

# Manuel e-payment

Payment Service Providing PostFinance SA

# Coordonnées des établissements financiers

## PostFinance SA

S'il souhaite traiter les paiements par Internet avec PostFinance comme Payment Service Provider, le cybercommerçant conclut un contrat de Payment Service Providing et un contrat d'Acquiring avec PostFinance.

Les cybercommerçants qui travaillent avec un autre Payment Service Provider et souhaitent proposer les modes de paiement de PostFinance à leurs clients concluent seulement un contrat d'Acquiring avec PostFinance et s'adressent à leur Payment Service Provider pour le contrat de Payment Service Providing.

### Pour les intéressés par la solution e-payment

Conseil et vente Clientèle commerciale

Téléphone +41 848 848 848 (CHF 0.08/min depuis le réseau fixe)

### Pour les cybercommerçants ayant déjà recours à e-payment

PostFinance SA

Service à la clientèle e-payment

3002 Berne

Téléphone +41 848 382 423

E-mail [merchanthelp@postfinance.ch](mailto:merchanthelp@postfinance.ch)

### Pour les acheteurs en ligne qui paient avec e-payment

PostFinance SA

Service à la clientèle e-payment

3002 Berne

Téléphone +41 848 880 470

E-mail [shopperhelp@postfinance.ch](mailto:shopperhelp@postfinance.ch)

## Acquéreurs de cartes de crédit

Les shops travaillant avec PostFinance en tant que Payment Service Provider et qui souhaitent donner à leurs clients la possibilité de payer par carte de crédit doivent non seulement conclure un contrat de Payment Service Providing avec PostFinance, mais aussi un contrat d'Acquiring avec les acquéreurs de cartes de crédit concernés.

Lors de la réception d'adhésions Payment Service Providing qui englobent les modes de paiement Visa, MasterCard, American Express et/ou Diners, PostFinance transmet les coordonnées du cybercommerçant aux acquéreurs de cartes de crédit concernés. Ceux-ci contactent ensuite le cybercommerçant.

## SIX Payment Services AG

Hardturmstrasse 201

Postfach

8021 Zürich

Téléphone +41 58 399 92 32

Fax +41 848 66 44 45

E-mail [e-commerce@six-payment-services.com](mailto:e-commerce@six-payment-services.com)

[www.six-payment-services.com](http://www.six-payment-services.com)

**Aduno AG**

Via alle Fornaci 1, 6930 Bedano  
Center Line 24h +41 844 00 41 41  
SOS Service +41 91 800 49 49  
Fax +41 91 800 55 66  
E-mail [info@aduno.ch](mailto:info@aduno.ch)  
[www.aduno.ch](http://www.aduno.ch)

**Diners Club AG**

Seestrasse 25  
P.O. Box 2198  
8022 Zürich  
Téléphone +41 58 750 80 80  
Fax +41 58 750 80 81  
E-Mail [info@dinersclub.ch](mailto:info@dinersclub.ch)  
[www.dinersclub.ch](http://www.dinersclub.ch)

**Swisscard AECS AG**

Postfach  
Neugasse 18  
8810 Horgen  
Téléphone +41 44 659 64 44  
Fax +41 44 659 64 20  
[www.americanexpress.ch](http://www.americanexpress.ch)

**B+S**

B+S Card Service GmbH  
Vertrieb E-Commerce  
Téléphone +49 69 66 30 5236  
Fax +49 69 66 30 5606  
[www.bs-card-service.com](http://www.bs-card-service.com)

**JCB**

[www.jcbinternational.com](http://www.jcbinternational.com)

**PayPal**

[www.paypal.com](http://www.paypal.com)

**ConCardis**

[www.concardis.ch](http://www.concardis.ch)

