

Volet «Recherches» pour les clients commerciaux

PostFinance 

Service clients

Conseil et vente

Téléphone +41 848 888 900 (tarif normal)

Impressum

PostFinance SA
3030 Berne

Version

Novembre 2022

Sommaire

1.	Introduction	4
1.1	Groupe cible	4
1.2	Inscription	4
1.3	Prix et conditions	4
2.	Activation	5
3.	Recherche de paiement	6
3.1	Recherche isolée	6
3.1.1	Configurer la recherche	6
3.1.2	Compte	7
3.2	Recherche groupée	7
3.2.1	Structure de fichier	7
3.3	Liste de résultats	9
3.3.1	Configurer l’affichage	10
4.	Saisir une recherche	11
5.	Aperçu	14
5.1	Options de recherche	14
5.2	Configurer l’affichage	15
5.3	Télécharger confirmation	15
5.4	Notifications	15
5.4.1	Nouveau résultat	16
5.4.2	Nouvelle communication	16
5.5	Traiter une demande de recherche	17
6.	Cas particuliers	18
6.1	Paiement introuvable	18
6.2	Recherche et affichage de paiements fractionnés	18

1. Introduction

1.1 Groupe cible

PostFinance SA propose à ses clients commerciaux de saisir eux-mêmes des demandes de recherche via e-finance. Le volet permet de télécharger des confirmations de crédit et de débit de paiements, et de saisir des recherches ainsi que des contre-écritures et des retraits.

1.2 Inscription

Une inscription écrite est nécessaire. Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle à cet effet.

1.3 Prix et conditions

L'activation du volet est gratuite; le traitement des demandes de recherche est toutefois soumis à des frais. Les prix actuellement en vigueur pour les demandes de recherche sont détaillés sur postfinance.ch/prix ou peuvent vous être communiqués sur demande par votre conseiller à la clientèle.

2. Activation

Le volet «Recherches» s'affiche lorsque l'e-user connecté possède le droit «Demande de recherche» sur au moins un compte.

Le droit électronique peut être activé sur les comptes de type «Clientèle commerciale», «Banques» et «Services».

Le droit électronique est demandé conformément aux dispositions du manuel Droits et notifications.



3. Recherche de paiement

Avant de pouvoir saisir une demande de recherche, il faut rechercher le paiement concerné. Il est ainsi possible de consulter ou de télécharger directement certaines informations, comme les détails de paiement et les confirmations de crédit ou de débit, sans lancer de recherche. La recherche de paiement peut prendre la forme d'une recherche isolée ou d'une recherche groupée.

3.1 Recherche isolée

L'onglet «Recherche isolée» permet, à l'aide des options de recherche souhaitées, de rechercher des paiements, de consulter des détails de paiement et de télécharger des confirmations de crédit ou de débit.

Les champs obligatoires pour la recherche sont «Genre de comptabilisation» et «Date de valeur».

The screenshot shows the 'Recherche isolée' tab in a software interface. At the top, there are three tabs: 'Aperçu', 'Recherche isolée', and 'Recherche groupée'. Below the tabs is a section titled 'Options de recherche'. It contains several input fields: 'Compte' with a dropdown menu set to 'Tous les comptes', 'Genre de comptabilisation' with a dropdown menu set to 'Toutes les écritures', 'Montant' with two input fields for 'de' and 'à', and 'Date de valeur' with two date pickers set to '30.05.2020' and '30.06.2020'. There is a 'Configurer la recherche' link with a gear icon. At the bottom right, there are two buttons: 'Réinitialiser' and 'Rechercher'.

3.1.1 Configurer la recherche

Sous «Configurer la recherche», il est possible d'activer ou de désactiver les paramètres de recherche souhaités pour chaque e-user. Les critères «Compte», «Genre de comptabilisation», «Montant» et «Date de valeur» ne peuvent pas être désactivés.

The screenshot shows a dialog box titled 'Sélectionner les options de recherche'. It contains a list of search criteria, each with a radio button. The first four criteria are checked: 'Compte', 'Genre de comptabilisation', 'Montant', and 'Date de valeur'. The other criteria are unchecked: 'Monnaie', 'Date d'écriture', 'Numéro de référence', 'AVS/INSS', 'End To End ID', 'Référence d'ordre isolée', 'Référence de transaction PostFinance', 'Compte de contre-passation', 'Nom du destinataire / donneur d'ordre', 'Pays du destinataire / donneur d'ordre', 'Etablissement financier', 'ID du paiement', 'ID du paquet', 'Débiteur (payable par)', and 'Destinataire final du paiement'. At the bottom, there are two buttons: 'Annuler' and 'Enregistrer'.

