

Manuel E-Payment

Modes de paiement PostFinance
pour les boutiques en ligne

PostFinance 

Sommaire

1. Généralités	3
1.1. Conditions préalables	3
1.2. Dispositions applicables et informations complémentaires	3
1.3. Inscription	3
1.4. Prix et conditions	4
1.5. Demandes de contre-écriture	4
2. Offre de prestations	5
2.1. Nos modes de paiement	5
3. Masques de paiement	7
3.1. Général	7
3.2. Accessibilité	7
3.3. Recommandations de résolutions pour la version desktop/tablette	7
3.4. Recommandation de résolutions pour la version mobile	7
4. Déroulement du paiement	8
4.1. Déroulement sur les masques de paiement	8
4.2. Avis d'exécution après transaction effectuée	10
4.3. Sécurité et limites	11
5. Avis de paiement	12
5.1. Inscription au crédit collective (standard)	12
5.2. Inscription au crédit individuelle	12
5.3. Comptabilisation des frais	13
5.4. Avis de crédit	14
5.5. Reconciliation Files	14
5.6. Canaux de livraison pour Reconciliation	15
5.7. Recherches et archivage	15
6. Autres informations	16
7. Gestion clientèle	17

1. Généralités

Ce document s'adresse aux commerçants qui gèrent une boutique en ligne et souhaitent proposer à leurs clients les modes de paiement PostFinance pour le paiement de leurs produits/services. Le présent manuel fournit des informations de base.

1.1. Conditions préalables

1.1.1. Général

Pour que les modes de paiement PostFinance puissent être intégrés à la boutique en ligne, les éléments suivants sont requis:

- un compte commercial chez PostFinance
- un contrat avec un Payment Service Provider qui peut proposer les modes de paiement PostFinance
- un logiciel de boutique en ligne ou un programme développé par vos soins compatible avec votre Payment Service Provider

1.1.2. Logiciels de boutique

PostFinance collabore avec des partenaires sélectionnés qui intègrent de manière optimale la prestation E-Payment dans leurs solutions: grâce à ces partenariats, PostFinance souhaite garantir le bon fonctionnement de la mise en réseau des solutions pour boutiques et du service Payment Service Providing de PostFinance.

Informations sur: www.postfinance.ch/software

1.1.3. PostFinance comme Payment Service Provider

La solution complète de paiement en ligne

Informations sur: www.postfinance.ch/E-Payment

1.2. Dispositions applicables et informations complémentaires

Sauf dispositions contraires dans le manuel, les documents suivants s'appliquent:

- Conditions de participation «Modes de paiements de PostFinance pour les boutiques en ligne»
- Conditions générales et conditions de participation de PostFinance
- Liste de prix E-Payment PostFinance

Commande et renseignements

Documents E-Payment: www.postfinance.ch/download

Conditions générales et conditions de participation: www.postfinance.ch/cg

1.3. Inscription

Une inscription écrite est requise pour l'E-Payment. Le conseiller à la clientèle correspondant accompagne les clients commerciaux lors de l'inscription à l'E-Payment. Les coordonnées sont disponibles au chapitre 7. Gestion clientèle.

1.4. Prix et conditions

Les prix actuellement en vigueur sont détaillés sur www.postfinance.ch/download ou peuvent être communiqués par le conseiller à la clientèle sur demande. Les prix des prestations utilisées sont calculés à la fin de chaque mois par PostFinance et inscrits directement au débit du compte commercial le 1^{er} du mois suivant.

1.5. Demandes de contre-écriture

Si des acheteurs s'adressent à PostFinance avec des créances de contre-écritures – notamment en raison de problèmes de performance (y compris de garantie), de remboursement du prix d'achat en raison d'une résiliation du contrat, d'un remboursement du prix d'achat en raison d'un retour de la marchandise ou d'autres différends entre le vendeur et l'acheteur –, ils sont renvoyés au commerçant par le service à la clientèle de PostFinance.

Les contre-écritures par PostFinance sont possible dans les cas suivants:

1. Des transactions ont été exécutées avec des identifiants d'utilisateur Alias utilisés abusivement. Avant toute contre-écriture éventuelle par PostFinance, des clarifications détaillées sont menées du côté de PostFinance.
2. Un enregistrement comptable a été exécuté à double et une autorisation a conduit à deux enregistrements ou alors une transaction a été exécutée en raison d'autres erreurs techniques. Dans ces cas, PostFinance peut procéder à la correction manuelle correspondante.