# Table des matières

<b>1. Généralités</b>	<b>5</b>
<b>2. Prix</b>	<b>5</b>
<b>3. Les modules</b>	<b>6</b>
3.1 PostFinance SA e-commerce	6
3.2 PostFinance SA e-terminal	7
3.3 PostFinance SA Batch	8
3.4 PostFinance SA DirectLink	9
3.5 Module de détection de fraude	10
3.5.1 Module de détection de fraude avancé	10
3.6 Alias Manager	10
3.7 Group Manager	12
3.8 User Manager	12
3.9 Masque de paiement	12
3.10 Plateforme test	12
3.11 Merchant-GUI	13
<b>4. Les modes de paiement</b>	<b>14</b>
4.1 Mode de paiement inclus dans les paquets Professional et Professional+	14
4.2 Mode de paiement sur demande	14
<b>5. Informations complémentaires</b>	<b>15</b>
<b>Abréviations et définitions</b>	<b>16</b>

# 1. Généralités

La prestation e-payment de PostFinance est destinée aux cybercommerçants dont les activités s'étendent à la Suisse ou à l'Europe et qui souhaitent doter leur cyberboutique d'un mode d'encaissement sans argent liquide désirant ainsi disposer d'une «caisse électronique». S'appliquant aux modes de paiement courants en Suisse et dans le monde, elle représente une solution idéale même pour les cybercommerçants réalisant des chiffres d'affaires peu élevés parce qu'elle est avantageuse et leur permet d'accéder facilement au marché de la vente par Internet.

Les paiements PostFinance Card et PostFinance e-finance sont soumis uniquement à des taxes de transaction. Des taxes fixes ne sont dues qu'à partir de l'activation de cartes de crédit.

En utilisant l'interface Merchant-GUI ou les Web Services, le cybercommerçant peut garder la vue d'ensemble sur son chiffre d'affaires et gérer les paiements.

Pour des raisons de sécurité, ni le cybercommerçant ni d'autres parties n'ont connaissance des éléments d'identification que l'acheteur en ligne entre dans le masque de paiement.

L'intégration de la prestation e-payment de PostFinance dans un shop est très simple. L'appel du masque de paiement est accompagné d'un retour de paramètres à une URL de PostFinance. Cette opération unique peut donner accès à d'autres modes de paiement dont l'activation n'occasionne pas de frais supplémentaires pour le cybercommerçant.

La prestation est basée sur plusieurs modules, que le client peut activer en fonction de ses besoins. Les différents modules seront décrits plus loin dans le présent document.

La prestation e-payment de PostFinance répond aux exigences en matière de sécurité des fournisseurs de moyens de paiement et est certifiée PCI (Payment Card Industry [PCI] Data Security Standard).

Pour adhérer à la prestation e-payment de PostFinance, le cybercommerçant qui a choisi PostFinance comme Payment Service Provider doit remplir un formulaire d'adhésion.

Si les données ne sont pas disponibles au moment de la demande d'adhésion, elles seront requises auprès du shop online pour que l'activation des prestations souhaitées puisse avoir lieu.

Le coût de la prestation est comptabilisé sur le compte de débit toujours géré en CHF, quelles que soient les monnaies acceptées par le shop.

## 2. Prix

Voir liste de prix séparée.

# 3. Les modules

## 3.1 PostFinance SA e-commerce

**PostFinance e-commerce** est un bouton de paiement que vous pouvez ajouter à votre site en quelques minutes et qui vous permet d'accepter une large gamme de moyens de paiement.

Ce sont les mêmes moyens de paiement que vos clients utilisent tous les jours. Une fois le bouton cliqué, vos clients sont redirigés vers le site de PostFinance qui recueille leurs données financières en toute sécurité. Ces données sont ensuite traitées par PostFinance qui vous renvoie le résultat de la transaction en temps réel. Vous pouvez dès lors procéder à l'expédition de vos marchandises ou encore permettre le téléchargement de vos produits. Votre banque vous transfère ensuite le montant de la transaction.



PostFinance e-commerce est facile à intégrer. En effet, il s'agit d'un bouton à inclure dans votre page de validation des achats et un lien à associer à ce bouton.

De plus, ce procédé offre un niveau de sécurité élevé garanti par PostFinance sans que vous ayez à vous soucier de la complexité technique. Pas besoin de vous procurer de certificat SSL, vous bénéficiez des certifications de PostFinance déjà existantes et constamment mises à jour pour vous assurer, à vous et à vos clients, un niveau de sécurité optimal.

