

Full Service

ingenico
ePayments

Table des matières

1. Introduction

2. Activation

3. Modes de paiement

4. Processus de paiement

5. Virement bancaire

5.1 Configuration

5.2 Retour d'information personnalisée

5.3 Processus de paiement

5.4 Mise à jour des Status

5.5 DirectLink

6. Processus de versement

7. Remboursements

8. Rapports

8.1 Rapprochement

8.2 Push reports

1. Introduction

Avec Full Service vous pouvez offrir [divers modes de paiement](#) en ne recourant qu'à un seul acquéreur. Vous pouvez ainsi facilement rapprocher et rembourser les transactions dans Ingenico ePayments Back Office.

Full Service se combine parfaitement avec les paniers d'achat fonctionnant avec nos produits.

Le cas échéant, lisez ce document conjointement avec les guides suivants :

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

2. Activation

L'activation de la fonctionnalité Full Service est une procédure simple qui demande un effort minimum de votre part.

Une fois que vous avez pris contact avec notre équipe commerciale, les événements suivants se produisent :

1. Le contact vous envoie un e-mail contenant un lien vers un formulaire à remplir.
2. Vous remplissez le formulaire et vous sélectionnez les méthodes de paiement.
3. Vous recevez un email de confirmation contenant un contrat et un lien de chargement de documents.
4. Le lien de chargement de documents dirigez vous vers une page qui vous permettez d'envoyer le contrat signé et d'autres documents nécessaires.
5. À la réception du contrat signé et des documents, notre notre équipe Full Service termine et confirme l'enregistrement.

Pour pouvoir utiliser la fonctionnalité Full Service, votre site web **doit** présenter les informations suivantes de vous :

- Conditions générales
- Numéro de TVA
- Détails de contact (adresse physique, adresse électronique et numéro de téléphone)

Si certains de ces critères ne sont pas remplis, l'enregistrement sera refusé.

Vous devez également envoyer les statuts constitutifs de votre société (selon sa forme juridique) lors du chargement des documents.

Pour toute question sur l'enregistrement, vous pouvez contacter notre équipe Full Service à l'adresse collect@fs.ingenico.com.

Veillez trouver notre "list of Restricted Merchant Services and Products" [ici](#).

3. Modes de paiement

Les modes de paiement pris en charge par Full Service sont les suivants :

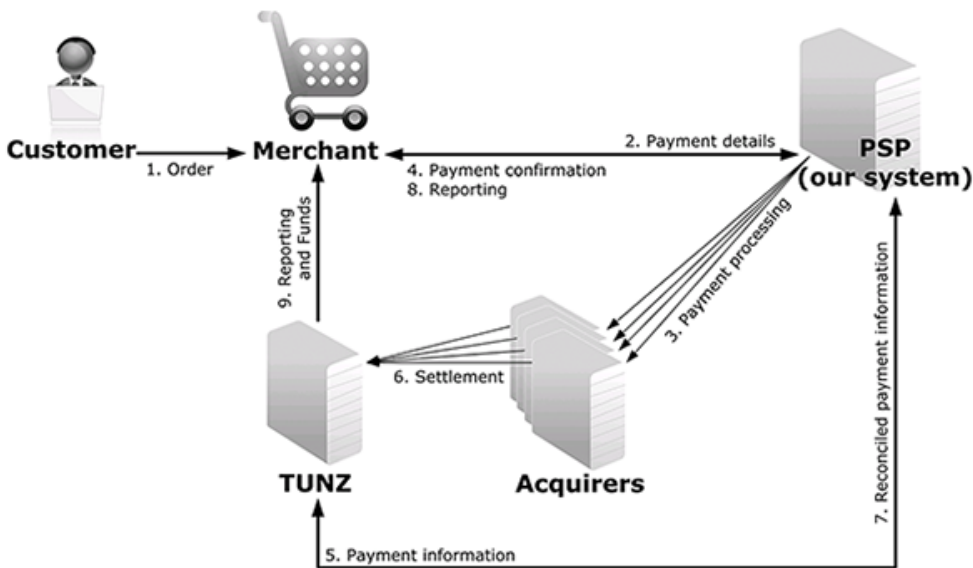
- Bancontact
- Bank transfer (BE/DE/FR/NL/IT/SK)
- Belfius Direct Net
- Cartes Bancaires
- Giropay
- iDEAL
- ING Home'Pay
- KBC/CBC Online
- Maestro
- MasterCard
- Sofort Banking / Überweisung (BE/DE/AT/FR/NL/IT)
- Visa
- V Pay

4. Processus de paiement

Le processus de paiement de Full Service est identique au [processus de paiement e-Commerce](#), à l'exception près qu'il implique la participation de notre plate-forme intermédiaire Ingenico Financial Solutions.