Dans la mesure du possible, il faut toujours contacter le commerçant au préalable.

2. Offre de prestations

Les modes de paiement Visa et MasterCard ainsi que les modes de paiement de PostFinance possèdent les plus grandes parts de marché en Suisse en matière d'E-Payment. La majorité des transactions d'E-Payment sont effectuées avec ces modes de paiement sur le marché suisse. Nos modes de paiement sont ainsi idéaux pour les boutiques en ligne qui vendent des produits/prestations en Suisse. PostFinance jouit d'une excellente réputation en Suisse et les acheteurs utilisent volontiers nos modes de paiement. Ceux-ci permettent de renforcer la confiance des acheteurs vis-à-vis de la délicate procédure de l'E-Payment. Aujourd'hui, les modes de paiement de PostFinance comptent parmi les modes de paiement proposés par 11 000 commerçants.

2.1. Nos modes de paiement

PostFinance propose deux modes de paiement pour le paiement avec le compte postal dans une boutique en ligne. Les principales différences résident dans les moyens d'identification utilisés par l'acheteur et dans la durée de la garantie de paiement.

Les acheteurs apprécient les modes de paiement PostFinance lors de leurs achats en ligne en alternative aux cartes de crédit. Les commerçants apprécient quant à eux le vaste potentiel de clientèle d'environ trois millions d'acheteurs, la garantie de paiement et la possibilité d'inscription au crédit immédiate après la livraison des transactions.

2.1.1. Mode de paiement PostFinance Card

Avec le mode de paiement PostFinance Card, vous touchez un potentiel de clientèle de plus de trois millions de titulaires de cartes. L'authentification intervient indépendamment du montant d'achat à autoriser, avec ou sans lecteur (cf. 4.3). Il existe également une nouvelle méthode d'authentification basée sur le nouveau login d'e-finance. Celle-ci ne nécessite ni la saisie des données de la carte, ni l'utilisation du lecteur de PostFinance Card.

2.1.1.1. Option Alias (exclusivement pour la PostFinance Card)

L'Alias est une option supplémentaire pour le mode de paiement PostFinance Card pour les transactions simples et récurrentes. L'Alias permet aux acheteurs de procéder au paiement de manière simple et rapide. Les données de paiement masquées (alias) sont sauvegardées dans le profil personnel de l'acheteur sur la boutique en ligne dans le cadre d'un processus d'enregistrement unique. Ensuite, lors du prochain achat, il n'est plus nécessaire que l'acheteur procède à une authentification. PostFinance Card Alias est ainsi idéal pour les montants peu élevés à moyens, les achats spontanés, les bonnes affaires, les abonnements et les achats réguliers.

En outre, le commerçant peut ainsi proposer à l'acheteur des processus de paiement conformes au canal dans les canaux de distribution mobiles (p. ex. dans les applications mobiles). Un clic de l'acheteur suffit pour déclencher le paiement.

Conditions

Activation de l'option Alias sur l'inscription à l'E-Payment ou ultérieurement via notre Service à la clientèle Merchanthelp.

IMPORTANT (PostFinance Card)

- C'est le commerçant qui assume le risque de contre-écriture pour les transactions effectuées avec le PostFinance Card Alias.
 - Sur chaque PostFinance Card figure une limite fixe pour le paiement avec l'Alias et la procédure d'ID simplifiée (cf. 4.3).
-

2.1.2. Mode de paiement PostFinance E-Finance

Le mode de paiement PostFinance E-Finance permet de toucher plus d'un million d'utilisateurs d'e-banking de PostFinance. Avec ce mode de paiement, l'authentification se fait via les éléments de sécurité de l'online banking e-finance.

2.1.2.1. Transaction avec PostFinance ID et lecteur de carte

Avec cette variante, l'authentification se fait avec la carte ID PostFinance et le lecteur de carte. Un code unique est généré; il doit être reporté dans le champ «Code affiché par le lecteur de carte».