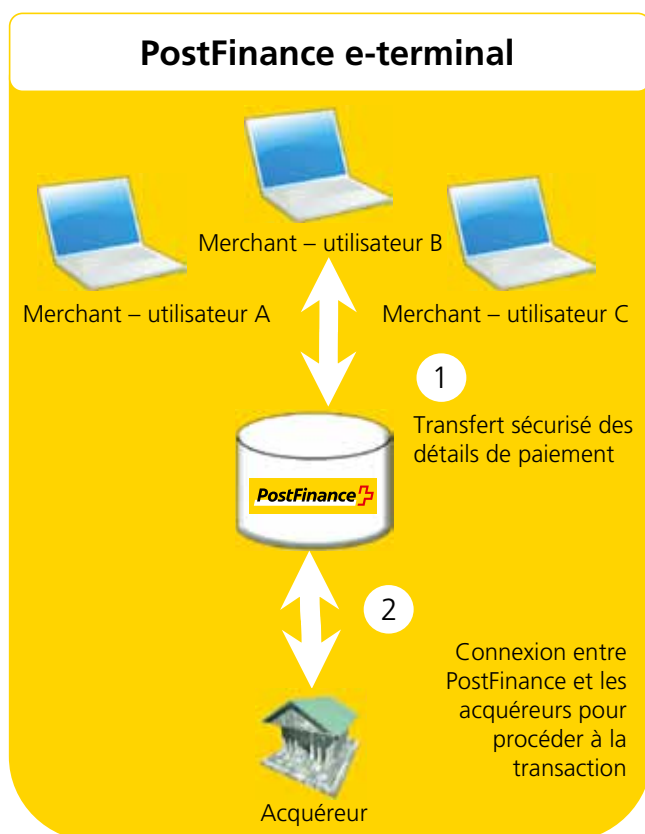
Pour votre confort et celui de vos clients, PostFinance met à votre disposition un ensemble d'outils qui vous permettront d'assurer le suivi de vos transactions et de vos ventes en temps réel. Vous pouvez ainsi rechercher les paiements effectués par vos clients dans un historique, consulter l'état des paiements, extraire des rapports ou encore modifier la configuration de votre compte.

### 3.2 PostFinance SA e-terminal

Vous recevez des commandes par téléphone, par e-mail, par fax ou par courrier et vous souhaitez vous assurer que les paiements relatifs à ces commandes vous parviennent rapidement.

**PostFinance e-terminal** est un terminal virtuel entièrement sécurisé qui est accessible depuis un navigateur Internet standard. Vous saisissez les coordonnées de vos clients sur un formulaire aussi simple qu'une facture de carte de crédit et une fois le paiement envoyé, PostFinance procède immédiatement au traitement. PostFinance e-terminal est une solution facile à mettre en place et à utiliser, qui vous permet de traiter rapidement vos paiements issus de la vente à distance.

PostFinance e-terminal ne nécessite aucune installation matérielle ou logicielle: percevoir vos paiements issus de la vente à distance devient un jeu d'enfant. En effet, il vous suffit de quelques minutes pour configurer votre compte et commencer à procéder à vos premiers paiements à partir de n'importe quel navigateur Internet, indépendamment du lieu où vous vous trouvez. De plus, PostFinance e-terminal peut être utilisé par un ou plusieurs utilisateurs simultanément.



Pour votre confort, PostFinance met à votre disposition un ensemble d'outils qui vous permettront d'assurer le suivi de vos transactions et de vos ventes en temps réel.

Vous pouvez ainsi rechercher les paiements que vous avez effectués dans un historique, consulter l'état des paiements, extraire des rapports ou encore modifier la configuration de votre compte PostFinance, et ce 24h/24h à partir de n'importe quel PC ayant accès à Internet.

En outre, PostFinance vous propose, en option, un module de gestion des utilisateurs qui vous permet d'accorder un accès spécifique à vos collaborateurs en fonction de leurs besoins et du niveau de sécurité que vous souhaitez.