Sur le compte Ingenico ePayments du marchand, les modes de paiement Full Service sont préconfigurés avec l'affiliation ou les détails bancaires de Ingenico FS.

Le processus de paiement ci-dessous ne concerne que les boutons de paiement. Le processus de paiement par [virement bancaire](#) est légèrement différent.



1. Le client passe commande auprès de vous.
2. Lors du paiement, les informations de paiement du client sont transmises à la plateforme Ingenico ePayments.
3. Ingenico ePayments se connecte ensuite à la banque/l'acquéreur pour procéder au paiement.
4. Une fois le paiement traité, Ingenico ePayments envoie la confirmation de paiement à vous.
5. Ingenico ePayments envoie également une confirmation à Ingenico FS.
6. La banque/l'acquéreur établit le paiement avec Ingenico FS, qui collecte l'argent.
7. Ingenico FS envoie les informations rapprochées du paiement à Ingenico ePayments.
8. Ingenico ePayments envoie un rapport de paiement à vous. (cf. [Push Reports: Gestion transactions / Historique financier](#))
9. Ingenico FS envoie un rapport de versement et transfère l'argent sur le compte bancaire du marchand. (cf. [Push Reports: Reconciliation](#))

En fonction de la référence de paiement créée pour chaque transaction (commençant par les lettres RF, suivies de deux chiffres de contrôle et du PAYID Ingenico ePayments), Ingenico FS transfère l'argent sur le compte du marchand.

Si Ingenico FS n'est pas en mesure de faire correspondre le paiement reçu à une transaction (ce serait le cas si la transaction présente un statut invalide ou incomplet sur la plateforme Ingenico ePayments, alors que le compte de l'acheteur a été débité), Ingenico FS revire automatiquement l'argent après plusieurs contrôles de sécurité. La référence du paiement est alors «Money refused, invalid communication (Argent refusé, communication invalide)», en plus de la communication originale du paiement.

Chaque vendredi, Ingenico FS transfère les fonds collectés sur le compte bancaire du marchand (voir versement). Le module Reconciliation est mis à jour simultanément.

Traitement via DirectLink

Par défaut, tous les modes de paiement avec Full Service doivent être traités via e-Commerce. Toutefois, Bancontact / Mister Cash avec Full Service peut également être traité via [DirectLink](#).

Bancontact / Mister Cash nécessite une authentification 3-D Secure, votre compte doit être activé et configuré de façon à traiter les transactions [DirectLink avec 3-D Secure](#). Si vous ne savez pas avec certitude si c'est le cas, nous vous recommandons de contacter notre service clientèle.

5. Virement bancaire

Les virements bancaires via Full Service constituent un mode de paiement automatisé. À aucun moment du processus de paiement vous n'avez à effectuer de transactions manuelles. En outre, les virements bancaires via Full Service disposent de fonctionnalités supplémentaires et sont intégrés à la fonctionnalité module [Reconciliation](#).

5.1 Configuration

Dans votre compte Ingenico ePayments, sur la page de configuration du virement bancaire, les détails bancaires de Ingenico FS sont automatiquement configurés en fonction du pays (virement bancaire BE, FR, etc.). Le client utilise ces détails pour transférer l'argent depuis son compte bancaire vers Ingenico FS (puis vers votre compte).

Par défaut, la validité du virement bancaire est définie à 30 jours. Un e-mail de rappel automatique est envoyé aux clients 5 jours avant la date d'expiration.

Il est possible de configurer cette période de validité entre 5 et 30 jours et d'adapter en conséquence les e-mails de rappel automatique envoyés aux clients.

5.2 Retour d'information personnalisée

Pour chaque transaction de type virement bancaire, Ingenico ePayments peut envoyer au client un e-mail avec les instructions de paiement (contenant les détails du virement bancaire) si l'adresse électronique du client est définie.

Vous pouvez cependant choisir de ne pas envoyer d'e-mail standard, mais opter pour l'envoi d'un e-mail personnalisé correspondant au style et aux formules usuels de votre société.

Pour pouvoir envoyer à votre client les détails de virement requis, aller dans votre compte Ingenico ePayments à "Configuration > Informations techniques > Retour d'information" et configurer les paramètres dynamiques e-Commerce (ou DirectLink) de telle sorte que les informations suivantes vous soient renvoyées avec chaque transaction de type virement bancaire :

Champ	Description
BUYER_EMAIL	Adresse électronique de l'acheteur
COLLECTOR_BIC	Code BIC, identification de la banque
COLLECTOR_IBAN	Numéro de compte bancaire international
PAYMENT_REFERENCE	Référence du paiement (commence par RF, contient le PAYID)

S'il vous plaît assurez vous que ces quatre champs sont inclus et non modifiés dans vos e-mails de confirmation/rappel.