2.1.2.2. Transaction avec Mobile ID

L'authentification peut aussi être simple et rapide quel que soit le lieu avec un appareil qu'on a tout le temps avec soi: le téléphone mobile. Il faut soit installer une application, soit télécharger un logiciel supplémentaire. Seule une carte SIM compatible avec Mobile ID est requise. Il est possible de s'en procurer auprès de l'opérateur de téléphonie mobile. La carte SIM sert de porteur de clé, ce qui signifie qu'elle fonctionne sur tous les téléphones mobiles courants (il n'est pas indispensable d'avoir un smartphone). Les utilisateurs de smartphone ont bien sûr l'avantage de pouvoir effectuer des achats en ligne et passer commande sans avoir besoin d'appareils supplémentaires.

Lors de l'activation de Mobile ID, un NIP personnel est défini. Il peut ensuite être utilisé pour la connexion à e-finance et pour les achats en ligne. Le lecteur de carte n'est ainsi plus nécessaire.

Informations complémentaires sur www.postfinance.ch/mobileid

2.1.3. Garantie de paiement

En suivant notre recommandation sur les délais de livraison, le commerçant profite d'une garantie de paiement pour les deux modes de paiements PostFinance Card et PostFinance E-Finance.

Les transactions PostFinance Card doivent être livrées sous trois jours ouvrables à compter de l'autorisation du montant d'achat.

Pour les transactions PostFinance E-Finance, le commerçant profite de la garantie de paiement pendant 90 jours après l'autorisation.

2.1.4. Retour de marchandises (déclenchement d'un crédit pour l'acheteur)

Si après l'enregistrement comptable du montant d'achat, un montant (partiel) doit être remboursé à l'acheteur, il est possible de le faire via l'interface du Payment Service Provider. Cela peut notamment être le cas si l'acheteur retourne la marchandise.

Le commerçant n'a pas besoin des coordonnées bancaires de l'acheteur; l'inscription au crédit se fait directement sur le compte utilisé pour le processus de paiement. Il est possible de déclencher des crédits sur une transaction livrée pendant 14 mois. Le montant livré correspond au maximum du remboursement possible.

IMPORTANT

(deux modes de paiement)

Les transactions livrées postérieures à 90 jours ne sont pas traitées.

3. Masques de paiement

3.1. Général

Les masques de paiement ont été conçus avec un design Web réactif (responsive webdesign) et s'adaptent ainsi automatiquement à la résolution de l'écran du terminal final utilisé pour les achats en ligne, qu'il s'agisse d'un ordinateur de bureau, d'une tablette ou d'un smartphone.

3.2. Accessibilité

PostFinance a appliqué les nouvelles directives pour l'accessibilité aux contenus (WCAG 2.0 AA) de façon conséquente et a de nouveau obtenu le certificat de niveau de qualité le plus élevé.

3.3. Recommandations de résolutions pour la version desktop/tablette

Cas normal à viser: 850 × 750 pixels.

Le changement intervient à partir de 750 pixels de largeur, c'est-à-dire que la zone contenant les informations de paiement s'affiche au-dessus des champs de saisie en cas de largeur inférieure.

3.4. Recommandation de résolutions pour la version mobile

Pour éviter le défilement, il convient d'utiliser une résolution 320 × 800–850 pixels.

4. Déroulement du paiement

Si l'acheteur choisit l'un de nos modes de paiement, le Payment Service Provider le redirige sur la page correspondante de notre serveur.

1. PostFinance affiche pour l'acheteur les masques de paiement correspondant au mode de paiement.
2. L'acheteur saisit les éléments de sécurité dans nos masques de paiement.
3. PostFinance contrôle l'exactitude des informations et vérifie qu'il existe une couverture suffisante.
4. Si les vérifications ont été menées avec succès, l'acheteur est redirigé par le Payment Service Provider du commerçant vers la boutique en ligne sur instructions de ce dernier (paramètres du commerçant auprès du Payment Service Provider).