### 3.3 PostFinance SA Batch

Vous procédez à des paiements périodiques, dans le cadre d'abonnements par exemple, ou vous effectuez le traitement des paiements une fois vos marchandises livrées? PostFinance vous offre une solution adaptée au traitement de volumes de paiements par lots.

**PostFinance Batch** est simple à utiliser. En effet, il vous suffit d'encoder vos paiements dans un tableau et de télécharger votre fichier sur la plateforme PostFinance pour que les paiements soient traités en toute sécurité. De plus, PostFinance Batch vous permet d'inclure l'ensemble de vos paiements dans un seul fichier quels que soient les moyens de paiement utilisés ou les devises choisies.



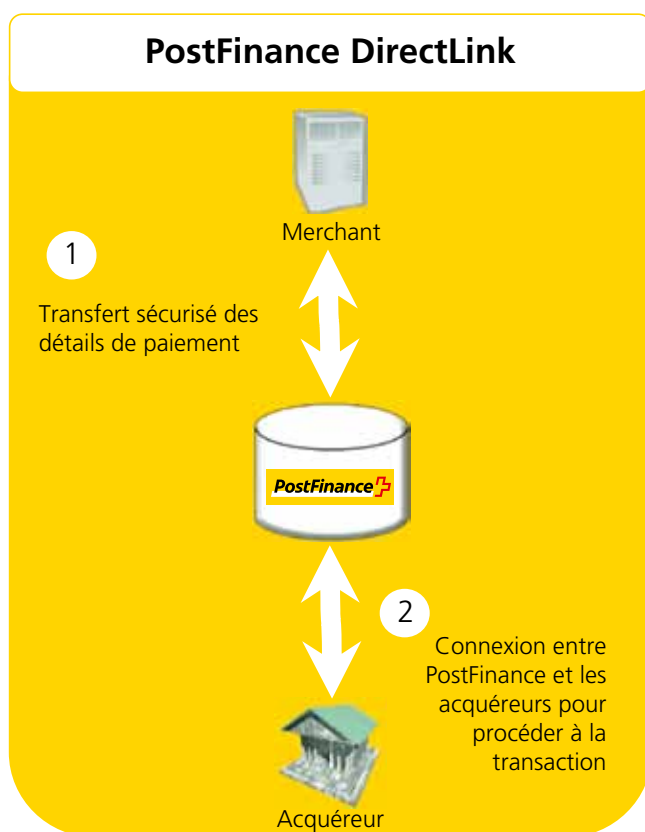
Le PostFinance Batch peut être utilisé en mode manuel ou automatique. Pour la variante automatique, il est possible d'utiliser le module AFTP (Automatic File Transfer Proxy), qui permet d'automatiser l'envoi et le téléchargement des informations de paiements. Il vous est aussi possible de développer vous-même une application semblable au module AFTP pour le Batch automatique.



### 3.4 PostFinance SA DirectLink

**PostFinance DirectLink** vous permet d'établir des liens personnalisés entre vos applications et notre système, comme si notre système était simplement un serveur local. Il prévoit un accès de serveur à serveur entre votre logiciel et nos fonctions de paiements et d'administration. Votre logiciel interagit à distance directement avec nos API, et cela sans intervention humaine.

Avec DirectLink, il n'y a pas de contact entre notre système et l'acheteur. Vous transmettez toutes les informations nécessaires pour effectuer le paiement directement à notre système dans une requête HTTPS post. Notre système transmet la transaction (de manière synchrone ou asynchrone) à l'acquéreur et vous renvoie la réponse au format XML. Votre logiciel lit la réponse et continue son processus.



Vous êtes responsable de la collecte et du stockage des informations sensibles des clients. Vous devez en assurer la confidentialité et la sécurité par le biais de la communication cryptée Web et de la sécurité du serveur. Si vous ne souhaitez pas stocker des informations sensibles comme les numéros de cartes, nous vous recommandons l'utilisation de l'option Alias. Vous pouvez traiter les nouvelles commandes, en assurer la maintenance et interroger le statut de l'ordre en utilisant DirectLink. Même si vous avez automatisé ces opérations avec DirectLink, vous pouvez consulter l'historique de l'opération manuellement dans le Merchant-GUI en utilisant votre navigateur Web.

