

Mercanet

Présentation fonctionnelle



TABLE DES MATIERES

Table des matières	2
1. Introduction	4
2. Vue d'ensemble	5
2.1 Architecture fonctionnelle	
2.2 Interfaces commerçant	
2.3 Mise en œuvre	
2.3.1 Prérequis	
2.3.2 Cycle de mise en œuvre	
3. Cinématiques de paiement	8
3.1 Solution multi-canal	8
3.2 Internet	
3.3 Vente Par Correspondance - VPC- (MOTO)	9
4. Moyens de paiement	11
4.1 Cartes	11
4.2 Crédit en ligne	11
4.3 Virement	
4.4 Porte-Feuille électronique	
4.5 Paiement mobile	
5. Etapes de l'acceptation	12
5.1 Identification des transactions	12
5.2 Création de la transaction	12
5.3 Gestion de caisse	
5.3.1 L'annulation 5.3.2 La validation	
5.3.3 Le remboursement	14
5.3.4 La duplication	
5.4 Remise en paiement5.5 Rapprochement bancaire	
5.6 Cycle de vie	
6. Modalités de paiement	
6.1 Paiement immédiat	
6.2 Paiement en fin de journée	
6.3 Paiement différé6.4 Paiement à l'expédition	
6.5 Paiement en plusieurs fois	
6.6 Paiement récurrent (par abonnement)	
6.6.1 Création à partir d'un Wallet	
6.6.2 Création à partir d'une transaction existante	18
6.7 Paiement One-Click	
7. Wallet (portefeuille)	19
7.1 Paiement One-Click	19

7.2 Wallet page (via Mercanet Essentiel)	
7.3 Paiement par abonnement	20
8. Paiement multi-devises	21
8.1 Encaissement dans la devise du commerçant (Euro)	21
8.2 Encaissement dans la devise d'origine	21
9. Gestion du risque	22
9.1 Les contrôles anti fraude	22
9.2 Apport du 3D Secure et de Safekey	22
10. Interfaces commerçant	23
10.1 Mercanet Essentiel	23
10.2 Mercanet Gestion Plus	24
10.3 Mercanet Batch	24
10.4 Mercanet VPC	25
10.5 Comparaison Mercanet Essentiel / Mercanet Gestion Plus	25
10.6 Sécurité	26
10.6.1 Programme PCI/DSS	26
10.6.2 Stockage des données paiement	26
10.6.3 La sécurité des échanges	
11. Reporting	28
11.1 Outils de reporting	28
11.2 Reporting on-line	28
11.2.1 ticket de confirmation commerçant	
11.3 Reporting off-line	
11.3.1 Journal des transactions	
11.3.2 Journal des opérations	29
11.3.3 Journal de rapprochement bancaires –JRB 11.3.4 Journal de rapprochement des impayés –JRI	
11.3.5 les tableaux de suivi d'activité	
11.4 Back Office Mercanet	

1. Introduction

Le présent document a pour objectif de décrire la solution de paiement Mercanet dans sa composante fonctionnelle.

Il est entendu que les services présentés sont disponibles selon les offres et peuvent être soumis à des critères d'éligibilité.

Les cinématiques et le cycle de vie diffèrent selon les moyens de paiement, ceux présentés dans ce document sont basés sur l'utilisation des moyens de paiement types cartes internationales. Vous pouvez consulter les schémas adaptés à chaque moyen de paiement dans les documents d'intégration adéquats.

Tous les termes, acronymes, expressions spécifiques à la Mercanet Solution et son contexte sont définies dans le document : GLOSSAIRE N'hésitez pas à vous y référer chaque fois que nécessaire

2. VUE D'ENSEMBLE

Pour permettre d'aller plus loin dans la satisfaction des commerçants, Mercanet s'est doté d'une nouvelle plateforme, permettant au commerçant de :

- Simplifier l'intégration de Mercanet et standardiser les méthodes de connexion : nouveaux connecteurs
- Optimiser le parcours client : nouvelles fonctionnalités et nouvelle ergonomie des interfaces client
- Avoir plus d'autonomie dans la gestion de ses transactions et de ses paramètres commerçant: nouvelle interface Extranet
- Faciliter son déploiement sur le marché international
- Bénéficier de fonctionnalités avancées

2.1 ARCHITECTURE FONCTIONNELLE

Les flux entrants et sortants de la plateforme Mercanet sont détaillés dans le schéma ci-dessous. Les requêtes de paiement peuvent être initiées directement par l'acheteur ou via le commerçant.