3.1.2 Compte

Le champ de recherche «Compte» est un champ de sélection et reproduit l'ensemble des comptes pour lesquels l'e-user connecté possède le droit électronique «Demande de recherche». Outre les comptes, l'ensemble des comptes virtuels QR-facture et participations BPR appartenant aux comptes sont affichés.

Une sélection multiple est possible. Si aucun compte n'est choisi dans la liste pour le champ «Compte», la recherche porte sur tous les comptes. Cela peut avoir pour conséquence de ralentir la recherche.

Les paiements relatifs à des comptes virtuels pour QR-facture et participations BPR ne sont pas trouvés si seul le compte commercial correspondant est sélectionné. Il est donc nécessaire de sélectionner les comptes virtuels correspondants pour QR-facture ou les participations BPR afin d'obtenir un résultat.



3.2 Recherche groupée

La recherche groupée permet de télécharger un fichier CSV. Le fichier CSV doit être rempli selon une structure prédéfinie. Un modèle est disponible directement dans e-finance. Le nombre de lignes est limité à 500.



3.2.1 Structure de fichier

Un fichier au format CSV avec encodage UTF-8 est autorisé pour la recherche groupée. La désignation des colonnes n'a pas d'importance pour le téléchargement. Pour lancer une recherche correcte, l'ordre des contenus ne doit toutefois pas être modifié.

Colonne	Désignation	Remarque
A	Compte	Champ obligatoire Peut contenir le numéro de compte ou le QR-IBAN ainsi que le numéro d'adhérent BPR. Le numéro de compte peut être utilisé au format IBAN ou au format de numéro de compte propriétaire.
B	Genre de comptabilisation	Champ obligatoire Les valeurs suivantes sont autorisées: 1 (la valeur 1 correspond aux crédits) 2 (la valeur 2 correspond aux débits)
C	Date de valeur	Champ obligatoire Le format suivant est autorisé: JJ.MM.AAAA
D	Référence d'ordre isolée	Champ obligatoire si les colonnes E, F et G sont vides. Correspond à la balise ISO <EndToEndId>
E	Numéro de référence	Champ obligatoire si les colonnes D, F et G sont vides. Correspond à la balise ISO <RmtInf Strd>
F	Numéro d'assurance sociale	Champ obligatoire si les colonnes D, E et G sont vides.
G	Référence de transaction	Champ obligatoire si les colonnes D, E et F sont vides. Correspond à la balise ISO <AcctSvcrRef>
H	Compte de contre-passation	Facultatif Correspond, selon le genre de comptabilisation, au compte de crédit ou de débit. Le numéro de compte peut être utilisé au format IBAN ou au format de numéro de compte propriétaire.
I	Montant	Facultatif Seules sont autorisées les valeurs de montant sans code de devise et avec 3 décimales au maximum. Exemple: 8956.20

3.3 Liste de résultats

La liste de résultats affiche l'ensemble des paiements correspondant aux critères de recherche indiqués (recherche isolée ou groupée). Le nombre d'entrées est limité à 500. Si davantage de résultats sont trouvés, les critères de recherche doivent être restreints.

Les possibilités suivantes sont disponibles pour les paiements trouvés:

- Consulter détails de paiement
- Télécharger confirmation
- Saisir recherche

Les détails de paiement peuvent être affichés en sélectionnant «Détails».

The screenshot shows a web interface for search results. At the top, there are tabs for 'Aperçu', 'Recherche isolée', and 'Recherche groupée'. Below the tabs is a section titled 'Options de recherche' with a dropdown arrow. To the right of this section is a 'Configurer l'affichage' button with a gear icon. Under 'Options de recherche', there are two rows of settings: 'Genre de comptabilisation' set to 'Toutes les écritures' and 'Date de valeur' set to 'du 15.10.2022 au 15.11.2022'. Below these settings is a section titled ' Paiements exécutés'. It contains a table with columns: 'Montant', 'Date de valeur', and 'Nom du destinataire / donneur d'ordre'. The first row in the table is:

	Montant	Date de valeur	Nom du destinataire / donneur d'ordre
<input type="checkbox"/> Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	CHF 100.00+	04.11.2022	Maria Bernasconi

 To the right of the table row is a 'Détails' button. At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Télécharger confirmation' and 'Saisir recherche'.