### 3.5 Module de détection de fraude

Dans la vente à distance, la lutte contre la fraude nécessite un maximum de savoir-faire, de rapidité et de souplesse. Pour vous aider à mettre en œuvre une gestion du risque efficace, le module de détection de fraude de PostFinance fournit en temps réel les informations nécessaires à l'analyse et permet de réagir en toute autonomie face à des comportements suspects.

#### Fonctionnalités

- Mise à disposition en temps réel lors de la transaction ou sur le module de gestion PostFinance du code pays d'origine de la transaction (sur la base de l'adresse IP) et du code pays de la banque émettrice de la carte de crédit
- Blocage temporaire d'une adresse IP ou d'une carte (liste noire temporaire)
- Gestion de listes de pays (cartes ou adresses IP) acceptés ou refusés
- Limitation du montant des transactions
- Sélection de moyens de paiement pour une zone géographique (interface e-commerce uniquement)
- Détection des proxies anonymes
- Interface d'administration en temps réel, intégrée au compte marchand PostFinance
- Garantie de paiement avec le programme 3D Secure: standard mondial de Visa (Verified By Visa), MasterCard (SecureCode) et JCB (J/Secure) permettant l'identification des acheteurs et la garantie de paiement (disponibilité selon banque/acquéreur)

#### Avantages

- Détectez les anomalies lors de la transaction
- Bloquez immédiatement les tentatives des fraudeurs avérés
- Protégez-vous des pays à risques
- Soyez autonome dans la définition et l'application d'une politique de sécurité
- Bénéficiez de la garantie de paiement (3D Secure, selon disponibilité banque/acquéreur)

#### 3.5.1 Module de détection de fraude avancé

Il existe aussi un module de détection de fraude avancé qui comprend les éléments supplémentaires suivants:

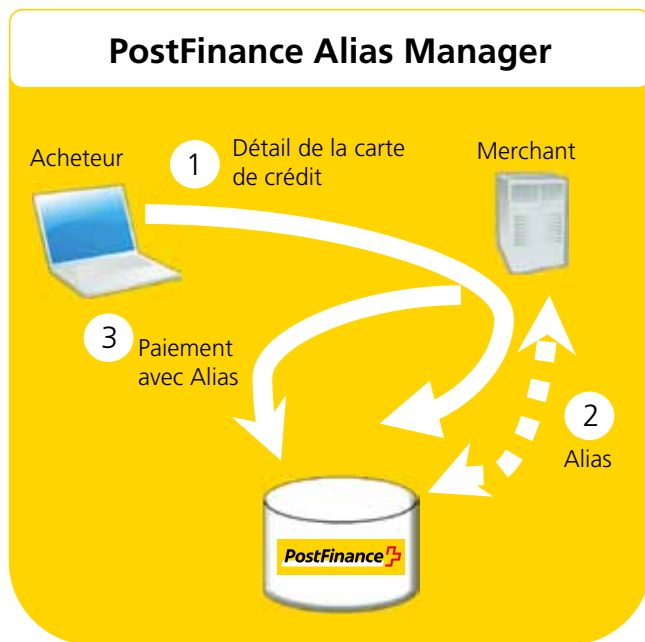
- Gérez des listes blanches et noires étendues (carte, adresse IP, nom, téléphone, courrier électronique, liste blanche unique des ID de clients)
- Filtrez par devise et pays
- Limitez le montant des transactions et le nombre de transactions par période, carte et adresse IP
- Système de scoring du risque

### 3.6 Alias Manager

Vous avez à stocker ou à gérer les informations des cartes de crédit de vos clients afin d'effectuer des paiements récurrents ou de faciliter les achats de ceux-ci sur Internet? PostFinance vous offre une solution pour sécuriser et stocker aisément les données de cartes de crédit de vos clients – l'Alias Manager.

