

Full Service

**ingenico**  
ePayments

## Inhoudsopgave

### 1. Inleiding

### 2. Activering

### 3. Betaalmethoden

### 4. Betaalproces

### 5. Bankoverschrijving

#### 5.1 Configureren

#### 5.2 Aangepaste feedback

#### 5.3 Betaalproces

#### 5.4 Statusupdate

#### 5.5 DirectLink

### 6. Uitbetalingsproces

### 7. Terugbetalingen

### 8. Rapportering

#### 8.1 Reconciliatie

#### 8.2 Push reports

## 1. Inleiding

Met Full Service kunt u [verschillende betaalmethoden](#) aanbieden met slechts één acquirer. U kan gemakkelijk transacties doen overeenstemmen en terugbetalen in uw Ingenico ePayments backoffice.

Full Service kan perfect gecombineerd worden met winkelmandjes die werken met onze produkten.

Indien van toepassing dan leest u deze gids best als aanvulling bij:

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

## 2. Activering

De activering van Full Service is een eenvoudige procedure waarvoor u slechts enkele handelingen hoeft uit te voeren.

Nadat u contact heeft opgenomen met ons Sales team, zijn dit de stappen:

1. U ontvangt een email met een link naar een webformulier.
2. U vult het formulier in en u kiest uw betaalmethoden.
3. U ontvangt een email met een contract en een link om documenten te uploaden.
4. U laadt het ondertekende contract en andere vereiste documenten.
5. Wij voltooien en bevestigen de registratie.

Om Full Service te kunnen aanvragen **moet** uw website het volgende bevatten:

- Uw algemene voorwaarden en bepalingen
- Uw btw-nummer
- Uw contactgegevens (fysieke adres, email adres en telefoonnummer).

Als aan een van deze voorwaarden niet voldaan is dan wordt de registratie geweigerd.

Bij het uploaden van de documenten moet u ook uw statuten (naargelang uw bedrijfsvorm) verzenden.

Indien u vragen heeft over de registratie dan kan u contact opnemen met ons Full Service team via [collect@fs.ingenico.com](mailto:collect@fs.ingenico.com).

[Hier](#) vindt u ook onze lijst met "Restricted Merchant Services and Products".

### 3. Betaalmethoden

Full Service ondersteunt de volgende betaalmethoden:

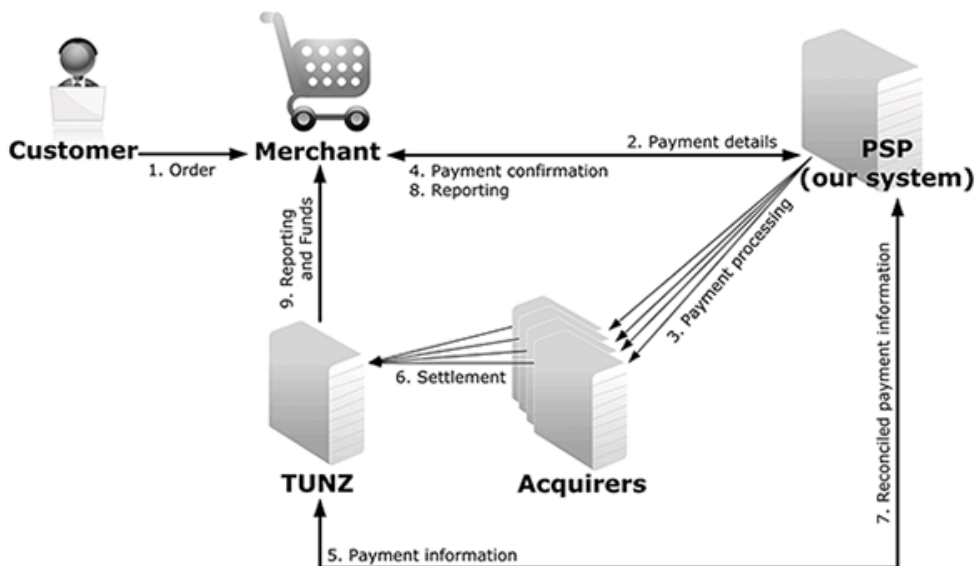
- Bancontact
- Bank transfer (BE/DE/FR/NL/IT/SK)
- Belfius Direct Net
- Cartes Bancaires
- Giropay
- iDEAL
- ING Home'Pay
- KBC/CBC Online
- Maestro
- MasterCard
- Sofort Banking / Überweisung (BE/DE/AT/FR/NL/IT)
- Visa
- V Pay

## 4. Betaalproces

Het betaalproces met Full Service verloopt als een normaal [e-Commerce](#) betaalproces met als enige verschil dat ons Ingenico Financial Solutions platform als tussenpartij fungeert.