Vous pouvez récupérer ces détails via :

- les [URL de redirection](#); et/ou
- [la demande de retour](#) d'information serveur à serveur dans l'environnement [post-sale feedback](#) in the [e-Commerce](#); ou
- avec une [requête directe](#) via DirectLink

5.3 Processus de paiement

Les transactions avec virement bancaire via Full Service ne sont pas traitées de la même manière qu'avec les boutons de paiement.

1. Déclenchement de la transaction

1. Le client passe sa commande auprès votre webshop.
2. Lors du paiement, la page de check-out de votre shop redirige le client vers la page de paiement Ingenico ePayments, où s'affichent les modes de paiement possibles
3. Le client choisit de payer avec l'un des modes de paiement par virement bancaire disponibles.
4. La page qui s'affiche ensuite présente un avis de décharge de responsabilité, un champ d'adresse électronique et un bouton de confirmation.
5. Après la confirmation, les coordonnées bancaires (configurées dans le compte Ingenico ePayments) s'affichent à l'intention du client. Le statut de la transaction dans le compte Ingenico ePayments passe à 41 «Waiting client payment (En attente du paiement du client)»
6. Enfin, Ingenico ePayments envoie les informations de transaction à Ingenico FS et affiche un message de confirmation pour le client. Si l'option est configurée, Ingenico ePayments envoie les informations de transaction à votre système et un e-mail de confirmation au client.

2. Traitement de la transaction

Le statut de la transaction dans votre compte Ingenico ePayments est automatiquement modifié selon que le client a payé ou non :

- Dès que le client a payé, Ingenico FS envoie une confirmation à notre système. Le statut de la transaction passe automatiquement à 9 «Payment requested (Paiement demandé)».
- Si le client ne paie pas, la transaction expire. Le statut passe à 61 «Author. deletion waiting (Suppression par l'auteur en attente)», et Ingenico ePayments envoie un statut EXPIRATION à Ingenico FS.

Lorsqu'il reçoit le statut EXPIRATION, Ingenico FS répond de l'une des manières suivantes:

- Si Ingenico FS ne reçoit pas l'argent entre-temps, il répond «EXPIRED» et le statut de la transaction passe à 6 «Authorised and cancelled (Autorisé et annulé)».
- Si Ingenico FS a reçu l'argent entre-temps, il répond «DEBIT» et le statut de la transaction passe à 63 «Author. deletion refused (Suppression par l'auteur refusée)». Ce dernier passe par la suite à 9 «Payment requested (Paiement demandé)».

Cela permet de procéder à la capture de la transaction si le paiement parvient encore sur le compte le jour de l'expiration.

Vous ne pouvez annuler la commande que si le statut est passé à 6 «Authorised and cancelled (Autorisé et annulé)».

3. Paiement par Ingenico FS

Une fois que le client a transféré l'argent, sur la base de la référence de paiement créée pour chaque transaction (commençant par les lettres RF, suivies de deux chiffres de contrôle et du PAYID Ingenico ePayments), Ingenico FS transfère l'argent sur votre compte.

Si Ingenico FS n'est pas en mesure de faire correspondre le paiement reçu à une transaction, parce que:

- la référence du paiement est incorrecte, Ingenico FS tente de trouver la transaction par recherche manuelle. Si cette recherche s'avère infructueuse, Ingenico FS renvoie automatiquement l'argent. La référence du paiement est alors «Money refused, invalid communication (Argent refusé, communication invalide)», en plus de la communication originale du paiement.
- le montant payé est supérieur ou inférieur à celui attendu, Ingenico FS renvoie automatiquement l'argent après plusieurs contrôles de sécurité. La référence du paiement est alors «Money refused, invalid communication (Argent refusé, communication invalide)», en plus de la communication originale du paiement.

Lors du [versement](#) suivant (un vendredi), Ingenico FS transfère le montant correspondant sur votre compte bancaire.