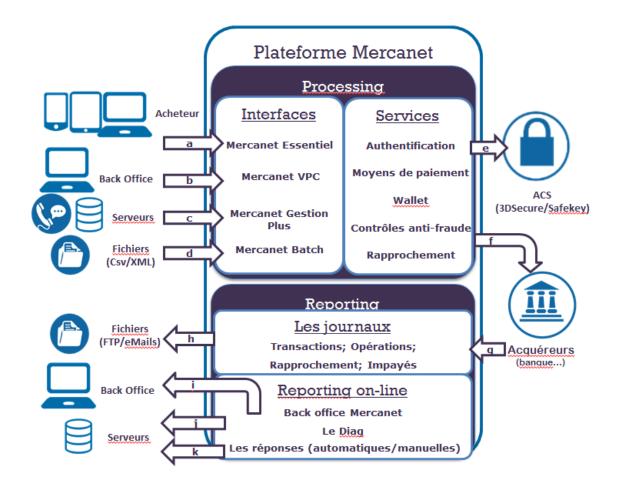


Figure 1_ Schéma d'architecture fonctionnelle

ref.	Nom	Fréquence	Description
a	Requête de paiement Mercanet Essentiel	24h/24h	Requête de paiement envoyée par le Commerçant au serveur Mercanet
b	Requête de paiement Mercanet VPC	24h/24h	Requête de paiement réalisée depuis Mercanet VPC
С	Requête de paiement Mercanet Gestion Plus	24h/24h	Requête de paiement on-line envoyée par le Commerçant au serveur Mercanet
d	Requête de paiement Mercanet Batch	24h/24h	Requête de paiement off-line envoyée par le Commerçant au serveur Mercanet
е	Authentification du porteur	24h/24h	Requête d'authentification envoyée au serveur d'authentification de la banque émetteur
f	Demande d'autorisation	24h/24h	Demande d'a d'autorisation envoyée à l'acquéreur pour l'acceptation du paiement
g	Réponse autorisation	24h/24h	Réponse à la demande d'autorisation
h	Reportings offline	1/jour	Journaux envoyés par mail ou par FTP.
i	Reportings online	24h/24h	Consultation on-line via un accès à une IHM Commerçant par un utilisateur
j	Diag	24h/24h	Consultation on-line envoyée par le commerçant au serveur Mercanet
k	Réponse automatique	24h/24h	Réponse automatique on-line envoyée au Commerçant, selon l'offre souscrite par le client

2.2 Interfaces commerçant

Les interfaces de Mercanet sont organisées autour des deux composantes principales suivantes :

- Mercanet Essentiel assure l'interface de paiement directement avec le client. Soit via un navigateur internet soit un navigateur mobile. Mercanet Essentiel met donc à disposition du commerçant des pages des paiements sécurisées, prêtes à l'emploi et accessibles par tous les canaux par les acheteurs.
- Mercanet Gestion Plus est une interface dédiée au commerçant. Elle lui permet soit de créer des transactions de paiement provenant de n'importe quel canal (internet, courrier, téléphone,....), soit d'effectuer des opérations de gestion de caisse (remboursements, annulations, etc). Mercanet Gestion Plus regroupe donc les fonctionnalités de gestion et laisse la possibilité au commerçant d'afficher lui-même ses pages de paiement ou de réceptionner lui-même des ordres de paiements par téléphone, courrier...

	Paiement	Gestion de caisse	
	. a.e.ii.e.ii	commerçant	
Interfaces Mercanet avec le client acheteur			
Mercanet Essentiel	✓	✓	
Interfaces Mercanet avec le commerçant			
Mercanet VPC	✓	✓	
Mercanet Gestion Plus	✓	√	
Mercanet Batch*	√ *	✓	

∠ Important

^{*} La réglementation PCI DSS interdisant le stockage du cryptogramme visuel, dans Mercanet Batch, seuls les paiements ne nécessitant pas la saisie du cryptogramme visuel sont autorisés.

2.3.1 PREREQUIS

L'utilisation de Mercanet nécessite l'obtention préalable d'un (ou plusieurs) contrat(s) d'acquisition, souscrit(s) auprès d'acquéreurs ou d'organismes bancaires ou financiers, en fonction des moyens de paiement souhaités par le commerçant.

• Pour accepter plusieurs devises, le commerçant doit en faire la demande auprès de son établissement bancaire ou financier. Mercanet gère les devises les plus couramment acceptées dans le monde.

En fonction de l'interface retenue :

- le commerçant devra mettre en œuvre la communication entre son serveur (FrontOffice et/ou Back Office) et Mercanet. Cette mise en œuvre est détaillée dans les guides des connecteurs afférents.
- Le commerçant (ou son prestataire) devra se conformer à la réglementation PCI DSS.

De son côté Mercanet est certifiée PCI DSS et contribue à faciliter au maximum la mise en conformité des commerçants en mettant à leur disposition tous les outils pour lui éviter d'avoir à connaître ou à conserver des données sensibles (le numéro de carte notamment).