In uw Ingenico ePayments-account zijn de Full Service-betaalmethodes voorgeconfigureerd met de abonnements- of bankgegevens van Ingenico FS.

Het betaalproces hieronder geldt alleen voor betaalknoppen. Het betaalproces voor [bankoverschrijvingen](#) is enigszins anders.



1. De klant plaatst een bestelling in uw shop.
2. Bij de betaling worden de betaalgegevens van de klant op het Ingenico ePayments-platform ingevoerd.
3. Ingenico ePayments maakt een verbinding met de bank/acquirer om de betaling te verwerken.
4. Na de verwerking van de betaling stuurt Ingenico ePayments u een bevestiging.
5. Ingenico ePayments stuurt een afzonderlijke bevestiging naar Ingenico FS.
6. De bank/acquirer regelt de betaling met Ingenico FS, die het geld ontvangt.
7. Ingenico FS stuurt de gereconcilieerde betaalgegevens naar Ingenico ePayments.
8. Ingenico ePayments stuurt u een betalingsrapport. (cf. [Push Reports: Dagtotalen/Financiële historiek of Beheer transacties](#))
9. Ingenico FS stuurt een betalingsrapport en maakt het geld over naar uw bankrekening. (cf. [Push Reports: Reconciliatie](#))

Op basis van de betalingsreferentie (begint met de letters RF, gevolgd door twee controlecijfers en de Ingenico ePayments PAYID) die voor elke transactie wordt aangemaakt, stuurt Ingenico FS het geld naar uw rekening.

Als Ingenico FS de ontvangen betaling niet aan een transactie kan koppelen (bv. de transactie heeft een ongeldige/onvolledige status op het Ingenico ePayments-platform, maar de koper werd wel gedebiteerd), dan zal Ingenico FS na enkele veiligheidscontroles het geld automatisch terugsturen. De betalingsreferentie is dan: "Geld geweigerd, ongeldige communicatie", samen met de oorspronkelijke betalingsreferentie.

Iedere week maakt Ingenico FS het ingezamelde geld over naar uw bankrekening (cf. de [payout](#)). Op dat moment wordt ook de [Reconciliatiemodule](#) bijgewerkt.

**Verwerking via DirectLink**

## Full Service

Alle betaalmethodes met Full Service moeten standaard worden verwerkt via e-Commerce. Bancontact/Mister Cash met Full Service kan echter ook verwerkt worden via DirectLink.

Omdat Bancontact/Mister Cash 3-D Secure-authenticatie vereist, moet de mogelijkheid om DirectLink-transacties met 3-D Secure te verwerken voor uw account geactiveerd zijn. Als u niet zeker bent of dit het geval is, dan raden we u aan om contact op te nemen met ons Customer Care team.

## 5. Bankoverschrijving

Bankoverschrijvingen via Full Service verlopen volgens een volledig geautomatiseerd betaalproces, waarbij u geen handmatige handelingen moet uitvoeren. Bovendien zijn er extra mogelijkheden voorzien voor bankoverschrijvingen via Full Service en zijn ze geïntegreerd met de [Reconciliatiemodule](#).

### 5.1 Configureren

Op de configuratiepagina voor bankoverschrijvingen in uw Ingenico ePayments account zijn de bankgegevens van Ingenico Financial Solutions automatisch geconfigureerd op basis van het land (overschrijving voor BE, FR, enz.). De klant zal deze gegevens gebruiken om geld over te maken van zijn bankrekening naar Ingenico FS (en uiteindelijk naar uw rekening).

De geldigheid voor een bankoverschrijving staat standaard ingesteld op 30 dagen. De klant ontvangt 5 dagen voor de vervaldatum een automatisch herinneringsbericht per email.

U kan deze geldigheidsperiode tussen 5 en 30 dagen configureren, en ook de automatische herinneringsmails kan u aanpassen.

### 5.2 Aangepaste feedback

Voor iedere bankoverschrijvingstransactie kunnen wij een email met betaal instructies naar de klant versturen (met de details van de bankoverschrijving), op voorwaarde dat het emailadres van de klant beschikbaar is.

U kunt ervoor kiezen om niet dit standaardbericht, maar een aangepaste email met de stijl en verwoording van uw eigen bedrijf te versturen.

Om uw klant de vereiste bankoverschrijvingsgegevens toe te sturen, ga in uw Ingenico ePayments-account naar "Configuratie > Technische instellingen > Transactiefedback" en configureer de "Dynamische e-Commerce- (of DirectLink-)parameters" zodat bij iedere bankoverschrijvingstransactie de volgende gegevens naar u worden teruggestuurd:

Veld	Beschrijving
BUYER_EMAIL	Het emailadres van de koper
COLLECTOR_BIC	BIC-code, identificatiecode van de bank
COLLECTOR_IBAN	IBAN-bankrekeningnummer
PAYMENT_REFERENCE	De betalingsreferentie (begint met RF, bevat de PAYID)

Zorg ervoor dat deze 4 velden aanwezig en **onveranderd** zijn in uw bevestigings-/herinnerings-emails.