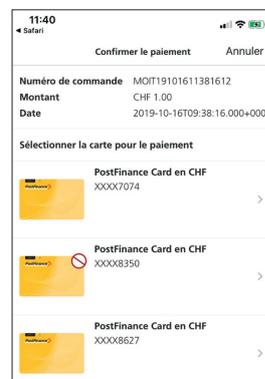
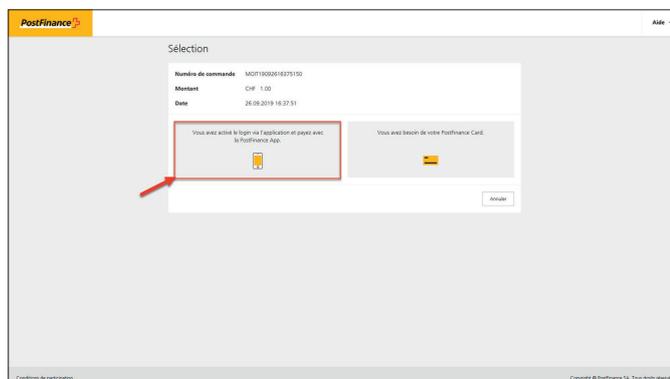
4.1. Déroulement sur les masques de paiement

4.1.1. Mode de paiement PostFinance Card

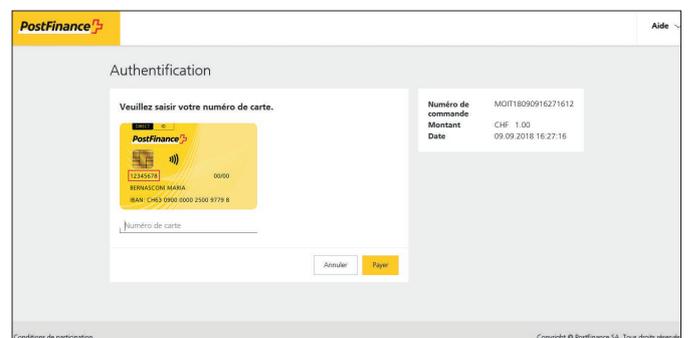
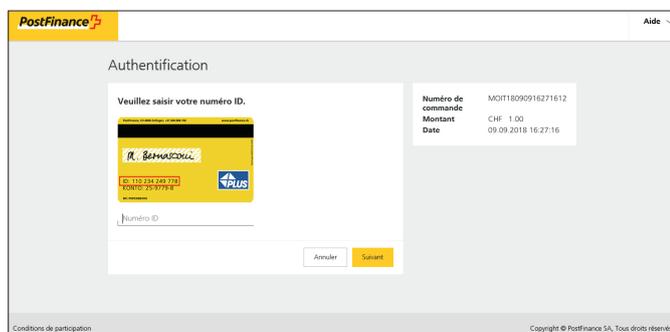
Ce mode de paiement présente trois types d'authentification distincts.

- Transaction avec la méthode d'authentification «Login via PostFinance App» (indépendante du montant)
- Transaction avec montant < CHF 500.– / EUR 350.–
- Transaction avec montant > CHF 500.– / EUR 350.–

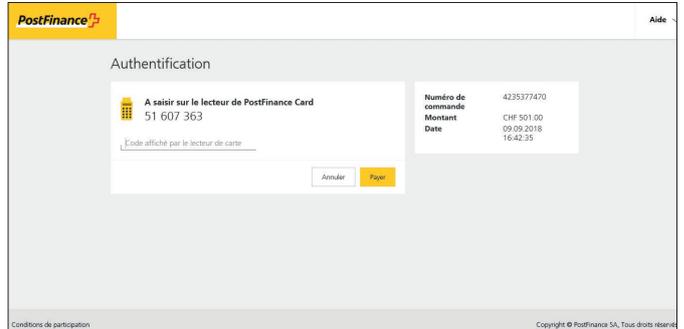
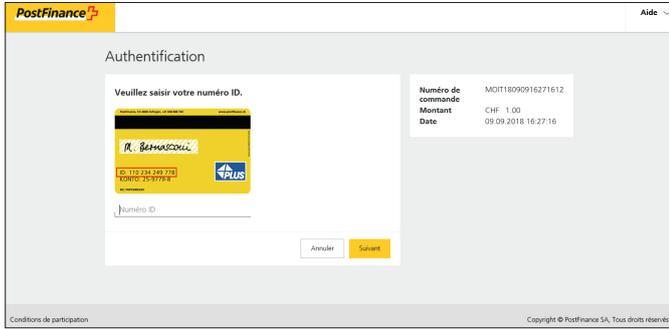
4.1.1.1. Transaction avec la méthode d'authentification «Login via PostFinance App» (indépendante du montant)