Une confirmation de crédit ou de débit peut être téléchargée directement. Il est aussi possible d'effectuer une sélection multiple pour le téléchargement de plusieurs documents. Dans ce cas, un fichier ZIP est généré.

3.3.1 Configurer l'affichage

L'e-user peut configurer librement les colonnes de la liste de résultats. Sous «Configurer l'affichage», il est possible d'activer ou de désactiver les colonnes souhaitées.

Par défaut, les colonnes «Compte», «Montant», «Date de valeur» et «Nom du destinataire / donneur d'ordre » s'affichent.

Fermer ✕

Sélectionner les colonnes

- Compte
- Montant
- Date de valeur
- Date d'écriture
- Numéro de référence
- AV5NNNS
- End To End ID
- Référence d'ordre isolée
- Référence de transaction PostFinance
- Compte de contre-passation
- Nom du destinataire / donneur d'ordre
- Pays du destinataire / donneur d'ordre
- Etablissement financier
- ID du paiement
- ID du paquet

4. Saisir une recherche

Pour saisir une ou plusieurs recherches, il est possible de sélectionner les paiements souhaités dans la liste de résultats (sélection multiple possible) et de générer la demande en cliquant sur «Saisir recherche».

Tous les paiements sélectionnés seront temporairement regroupés dans un aperçu des ordres, afin de compléter les données pour la recherche.

Veillez noter que les recherches sont payantes.

Prix des recherches >

Aperçu des ordres

Veillez compléter les informations relatives à la demande de recherche en cours.

Compte	Montant	Date de valeur	Nom du destinataire / donneur d'ordre	Statut	
 Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	CHF 100.00+	04.11.2022	Maria Bernasconi	En suspens	***

Les informations peuvent être complétées via «Compléter les informations» ou directement dans les différents ordres. Si les ordres sont traités avec l'option «Compléter les informations», ils peuvent être complétés de manière séquentielle.

Les informations de paiement sont à nouveau regroupées pour chaque demande de recherche. Vous trouverez ci-dessous la section «Indications pour la recherche».

Indications pour la recherche

Recherche Contre-écriture / retrait

Motif de la recherche:

Autres indications (facultatif):

1000 Caractères restants

Référence client:

Interlocuteur:

Documents  No file selected.

Le tableau suivant décrit les différentes informations et le but de leur utilisation:

Attribut	Description	Champ obligatoire
Recherche ou contre-écriture / retrait	<p>Indiquer impérativement s'il s'agit d'une recherche ou d'une contre-écriture / d'un retrait.</p> <p>Recherche Dans le cas d'une recherche, des informations sont collectées sur le paiement concerné, sans générer un remboursement ou une annulation dudit paiement.</p> <p>Contre-écriture / retrait Selon la direction du paiement (crédit ou débit), la demande de recherche peut porter sur la contre-écriture ou sur le retrait du paiement. Concernant les paiements en faveur de banques tierces, le retrait correspondant est demandé à la banque destinataire.</p>	X
Motif de la recherche	<p>Un motif de recherche doit impérativement être fourni pour pouvoir saisir une recherche. Les motifs disponibles varient selon qu'il s'agit d'une recherche ou d'une contre-écriture / d'un retrait.</p> <p>Le motif de la recherche peut être ajouté uniquement lorsque la sélection entre recherche et contre-écriture / retrait a été effectuée.</p>	X
Autres indications	<p>Il est possible de saisir des informations supplémentaires sous «Autres indications». Ces indications s'affichent ultérieurement dans l'aperçu, sous l'ordre correspondant, et conviennent donc aussi à un usage interne au client.</p> <p>Les indications peuvent être ajoutées uniquement lorsque la sélection entre recherche et contre-écriture / retrait a été effectuée. Le nombre de caractères est limité à 1000.</p>	
Référence client	<p>Correspond à une référence interne du point de vue du client. Pour PostFinance, il ne s'agit pas d'une référence univoque servant à l'identification de l'ordre. La référence s'affichera ultérieurement dans l'aperçu, sous l'ordre correspondant, et peut donc aussi faire l'objet d'une recherche.</p> <p>La référence client peut être ajoutée uniquement lorsque la sélection entre recherche et contre-écriture / retrait a été effectuée.</p>	
Interlocuteur	<p>Toutes les personnes disposant du droit électronique «Demande de recherche» sur le compte concerné peuvent être sélectionnées. Par défaut, c'est le nom de l'e-user connecté qui s'affiche.</p> <p>Important: les résultats de la demande de recherche sont visibles par tous les e-users disposant du droit électronique correspondant sur le compte. Les résultats ne s'affichent pas uniquement pour l'e-user indiqué comme interlocuteur.</p>	
Documents	<p>Il est possible de télécharger des documents, qui s'afficheront ultérieurement dans l'aperçu, sous l'ordre correspondant. La taille est limitée à 10 Mo max. par fichier. Les formats suivants sont autorisés: .pdf, .tif, .tiff, .xml, .txt</p>	
Reprendre les indications pour tous les ordres	<p>Cette option permet de s'assurer que les mêmes indications sont reprises pour tous les ordres contenus dans l'aperçu temporaire des ordres. Les différents ordres peuvent à nouveau être traités dans l'aperçu temporaire des ordres avant leur envoi.</p>	