U kunt deze gegevens opvragen via:

- de [doorverwijzigings-URL's](#) ; en/of
- het server-to-server-[naverkoopverzoek](#) in de [post-sale feedback](#) in de [e-Commerce](#)-omgeving; of
- met een [Direct Query](#) via DirectLink

### 5.3 Betaalproces

Een transactie met een bankoverschrijving via Full Service wordt anders verwerkt dan een transactie met betaalknoppen.



### 1. Aanvang van de transactie

1. De klant plaatst een bestelling bij uw webshop.
2. Bij de betaling verwijst de check-out pagina van uw shop de klant door naar de Ingenico ePayments-betalpagina, waar de betreffende betaalmethodes worden weergegeven.
3. De klant kiest voor betaling met een van de beschikbare bankoverschrijvingsmethodes.
4. Op de volgende pagina ziet de klant een disclaimer, een veld voor een emailadres en een bevestigingsknop.
5. Na bevestiging worden de bankgegevens (zoals die in de Ingenico ePayments-account geconfigureerd zijn) aan de klant getoond. De transactie in de Ingenico ePayments-account wordt bijgewerkt met de status "41-Wachten op betaling van klant".
6. Ingenico ePayments stuurt de transactiegegevens naar Ingenico Financial Solutions en er wordt een bevestigingsbericht voor de klant weergegeven (indien ingesteld, stuurt Ingenico ePayments de transactiegegevens naar uw systeem en wordt er ter bevestiging een email naar de klant gestuurd).

### 2. Transactieverwerking

De transactiestatus in uw Ingenico ePayments-account wordt automatisch aangepast naargelang of de klant al dan niet betaald heeft:

- Zodra de klant heeft betaald, stuurt Ingenico FS een bevestiging naar ons systeem. De status van de transactie wordt dan automatisch gewijzigd naar "9 - Betaling aangevraagd".
- Als de klant niet betaald heeft, dan vervalt de transactie. De status wordt gewijzigd naar "61-Annul. autor. pending" en Ingenico ePayments stuurt een EXPIRATION-status naar Ingenico FS.

Bij ontvangst van de EXPIRATION-status antwoordt Ingenico FS op twee mogelijke manieren:

- Als zij het geld ondertussen nog niet ontvangen hebben, dan antwoordt Ingenico FS EXPIRED en wordt de transactiestatus gewijzigd naar "6-Geautoriseerd en geannuleerd".
- Als zij het geld ondertussen ontvangen hebben, dan antwoordt Ingenico FS DEBIT en wordt de transactiestatus gewijzigd naar "63 - Annul. autor. geweigerd", die achteraf zal worden bijgewerkt naar de status "9 - Betaling aangevraagd".

Zo kan de transactie geregistreerd worden als de betaling nog op de vervaldag toekomt.

Alleen als de status gewijzigd is naar "6-Geautoriseerd en geannuleerd", mag u de bestelling annuleren.

### 3. Betaling door Ingenico FS

Zodra de klant het geld heeft overgemaakt op basis van de betalingsreferentie (deze begint met de letters RF, gevolgd door twee controlecijfers en de Ingenico ePayments PAYID) die voor elke transactie wordt aangemaakt, stuurt Ingenico FS het geld naar uw rekening.

Als Ingenico FS de ontvangen betaling niet aan een transactie kan koppelen omdat ofwel:

- De betalingsreferentie onjuist is, zal Ingenico FS de transactie handmatig proberen te koppelen. Als dat ook niet lukt, dan zal Ingenico FS het geld automatisch terugsturen. De betalingsreferentie is dan: "Geld geweigerd, ongeldige communicatie", gecombineerd met de oorspronkelijke betalingsreferentie.
- Het betaalde bedrag hoger of lager is dan verwacht, zal Ingenico FS na enkele veiligheidscontroles het geld automatisch terugsturen. De betalingsreferentie is dan: "Geld geweigerd, ongeldige communicatie", gecombineerd met de oorspronkelijke betalingsreferentie.

Bij de eerste daaropvolgende [uitbetaling](#) op vrijdag zal Ingenico FS het geld naar uw bankrekening overmaken.