4.1.1.2. Transaction avec montant < CHF 500.– / EUR 350.–



4.1.1.3. Transaction avec montant > CHF 500.– / EUR 350.–

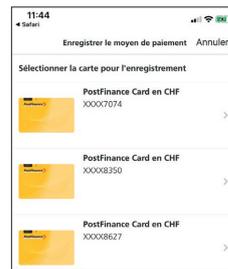
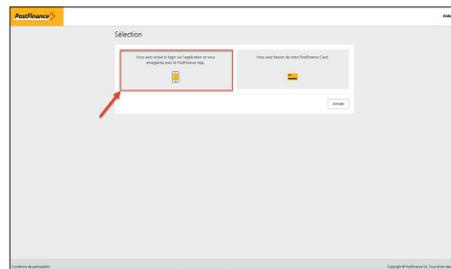


4.1.2. PostFinance Card – Enregistrement alias

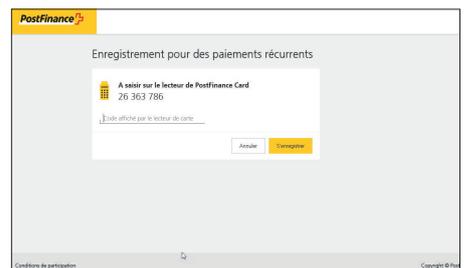
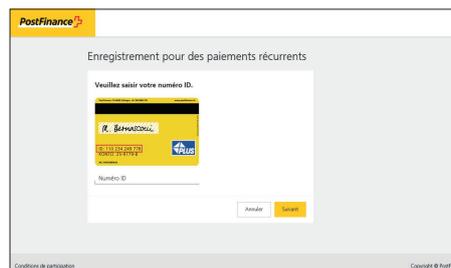
Dans ce cas, il existe deux processus d'authentification différents:

- Enregistrement Alias avec la méthode d'authentification «Login via PostFinance App»
- Enregistrement Alias avec PostFinance ID et le lecteur de PostFinance Card

4.1.2.1. Enregistrement Alias avec la méthode d'authentification «Login via PostFinance App»



4.1.2.2. Enregistrement Alias avec PostFinance ID et le lecteur de PostFinance Card

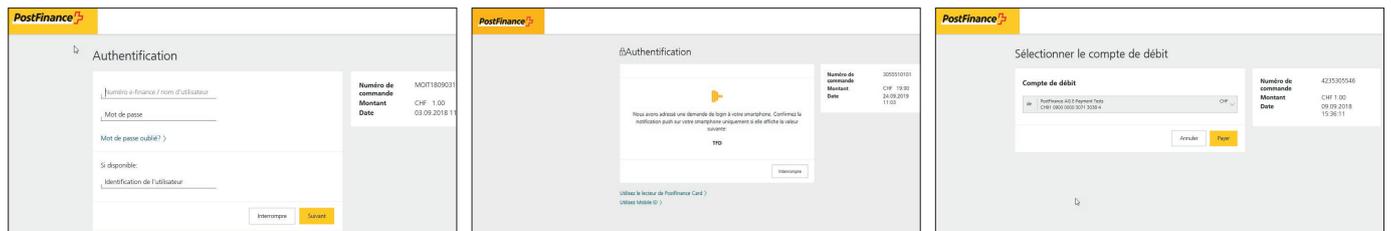


4.1.3. Mode de paiement PostFinance E-Finance

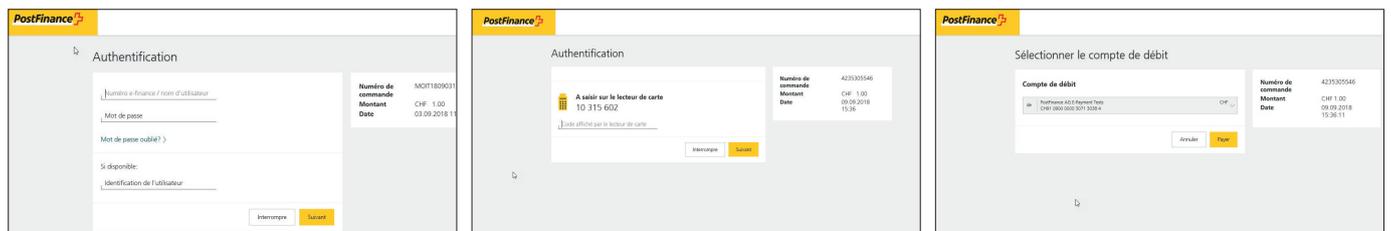
Ce mode de paiement présente trois types d'authentification distincts.