L'envoi est possible uniquement lorsque tous les ordres affichent le statut «Terminé». Les différents ordres peuvent toujours être traités ou supprimés.

Veuillez noter que les recherches sont payantes.

[Prix des recherches >](#)

Aperçu des ordres

Compte	Montant	Date de valeur	Nom du destinataire / donneur d'ordre	Statut	
Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	CHF 100.00+	04.11.2022	Maria Bernasconi	Terminé	***

5. Aperçu

L'aperçu permet de consulter toutes les demandes de recherche en cours, de télécharger les résultats et de rédiger des communications à l'attention de PostFinance.

Il convient de noter que quelques minutes peuvent s'écouler avant que les demandes de recherche nouvellement créées s'affichent dans l'aperçu.

5.1 Options de recherche

Sous «Configurer la recherche», il est possible d'activer ou de désactiver les paramètres de recherche souhaités pour chaque e-user. Les critères «Statut», «ID de recherche», «Date de la recherche» et «Référence client» ne peuvent pas être désactivés et s'affichent par défaut.

Sélectionner les colonnes Fermer X

- Statut
- ID de recherche
- Date de recherche
- Référence client
- Compte
- Genre de comptabilisation
- Type d'ordre
- Montant
- Monnaie
- Date de valeur
- Date d'écriture
- Compte de contre-passation
- Nom du destinataire / donneur d'ordre
- Pays du destinataire / donneur d'ordre
- AVS/NSS
- Etablissement financier
- Notification

Les demandes de recherche peuvent présenter les statuts suivants:

Statut	Description
Renseignement nécessaire	Pour les ordres présentant ce statut, PostFinance a besoins d'informations complémentaires afin de pouvoir traiter la demande de recherche. Les éléments manquants sont indiqués dans le détail de l'ordre, sous l'onglet «Communications». Important: si ces ordres ne sont pas traités par le client sous 10 jours ouvrés, ils sont automatiquement annulés.
Terminé	Les ordres terminés ont été finalisés par PostFinance et le résultat est prêt au téléchargement.
En cours	Les ordres sont en cours de traitement par PostFinance. Aucune action n'est nécessaire de la part du client.
En clarification auprès de tiers	PostFinance a soumis une demande auprès de tiers (p. ex. banque tierce, office de poste, etc.) et attend une réponse. Aucune action n'est nécessaire de la part du client.

5.2 Configurer l'affichage

L'e-user peut configurer librement les colonnes de la liste de résultats. Sous «Configurer l'affichage», il est possible d'activer ou de désactiver les colonnes souhaitées. La colonne «Notification» ne peut pas être désactivée. Les colonnes «ID» de recherche, «Date de recherche», «Compte», «Type d'ordre», «Montant» et «Nom du destinataire / donneur d'ordre» s'affichent par défaut.