## 5.4 Statusupdate

Om geïnformeerd te worden wanneer een transactiestatus offline gewijzigd wordt (van status 41 naar 9 of 2), kunt u twee instellingen configureren op de "Technische instellingen"-pagina van uw Ingenico ePayments account:

- In het tabblad "Transactiefedback", het item "HTTP request voor statusveranderingen"
- In het tabblad "Transactie emails", het item "E-mails ontvangen voor offline statusveranderingen"

## 5.5 DirectLink

U kunt ook bankoverschrijvingstransacties via DirectLink verwerken (en annuleren):

1. U ontvangt alle benodigde parameters in een XML-antwoord (of via Direct Query).
2. U zendt de betalingsinstructies naar de koper met IBAN / BIC / PAYMENT\_REFERENCE / BUYER\_EMAIL (cf. aangepaste feedback).
3. U volgt het normale Full Service-proces voor bankoverschrijvingen (Ingenico FS verzamelt het geld, brengt Ingenico ePayments op de hoogte en voert de betaling op uw account uit).

Veld	Beschrijving
BUYER_EMAIL	Het emailadres van de koper
COLLECTOR_BIC	BIC-code, identificatiecode van de bank
COLLECTOR_IBAN	IBAN-bankrekeningnummer
PAYMENT_REFERENCE	De betalingsreferentie (begint met RF, bevat de PAYID)

## 6. Uitbetalingsproces

Iedere week maakt Ingenico FS de ingezamelde bedragen over.

Omdat het geld via een gewone bankoverschrijving wordt overgemaakt, mag u het geld kort na het weekend op uw rekening verwachten.

U kunt de bankoverschrijving herkennen aan de mededeling met de volgende structuur:

TyyyyyyyZ xxxxx COL CDDDD.ddBDDDD.dd E

- yyyyyyy: een reeks van 8 willekeurige cijfers
- xxxxxxx: de uitbetalingsreferentie (oplopend nummer)
- CDDDD.dd: de commissie die werd afgehouden van het uitbetaalde bedrag
- BDDDD.dd: brutobedrag
- E: end (Einde)

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

In de Reconciliatiemodule worden de statussen van de verschillende transacties dienovereenkomstig gewijzigd.

Opmerking: bij het betaalproces met betaalknoppen is er altijd een uitgever/bank betrokken, wat inhoudt dat de betaling verwerkt wordt door zowel de uitgever als Ingenico FS. Betalingen die (minder dan) een dag voor de uitbetaling op vrijdag gebeuren, kunnen daarom mogelijk niet in deze uitbetaling zijn opgenomen, maar worden naar de volgende vrijdag overgedragen.

## 7. Terugbetalingen

Met Full Service kan u (volledige en gedeeltelijke) terugbetalingen op transacties uitvoeren met alle betaalmethodes, alleen als Ingenico Financial Solution tijdens de originele transactie de IBAN/BIC van de bank van de consument ontvangt.

De terugbetalingen kunnen worden uitgevoerd:

- In het Ingenico ePayments-backoffice via de knop "[Terugbetaling](#)" in het transactieoverzicht.
- Met een [DirectLink](#)-verzoek zoals bij een terugbetaling op een creditcard.
- Met een [Batch](#)-bestand zoals bij een terugbetaling op een creditcard.

- Voor transacties met Visa (en V Pay), MasterCard, Maestro en iDEAL is de terugbetalingsknop onmiddellijk beschikbaar.
- Voor andere betaalmethoden kan een uitgevoerde transactie vanaf de dag erna om 13 u. terugbetaald worden. De terugbetalingsknop wordt zichtbaar wanneer Ingenico FS aan Ingenico ePayments bevestigt dat ze het geld op hun bankrekening hebben ontvangen. In geval van een bankoverschrijving hangt het ervan af wanneer de betaling is uitgevoerd en door Ingenico FS is ontvangen, en of het om een nationale of internationale overschrijving gaat.
- Zodra Ingenico FS het geld heeft overgemaakt van uw account naar hun bankrekening (op vrijdag), kan er (na recente transacties) zeer weinig credit op uw Ingenico FS-account overblijven. Daarom kan een eventuele terugbetaling door u mogelijk vertraging oplopen.
- Ingenico FS zal de terugbetaling 5 keer proberen uit te voeren voor deze geweigerd wordt.
- Bij een terugbetaling heeft het saldo van uw Ingenico FS-account die voor de terugbetaling gebruikt wordt, geen invloed op de oorspronkelijke betaalmethode van de transactie. U kunt dus een terugbetaling op een iDealtransactie uitvoeren met een accountsaldo van uitsluitend bankoverschrijvingen.
- Er kunnen ook terugbetalingen op gearcheiverde transacties (ouder dan 35 dagen) worden uitgevoerd.

Bij een terugbetaling wordt de betalingsreferentie op het bankafschrift van de koper als volgt gestructureerd:

Wettelijke naam handelaar + TxxxxxZ + bestellingsreferentie voor de handelaar + (RFD + "PAYID")

## 8. Rapportering

### 8.1 Reconciliatie

Ga naar [Reconciliatie](#)

### 8.2 Push reports

Ga naar [Push reports](#).