- Authentification avec Login via PostFinance App
- Authentification avec PostFinance ID et lecteur de carte
- Authentification avec Mobile ID

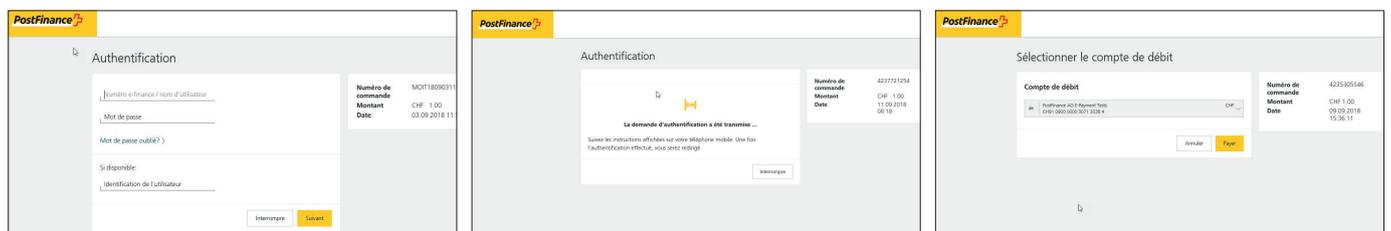
4.1.3.1. Authentification avec Login via PostFinance App



4.1.3.2. Authentification avec PostFinance ID et lecteur de carte



4.1.3.3. Authentification avec Mobile ID



4.2. Avis d'exécution après transaction effectuée

Dans la plupart des cas, PostFinance transfère directement le résultat d'authentification/autorisation au Payment Service Provider. Ces résultats sont envoyés au commerçant par le Payment Service Provider sous la forme définie et convenue au préalable. Les erreurs de saisie de l'acheteur, les pannes du système ou les pertes de session peuvent empêcher la transmission automatique.

4.3. Sécurité et limites

4.3.1. Niveau de sécurité optimal

L'acheteur saisit toujours ses éléments de sécurité sur l'environnement serveur de PostFinance, qui utilise les normes de sécurité les plus élevées. Les tiers ne peuvent pas voir les données saisies. L'enregistrement de numéros de carte et de compte n'est pas possible côté commerçant.

Procédure d'authentification, limites et éléments de sécurité:

4.3.1.1. PostFinance Card – procédure avec Login via PostFinance App

- Limite valable de la PostFinance Card
- Smartphone avec nouvelle méthode de login enregistrée

4.3.1.2. PostFinance Card – procédure standard

- Limite \geq CHF 500.– / EUR 350.–
- PostFinance Card
 - Numéro ID
 - Lecteur pour générer un mot de passe unique

4.3.1.3. PostFinance Card – procédure ID simplifiée

- Limite par transaction et par mois
- Limite $<$ CHF 500.– / EUR 350.–
 - PostFinance Card
 - Numéro ID et numéro de carte

4.3.1.4. PostFinance Card – Option Alias

Création de l'Alias

- Méthode d'authentification Login via PostFinance App
 - Smartphone avec nouvelle méthode de login enregistrée
- Méthode d'authentification PostFinance Card
 - Numéro ID
 - Lecteur pour générer un mot de passe unique

Transactions

- Limite de CHF 1500.– par transaction et par mois

4.3.1.4. PostFinance E-Finance (e-banking comme moyen de paiement)

- Numéro de contrat et mot de passe e-finance

Procédure ID

- Login via PostFinance App
 - Smartphone avec nouvelle méthode de login enregistrée
- Mobile ID
 - Téléphone mobile (un smartphone n'est pas indispensable)
- PostFinance ID
 - PostFinance Card ou carte de login
 - Lecteur pour générer un mot de passe unique

IMPORTANT

- En plus des limites susmentionnées, nos clients peuvent définir eux-mêmes des limites de compte et de carte.
 - L'autorisation est ouverte pour la livraison pendant 90 jours. Ensuite, le traitement est refusé.
 - La procédure ID simplifiée et l'Alias peuvent être désactivés individuellement par le titulaire de compte.
-

5. Avis de paiement

Selon le type d'enregistrement choisi, les transactions livrées sont rapidement inscrites au crédit du compte commercial PostFinance soit après la livraison de façon individuelle soit dans un enregistrement groupé quotidien. L'enregistrement groupé est la norme. Les transactions peuvent être comptabilisées séparément en fonction du mode de paiement.