### Qu'est-ce qu'un alias?

Un alias est un identifiant de numéro de carte qui permettra pour un même client d'effectuer d'autres paiements dans le futur sans que celui-ci n'ait à encoder à nouveau les données de sa carte de crédit. Cet alias est lié de manière sécurisée à un seul marchand et ne peut être utilisé par des tiers. L'Alias Manager augmente le niveau de sécurité dans le stockage des informations financières de vos clients.



### Avantages pour le marchand

- Augmentation de la sécurité en matière de stockage de données financières. Système compatible avec la solution PostFinance e-commerce, ne nécessitant aucune certification PCI. L'utilisation de l'Alias Manager peut, par conséquent, vous faire économiser beaucoup de temps, d'argent et de ressources.
- Créez et gérez vos alias facilement (manuellement via le Merchant-GUI et/ou automatiquement en utilisant par exemple PostFinance DirectLink).
- Développez un système de paiements récurrents sécurisé. L'Alias Manager peut être utilisé avec toutes les solutions PostFinance. Créez, par exemple, un alias via e-commerce, utilisez-le pour effectuer une transaction via e-terminal et conservez-le pour utiliser ensuite PostFinance Batch ou PostFinance DirectLink.
- Administrez efficacement les paiements en ligne des abonnés à vos services.

### Avantages pour le client final

- Facile à utiliser: les détenteurs de cartes de crédit ne doivent plus encoder les données de leurs cartes de crédit à chaque fois qu'ils effectuent une transaction sur votre site Internet.
- Encore plus de sécurité: le numéro de carte de crédit n'est pas transmis via Internet et est hébergé de manière sécurisée par PostFinance, votre professionnel certifié (certificat PCI).

### 3.7 Group Manager

Le Group Manager est le regroupement de différents comptes (PSPID) dans le cadre d'un seul ID de groupe sans pour autant que ceux-ci perdent leur indépendance opérationnelle. Le principe peut être comparé à la réunion de différents dossiers dans un nouveau super-dossier. Les comptes qui sont regroupés n'ont pas à être du même type, il est possible de réunir différentes solutions comme l'e-commerce et Batch dans un même groupe.

### 3.8 User Manager

En général, plusieurs fonctions/profils (rôles) doivent être définis dans une société. Un comptable, par exemple, ne pourra pas effectuer les mêmes opérations de paiement qu'un encodeur ou qu'un intégrateur technique. L'option User Manager vous permet d'attribuer un profil spécifique à chaque utilisateur et de lui donner les droits d'accès dont il a besoin pour remplir sa fonction.

### 3.9 Masque de paiement

Deux types d'informations figurent sur la page de paiement: des informations statiques (le logo du marchand, par exemple) et des informations concernant les modalités de paiement (numéro de commande, numéro de carte, etc.).

Les informations statiques proviennent de notre système ou d'un template du marchand (comme expliqué ci-dessous). Notre système ajoute les informations de paiement de façon dynamique pour chaque transaction. La mise en page de ces informations de paiement peut toutefois être adaptée par le marchand via les styles HTML. Pour personnaliser le processus de paiement et les pages afin de maintenir le design du site marchand au cours du processus, on peut avoir recours à deux types de template: statique ou dynamique.

**Le template statique** est un template standard sur notre serveur, mais le cybercommerçant a la possibilité de changer le design de certains éléments ou d'ajouter son logo en nous envoyant des paramètres cachés dans son appel.

**Le template dynamique** est une technique avancée pour personnaliser des pages de paiement. Lorsque le cybercommerçant utilise un template dynamique, il conçoit pleinement son propre modèle de page, réservant un espace de la page à notre système. L'URL du modèle de page doit nous être envoyé dans les champs cachés pour chaque transaction. Il convient toutefois de garder à l'esprit que l'utilisation d'un template dynamique implique une requête supplémentaire de notre système afin de rechercher le modèle. Cela peut rallonger le processus de paiement.

### 3.10 Plateforme test

Le cybercommerçant dispose d'une plateforme test qui est une copie conforme de la version productive afin de vérifier la bonne intégration. Une fois qu'il désire passer en mode productif, son profil est copié sur la plateforme active, mais son compte test reste toujours disponible afin qu'il puisse effectuer des tests quand il le désire.