5.4 Mise à jour des Status

Afin d'être averti de la modification hors ligne du statut d'une transaction (du statut 41 aux statuts 9 ou 2), vous pouvez configurer deux paramètres sur la page des informations techniques de votre compte Ingenico ePayments :

- «HTTP request for status changes (Requête HTTP de changement de statut)», dans l'onglet «Transaction feedback (Retour de transaction)»
- «Receive e-mails in case of offline transaction status changes (Recevoir des e-mails si le statut des transactions hors ligne change)», dans l'onglet «Transaction e-mails (E-mails de transaction)»

5.5 DirectLink

Vous pouvez également traiter (et annuler) des transactions de type virement bancaire via DirectLink :

1. Vous recevez tous les paramètres requis dans une réponse XML (ou par requête directe).
2. Vous envoyez les instructions de paiement à l'acheteur avec les champs COLLECTOR_IBAN / COLLECTOR_BIC / PAYMENT_REFERENCE / BUYER_EMAIL (voir Retour d'information).
3. Vous suivez le processus normal de virement bancaire via Full Service qui est exécuté (Ingenico FS collecte la somme, avertit Ingenico ePayments et procède au versement sur votre compte).

Paramètre	Description
BUYER_EMAIL	Adresse électronique de l'acheteur
COLLECTOR_BIC	Code BIC, identification de la banque
COLLECTOR_IBAN	Numéro de compte bancaire international (IBAN)
PAYMENT_REFERENCE	Référence du paiement (commence par RF, contient le PAYID)

6. Processus de versement

Ingenico FS transfère les fonds collectés chaque vendredi.

L'argent étant transféré via un virement bancaire normal, vous pouvez généralement attendre à le recevoir sur votre compte en banque peu de temps après le week-end.

Vous reconnaissez le virement bancaire par sa communication, dont la structure est la suivante:

TyyyyyyyyZ xxxxx COL CDDDD.ddBDDDD.dd E

- yyyyyyy: suite de 8 chiffres aléatoires
- xxxxxxx: référence du versement (nombre croissant)
- CDDDD.dd: commission déduite du montant du versement
- BDDDD.dd: montant brut
- E: End (fin)

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

Dans le module Reconciliation, les statuts des différentes transactions changent en conséquence.

Remarque: Dans le processus de paiement faisant appel aux boutons de paiement, un émetteur/banque est toujours impliqué, ce qui signifie que le paiement est traité à la fois par l'émetteur et Ingenico FS. Ainsi, les paiements effectués moins d'un jour avant le versement du vendredi peuvent ne pas être inclus dans le versement suivant, mais l'être dans celui du vendredi d'après.

7. Remboursements

La fonctionnalité Full Service vous permettez d'effectuer des remboursements (en tout ou en partie) pour des transactions avec tous les modes de paiement, uniquement si la solution financière de Ingenico reçoit l'IBAN/le BIC de la banque du consommateur pendant la transaction originale.

Les remboursements peuvent être effectués:

- Dans le Back Office Ingenico ePayments, à l'aide du bouton «[Refund \(Rembourser\)](#)» dans la vue générale de la transaction.
- Avec une demande [DirectLink](#), tout comme pour les remboursements sur cartes de crédit.
- Avec un fichier de traitement par [Batch](#), tout comme pour les remboursements sur cartes de crédit.

- Pour les transactions réalisées avec Visa (et V Pay), MasterCard, Maestro et iDEAL, le bouton « Refund (Rembourser) » est disponible immédiatement.
- Pour les autres méthodes de paiement, une transaction exécutée un jour peut être remboursée dès le lendemain 13 h. Le bouton « Refund (Rembourser) » apparaît quand Ingenico FS confirme à Ingenico ePayments la réception de l'argent sur son compte bancaire. Pour les virements bancaires, le délai dépend de la date du paiement et de sa réception par Ingenico FS, ainsi que du caractère national ou international des virements.
- Lorsque Ingenico FS a transféré l'argent de votre compte sur le compte bancaire de celui-ci (le vendredi), votre compte de Ingenico FS peut ne pas disposer d'un crédit suffisant. Par conséquent, à ce point, si vous tentez d'effectuer un remboursement, ce dernier pourra être retardé.
- Ingenico FS tentera d'effectuer le remboursement 5 fois avant de signaler le remboursement comme refusé.
- Vous pouvez procéder à un remboursement au départ de votre compte Ingenico FS indépendamment du mode de paiement original de la transaction faisant l'objet du remboursement. Ainsi, vous pouvez rembourser le montant d'une transaction iDeal avec le solde d'un compte provenant uniquement de virements bancaires.
- Il est également possible d'effectuer des remboursements pour des transactions archivées (plus de 35 jours).

En cas de remboursement, la référence du paiement sur le relevé bancaire de l'acheteur présente la structure suivante:

raison sociale du marchand + TxxxxxZ + référence de la commande du marchand + (RFD+"PAYID")

8. Rapports

8.1 Rapprochement

Allez à [Reconciliation](#).

8.2 Push reports

Allez à [Push reports](#).