L'avis de compte peut être modifié sur demande (format, périodicité et canal de livraison).

Informations complémentaires dans le «Manuel Documents de compte électroniques» sur www.postfinance.ch/download

5.1. Inscription au crédit collective (standard)

Toutes les transactions sont inscrites au crédit en une seule comptabilisation le jour de travail qui suit la livraison.

Détails de l'enregistrement comptable PostFinance Card:

INSCRIPTION AU CREDIT E-PAYMENT TRANSACTIONS
POSTFINANCE CARD
LIVRAISON DU 28.08.2015
SOCIETE MODELE SA
PFYPX0000000000
WWW.EXEMPLE.CH

Détails de l'enregistrement comptable PostFinance E-Finance:

INSCRIPTION AU CREDIT E-PAYMENT TRANSACTIONS
E-FINANCE POSTFINANCE
LIVRAISON DU 28.08.2015
SOCIETE MODELE SA
PFYP60740000001
WWW.EXEMPLE.CH

5.2. Inscription au crédit individuelle

Chaque transaction est inscrite au crédit de manière individuelle, peu après la livraison.

Détails de l'enregistrement comptable PostFinance Card:

INSCRIPTION AU CREDIT E-PAYMENT TRANSACTION
POSTFINANCE CARD
DU 29.08.2015
SOCIETE MODELE SA
PFYPX0000000000
WWW.EXEMPLE.CH
PAYMENTID 30162958000489326395
NUMERO DE COMMANDE 00000000XXA0450192

Détails de l'enregistrement comptable PostFinance E-Finance:
INSCRIPTION AU CREDIT E-PAYMENT TRANSACTION
E-FINANCE POSTFINANCE
DU 29.08.2015
SOCIETE MODELE SA
PFYPX0000000000
WWW.EXEMPLE.CH
PAYMENTID 30162958000489326395
NUMERO DE COMMANDE 00000000XXA0450192

5.3. Comptabilisation des frais

Les frais sont notifiés séparément selon qu'ils s'appliquent à des transactions «jusqu'à» ou «à partir de» CHF 25.– / EUR 17.–.

Détails de l'enregistrement comptable PostFinance Card:
PRIX POUR E-PAYMENT
POSTFINANCE CARD
JUSQU'A CHF 25.– / EUR 17.–
WWW.MODELE.CH
NOMBRE DE TRANSACTIONS: 15
CHIFFRE D'AFFAIRES CHF 30.76
JANVIER 2016

PRIX POUR E-PAYMENT
POSTFINANCE CARD
A PARTIR DE CHF 25.– / EUR 17.–
WWW.MODELE.CH
NOMBRE DE TRANSACTIONS: 15
CHIFFRE D'AFFAIRES CHF 30.76
JANVIER 2016

Détails de l'enregistrement comptable PostFinance E-Finance:
PRIX POUR E-PAYMENT
E-FINANCE POSTFINANCE
JUSQU'A CHF 25.– / EUR 17.–
WWW.MODELE.CH
NOMBRE DE TRANSACTIONS: 15
CHIFFRE D'AFFAIRES CHF 30.76
JANVIER 2016

PRIX POUR E-PAYMENT
E-FINANCE POSTFINANCE
A PARTIR DE CHF 25.– / EUR 17.–
WWW.MODELE.CH
NOMBRE DE TRANSACTIONS: 15
CHIFFRE D'AFFAIRES CHF 30.76
JANVIER 2016

5.4. Avis de crédit

Les commerçants effectuent le recoupement des données de paiement sur la base des possibilités proposées par leur Payment Service Provider (GUI réservé aux commerçants, API, etc.). Un avis de crédit peut aussi être demandé pour les modes de paiement PostFinance. Le format est PDF ou papier (payant). Les canaux de livraison possibles sont le courrier, l'e-mail ou e-finance. Il est aussi possible de choisir si l'avis de crédit doit être envoyé ponctuellement ou chaque mois. En cas d'envoi mensuel, nous complétons la liste des transactions par les frais imputés au cours du mois précédent.

