen automatisch zurück. Die Zahlungsreferenz lautet dann: „Geld zurückgewiesen, ungültige Mitteilung“, verbunden mit der Original-Zahlungsreferenz.

Mit der nächsten nachfolgenden [Auszahlung](#) am Freitag überweist Ingenico FS das Geld auf Ihr Bankkonto.

5.4 Statusaktualisierung

Um benachrichtigt zu werden, wenn sich ein Transaktionsstatus offline ändert (von Status 41 zu 9 oder 2), Sie können zwei Einstellungen auf

der Seite mit den technischen Informationen Ihre Ingenico ePayments Kontos konfigurieren:

- auf der Registerkarte „Transaction feedback“ (Transaktionsfeedback) das Element „HTTP request for status changes“ (HTTP-Anforderungen für Statusänderungen)
- auf der Registerkarte „Transaction e-mails“ (Transaktions-E-Mails) das Element „Receive e-mails in case of offline transaction status changes“ (E-Mails bei Offline-Transaktionsstatusänderungen empfangen)

5.5 DirectLink

Sie können auch Banküberweisungstransaktionen über DirectLink ausführen (und stornieren):

1. Sie erhalten alle erforderlichen Parameter in einer XML-Antwort erhalten (oder über Direktanfrage).
2. Sie senden dem Käufer Zahlungsanweisungen mithilfe von COLLECTOR_IBAN / COLLECTOR_BIC / PAYMENT_REFERENCE / BUYER_EMAIL (siehe "Kundenspezifisches Feedback").
3. Sie folgen der normale Full Service-Banküberweisungsvorgang (Ingenico FS zieht den Betrag ein, benachrichtigt Ingenico ePayments und nimmt die Auszahlung auf Ihr Konto vor).

Field	Description
BUYER_EMAIL	Die E-Mail-Adresse des Käufers
COLLECTOR_BIC	BIC-Code, Bank-Identifikationsnummer
COLLECTOR_IBAN	IBAN-Kontonummer
PAYMENT_REFERENCE	Die Zahlungsreferenz (beginnend mit RF, enthält die PAYID)

6. Auszahlungsvorgang

Ingenico FS überweist jeden Freitag die gesammelten Gelder der letzten Woche.

Da das Geld mit einer normalen Banküberweisung überwiesen wird, können Sie es im Allgemeinen kurz nach dem Wochenende auf Ihr Bankkonto erwarten.

Sie erkennen die Banküberweisung an einer Mitteilung, die wie folgt aussieht:

TyyyyyyyZ xxxxx COL CDDDD.ddBDDDD.dd E

- yyyyyyy: ein achtstelliger Ziffernbereich
- xxxxxxx: die Auszahlungsreferenz (aufsteigende Zahl)
- CDDDD.dd: vom Auszahlungsbetrag abgezogene Provision
- BDDDD.dd: Bruttobetrag
- E: End (Ende)

Beispiel: T24823658Z 12345678 COL C100.20B4008.00 E

Im Reconciliation Modul ändern sich die Status der verschiedenen Transaktionen entsprechend.

Hinweis: Am Zahlungsvorgang mit Zahlungs-Buttons ist immer ein Aussteller/eine Bank beteiligt, das bedeutet, dass die Zahlung sowohl vom Aussteller als auch von Ingenico FS verarbeitet wird. Daher kann es sein, dass Zahlungen, die (weniger als) einen Tag vor der Auszahlung am Freitag erfolgen, nicht in der nächsten Auszahlung, sondern erst in der Auszahlung am Freitag danach enthalten sind.

7. Gutschriften

Mit Full Service kann der Händler Rückerstattungen (vollständig und teilweise) für Transaktionen mit allen Zahlungsweisen (nur, wenn Finanzlösung Ingenico ePayments im Zuge der ursprünglichen Transaktion die IBAN/BIC von der Bank des Kunden empfängt) durchführen.

Rückerstattungen können wie folgt durchgeführt werden:

- Im Ingenico ePayments Back-Office, über die Schaltfläche "[Refund](#)" (Gutschrift) in der Transaktionsübersicht
- Mit einer [DirectLink](#)-Anforderung, genauso wie bei Rückerstattungen in Verbindung mit Kreditkarten.
- Mit einer [Batch](#)-Datei, genauso wie bei Rückerstattungen in Verbindung mit Kreditkarten

- Bei Transaktionen mit Visa (und V Pay), MasterCard, Maestro und iDEAL ist die Rückerstattungsschaltfläche sofort verfügbar.
- Für andere Zahlungsmethoden kann eine an einem Tag ausgeführte Transaktion bis zum nächsten Tag um 13 Uhr zurückerstattet werden. Die Rückerstattungsschaltfläche erscheint, wenn Ingenico FS gegenüber Ingenico ePayments bestätigt, dass Sie das Geld auf ihrem Bankkonto erhalten haben. Bei einer Banküberweisung hängt es davon ab, wann die Zahlung erfolgt ist und von Ingenico FS empfangen wurde, und ob es sich um eine nationale oder internationale Überweisung handelt.
- Sobald Ingenico FS das Geld vom Konto des Händlers auf sein Bankkonto überwiesen hat (Freitag), kann es sein, dass sich kein oder (nach kürzlich erfolgten Transaktionen) nur sehr wenig Guthaben auf dem Tunz.com-Konto des Händlers befindet. Daher kann es in diesem Augenblick sein, dass, wenn der Händler versucht, eine Rückerstattung vorzunehmen, diese verzögert erfolgt.
- Ingenico FS sieht bis zu fünf Rückerstattungsversuche vor, bevor eine Rückerstattung als zurückgewiesen zurückgegeben.
- Wenn Sie eine Rückerstattung vornehmen, ist Ihr Ingenico FS-Kontensaldo, der für die Rückerstattung genutzt wird, für die Original-Zahlungsmethode unerheblich, d.h. Sie könnten eine Rückerstattung einer iDeal-Transaktion durchführen, auch wenn Ihr Kontosaldo nur aus Zahlungen per Banküberweisung besteht.
- Rückerstattungen zu archivierten Transaktionen (älter als 35 Tage) sind ebenfalls möglich.

Bei einer Rückerstattung weist die Zahlungsreferenz auf dem Bankauszug des Käufers folgende Struktur auf:

Firmenname des Händlers + TxxxxxZ + Bestellnummer des Händlers +(RFD+"PAYID")

8. Reporting

8.1 Abstimmung

Gehen Sie zu [Abstimmung](#) (Reconciliation).

8.2 Push Reports

Gehen Sie zu [Push reports](#).