### 3.11 Merchant-GUI

Le cybercommerçant peut accéder à son interface Merchant-GUI (<https://e-payment.postfinance.ch>) au moyen de ses éléments de sécurité, dès qu'il a reçu la confirmation d'adhésion.

Grâce au Merchant-GUI, l'exploitant du shop peut procéder aux opérations suivantes:

- Fournir à l'acquéreur des données de paiement pour traitement ou annuler celles-ci.
- Déclencher des inscriptions au crédit en faveur de l'acheteur en ligne (remboursements intégraux ou partiels) pour des paiements traités ou livrés.
- Evaluer les paiements pour une période déterminée et les télécharger dans un fichier \*.csv ou \*.xls.
- Consulter les données de base du shop.
- Télécharger les spécifications techniques.

Pour plus d'informations concernant le fonctionnement du Merchant-GUI, consulter la documentation disponible au cybercommerçant sur la plateforme <https://e-payment.postfinance.ch>.

# 4. Les modes de paiement

## 4.1 Mode de paiement inclus dans les paquets Professional et Professional+

- PostFinance Card
- PostFinance e-finance
- MasterCard
- Visa
- American Express
- Diners Club
- JCB (Japan Credit Bureau)
- PayPal

## 4.2 Mode de paiement sur demande

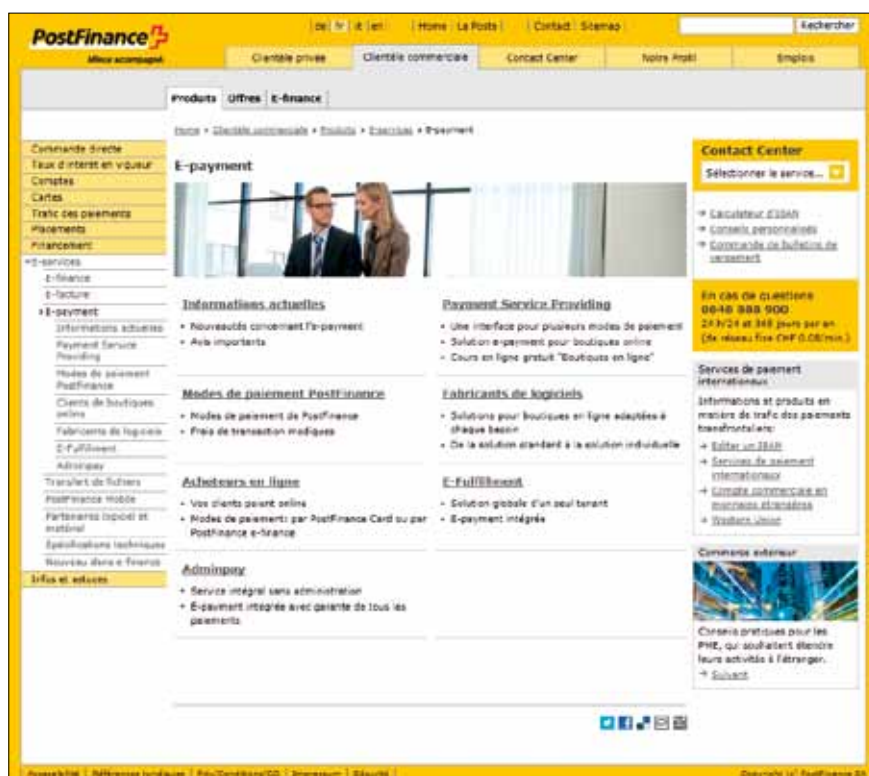
- Maestro
- Paysafecard
- Giropay
- ELV
- EPS
- ...

Pour les modes de paiement sur demande, merci de bien vouloir contacter notre Service à la clientèle ([merchanthelp@postfinance.ch](mailto:merchanthelp@postfinance.ch)).