Les avis de crédit sont établis dans notre système à partir du moment de l'activation de la livraison. Aucune livraison ne peut être commandée pour les transactions avant l'activation.

5.5. Reconciliation Files

Les dossiers pour la recoupement électronique contiennent comme principale information les résultats du traitement des deux modes de paiement PostFinance. En fonction du Payment Service Provider choisi par le commerçant, nous générons un fichier RAF (Reconciliation Advice File) ou un fichier ERF (EPAY Reconciliation File), qui est mis à sa disposition. Dans les deux cas, le format est .xml.

Les Reconciliation Files sont établis à partir du moment de l'activation. Aucune livraison ne peut être commandée pour les transactions avant l'activation.

Les fichiers RAF (Reconciliation Advice File) sont établis lorsqu'un Payment Service Provider utilise le protocole ep2 pour le traitement des modes de paiement PostFinance. Pour un commerçant, cette option est intéressante pour les volumes de transaction élevés à très élevés. Les commerçants doivent disposer d'une infrastructure ep2 pour le traitement ultérieur. Informations sur <http://www.eftpos2000.ch/>

Les fichiers ERF (E-Payment Reconciliation File) sont établis lorsqu'un Payment Service Provider utilise un protocole non ep2 pour le traitement des modes de paiement PostFinance.

Des exemples de fichier peuvent être obtenus auprès du Service à la clientèle Merchanthelp.

5.6. Canaux de livraison pour Reconciliation

Tous les fichiers contiennent les résultats du traitement des deux modes de paiement: PostFinance E-Finance et PostFinance Card.

RAF*

Serveur MI-Rec (PMS)	Pour le téléchargement automatisé et le traitement ultérieur du RAF. Implique obligatoirement une infrastructure ep2 côté commerçant.
E-finance	Pour le recoupement semi-automatisé des transactions. Téléchargement du RAF dans e-finance et importation manuelle dans le système du commerçant.
FDS (File Delivery System)	Pour le téléchargement automatisé et le traitement ultérieur du RAF.

* La condition est que le PSP utilise le protocole ep2 pour le traitement des transactions.
Exemples actuels: Datatrans SA, SIX Payment Services SA

ERF-File (format propriétaire PostFinance)

E-finance	Pour le recoupement semi-automatisé des transactions. Téléchargement de l'ERF dans e-finance et importation manuelle dans le système du commerçant.
FDS (File Delivery System)	Pour le téléchargement automatisé et le traitement ultérieur de l'ERF.

Avis de crédit

E-finance	– Pour le recoupement manuel – PDF
E-mail	– Pour le recoupement manuel – PDF

5.7. Recherches et archivage

Notre service à la clientèle et nos conseillers sont à votre disposition pour répondre aux questions sur les transactions. La durée d'archivage des transactions est de 15 mois. Le délai d'archivage des enregistrements comptables des comptes est de 10 ans.

6. Autres informations

Liste actuelle des Payment Service Providers qui peuvent proposer nos modes de paiement PostFinance: www.postfinance.ch/psp-partner

Nous publions les nouveautés, les avis importants, des recommandations, des conseils et des astuces, des études, etc. concernant l'E-Payment sur www.postfinance.ch/E-Payment-info.

Des documents à télécharger tels que logos, listes de prix, conditions de participation, feuille d'information, recommandations pour une gestion sûre et protection de vos données d'Alias et de client se trouvent sur www.postfinance.ch/onlineshops

PostFinance peut modifier à tout moment le présent manuel. Les modifications seront communiquées au commerçant sous une forme appropriée.

7. Gestion clientèle

Conseil et Vente Clientèle commerciale
Téléphone: +41 848 848 848 (tarif normal)

Vous utilisez déjà les modes de paiement PostFinance dans votre boutique en ligne?

PostFinance SA
Contact Center E-Payment
3030 Berne
Téléphone: +41 848 382 423
E-mail: merchanthelp@postfinance.ch

Vous souhaitez proposer à vos acheteurs une prise en charge optimale en cas de problèmes pendant le processus de paiement avec les modes de paiement PostFinance?

PostFinance SA
Contact Center
3030 Berne
Téléphone: +41 848 888 710