Fermer X

Sélectionner les colonnes

- ID
- Date de recherche
- Référence client
- Compte
- Type d'ordre
- Montant
- Date de valeur
- Date d'écriture
- Compte de contre-passation
- Nom du destinataire / donneur d'ordre
- Pays du destinataire / donneur d'ordre
- AVS/ANNS
- Etablissement financier
- Notification

Annuler Enregistrer

5.3 Télécharger confirmation

Des confirmations de crédit ou de débit peuvent être téléchargées pour les demandes de recherche soit en procédant à la sélection dans l'aperçu, soit en cliquant sur «Télécharger confirmation» dans la page de détails de l'ordre.

5.4 Notifications

Il existe deux types de notifications:

- Nouveau résultat
- Nouvelle communication

Dès qu'un nouveau résultat ou une nouvelle communication est disponible, la colonne «Notification» est marquée en couleur dans la demande de recherche correspondante.

5.4.1 Nouveau résultat

Pour les demandes de recherche terminées, le résultat s'affiche directement dans l'ordre correspondant. Il peut être obtenu directement dans l'aperçu en cliquant sur «Télécharger le résultat» (sélection multiple possible) ou via la page de détails de l'ordre. Une fois que le document a été téléchargé, la notification disparaît. Le résultat peut toutefois toujours être téléchargé depuis la page de détails de la demande de recherche.

Terminé						
<input type="checkbox"/>	ID de recherche	Date de recherche	Compte	Type d'ordre	Montant	Notifications
<input checked="" type="checkbox"/>	564789	31.10.2022	Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	Recherche	CHF 300.00-	Nouveau résultat Détails
				Télécharger confirmation	Télécharger résultat	

5.4.2 Nouvelle communication

Si une nouvelle communication de PostFinance est disponible concernant une demande de recherche, elle s'affiche dans l'ordre correspondant. Une fois que la communication a été lue, la notification disparaît. Il est toutefois toujours possible de la consulter.

5.5 Traiter une demande de recherche

Une fois qu'une demande de recherche a été effectuée, elle ne peut en principe plus être mutée, car PostFinance est déjà en train de traiter l'ordre. Il est toutefois possible d'envoyer des communications. La fonction de communication est disponible pour tous les ordres, quel que soit le statut. Les communications sont visibles dans le détail de la demande de recherche et peuvent être envoyées.

Recherche Fermer ✕

ID 888632

Dénomination du compte
CH77 3000 0001 2500 9423 9

Date de recherche 17.06.2020	Crédit CHF 170.00
---------------------------------	----------------------

Détails de la recherche Communication

Indications pour la recherche

Statut	En traitement
Référence client	EFI
Type d'ordre	Recherche
Motif de la recherche	Paiement entrant non identifiable
Interlocuteur	Robert Schneider
Documents	Justificatif.pdf

No file selected.

Donneur d'ordre

Compte	CH63 0900 0000 2500 9779 8
Nom / adresse	Maria Bernasconi Place de la Gare 2502 Biel/Bienne
Etablissement financier	PostFinance AG Mingerstrasse 20 3030 Bern
Pays	Suisse

Informations de paiement

Date de valeur	12.06.2020
Date d'écriture	12.06.2020
AVS/ANSS	756.0000.0000.00

De plus, il est possible d'ajouter un document a posteriori. Le document peut être téléchargé dans le détail de la demande de recherche.

6. Cas particuliers

6.1 Paiement introuvable

Si le paiement souhaité est introuvable, il est possible de demander une recherche avec des critères définis librement. Suite à la migration du noyau bancaire chez PostFinance, les recherches portant sur des paiements dont la date de comptabilisation est antérieure au 3 avril 2018 peuvent être demandées uniquement via cette fonction.

6.2 Recherche et affichage de paiements fractionnés

Les paiements fractionnés en raison du montant maximal par chèque sont affichés par fraction dans la liste de résultats. Selon le critère de recherche, toutes les fractions ne sont pas affichées (p. ex. si le montant est limité). Idéalement, la recherche est effectuée ici avec une référence comme le numéro AVS ou l'End-To-End ID.

Si une confirmation de paiement est téléchargée pour une fraction, le système génère l'ensemble des confirmations pour le paiement total.

La recherche est effectuée en fonction de la fraction sélectionnée pour la saisie de la recherche. Toutefois, l'équipe de recherche va constater qu'il s'agit de plusieurs paiements fractionnés et peut agir en conséquence ou contacter le client.