# 5. Informations complémentaires

Sur notre page [www.postfinance.ch/e-payment](http://www.postfinance.ch/e-payment) le cybercommerçant trouvera d'autres informations sur la prestation e-payment de PostFinance

- Prix
- Liste des partenaires: partenaires officiels de logiciels de shop de PostFinance
- Informations détaillées
- Conditions de participation (Payment Service Providing): conditions de participation pour les cybercommerçants avec PostFinance comme Payment Service Provider
- Conditions de participation (Acquiring): conditions de participation pour les cybercommerçants avec un Payment Service Provider externe (Data-trans, SIX Payment Services AG, Bibit, Ogone ou yellowworld) et un contrat d'Acquiring avec PostFinance
- Entretien-conseil sur demande: possibilité pour les commerçants intéressés de communiquer leurs coordonnées par voie électronique afin d'être contactés par la vente et de fixer un entretien-conseil
- Quelques clients de référence



# Abréviations et définitions

Définition	Description
3D Secure	Procédure de sécurité des établissements émetteurs de cartes de crédit destinée à limiter au maximum les rétrofacturations («chargebacks») lors de paiements par carte de crédit.
Acheteur en ligne (shopper)	Acheteur en ligne sur le Web et client du cybercommerçant. Dans le contexte de l'e-payment, l'acheteur en ligne est titulaire d'une PostFinance SA Card ou d'une carte de crédit et/ou un adhérent e-facture. Afin qu'une autorisation puisse être délivrée, les éléments de sécurité saisis dans le masque de paiement doivent être valables et ne pas être bloqués.
Acquéreur (Acquirer)	<b>A propos des cartes de crédit</b> Etablissement émetteur de cartes de crédit qui conclut le contrat d'acceptation avec le cybercommerçant.  <b>A propos des modes de paiement PostFinance SA</b> PostFinance SA, qui passe avec le cybercommerçant le contrat d'acceptation pour les modes de paiement PostFinance Card, PostFinance e-finance et PostFinance e-facture.
Autorisation	Attribution et vérification des droits d'accès à des données et services pour certains utilisateurs. L'autorisation suit généralement une procédure d'authentification ayant abouti.
Code CVC2/CWV2	Card Verification Code / Card Verification Value. Synonymes, le premier s'appliquant à MasterCard et le second à Visa. Il s'agit d'une suite de chiffres imprimée sur la carte (et non d'un estampage en relief) qui peut être interrogée par le cybercommerçant lors de transactions. Elle prouve que l'acheteur en ligne est effectivement en possession de la carte. Contrairement au nom, à la date d'expiration et au numéro de la carte, la valeur imprimée n'est mentionnée dans aucun document et peut, lors de transactions sur Internet, seulement être interrogée et en aucun cas mémorisée. Aussi bien chez Visa que chez MasterCard, le code à trois chiffres est inscrit au verso de la carte dans le champ réservé à la signature, juste après le numéro de carte. Les chiffres de contrôle doivent être reportés par l'acheteur en ligne dans le masque de paiement.
Marchand	Le marchand est le propriétaire d'un ou de plusieurs shops sur Internet.
HTTP(S) Post	Une norme applicable à la transmission ou au retour de paramètres sur Internet. Pour l'e-payment, il suffit de transmettre les paramètres obligatoires à une adresse URL pour que le masque de paiement s'affiche.
MasterCard SecureCode	Procédure 3D Secure portant sur les paiements par MasterCard.
Merchant-GUI	Interface utilisateur graphique utilisée pour la gestion de données de paiement basée sur le Web (e-payment). Synonyme de back office basé sur le Web pour la gestion des données de paiement.
Payment Service Provider	Fournissent contre rémunération des interfaces avec divers modes de paiement électronique, tels que PostFinance SA, Datatrans, SIX Payment Services AG, yellowworld, Bibit et Ogone.



<b>Définition</b>	<b>Description</b>
Shop online	Boutique virtuelle/fournisseur de prestations sur Internet. Désigne la boutique d'un cybercommerçant sur le Web. La fonctionnalité d'un «webshop» est commandée par un logiciel de shop. La cyberboutique comprend toujours des articles/prestations, un panier d'achat et généralement une caisse électronique (p. ex. e-payment).
Verified by Visa	Procédure 3D Secure pour les paiements par Visa.