La sécurisation des échanges est assurée par un secret (clé secrète ou certificat X509), délivré au commerçant lors de l'inscription.

2.3.2 CYCLE DE MISE EN ŒUVRE

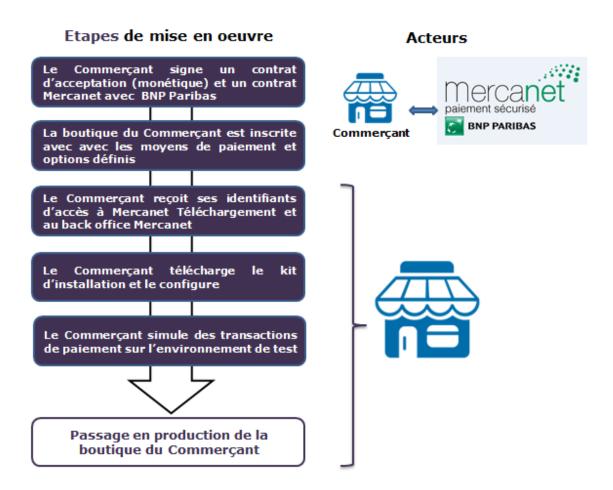


Figure 2_ Le cycle de mise en oeuvre sur Mercanet

3. CINEMATIQUES DE PAIEMENT

3.1 SOLUTION MULTI-CANAL

Mercanet est une solution très flexible adaptable à tout type d'environnement Commerçant : Internet, MOTO, mobile, email.

Mercanet dispose des canaux suivants :

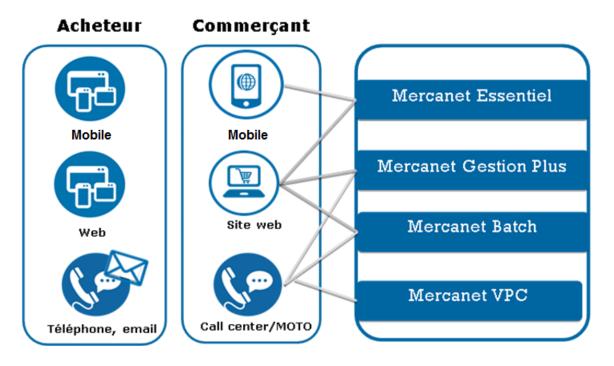


Figure 3_ L'offre multicanal de Mercanet

En effet, pour un commerçant, un prestataire de paiement unique sur les différents canaux permet d'avoir une gestion plus homogène et unifiée de ses paiements.

3.2 INTERNET

La cinématique de Mercanet s'adapte aux besoins du commerçant en déclinant 2 types d'offres :

- Les pages de paiement externalisées (hébergées chez le prestataire de BNP Paribas) en standard : Mercanet Essentiel, Mercanet Start
- Les pages de paiement hébergées chez le commerçant (cas de grands e-commerces) : Mercanet Gestion Plus

Dans le 1er cas, lorsqu'un client est sur le point de terminer sa commande, il est dirigé sur l'interface Mercanet Essentiel, hébergée par le prestataire de BNP Paribas, et y saisit les coordonnées de son moyen de paiement dans un environnement entièrement sécurisé. L'avantage principal de cette cinématique est qu'elle permet au commerçant de se décharger pour partie des contraintes réglementaires et sécuritaires liées à la capture et au stockage des données sensibles du paiement en le déléguant à un expert du domaine, certifié PCI-DSS. Dans tous les cas, le commerçant aura à minima un questionnaire compléter.

Le parcours d'une transaction varie en fonction des moyens de paiement utilisés, par exemple, la cinématique d'une transaction carte Visa /Mastercard avec authentification 3DSecure est décrite ci-après :

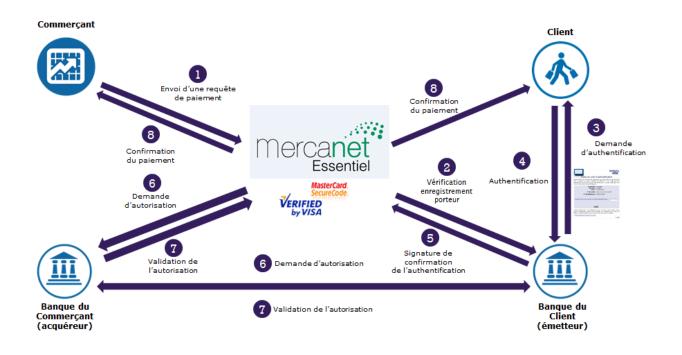


Figure 4_ Les flux online d'une transaction Visa/MC 3D-Secure avec Mercanet Essentiel



La réponse à la demande d'autorisation est systématiquement envoyée au commerçant, qui peut suivre chaque transaction effectuée sur sa boutique.

Une transaction de paiement initiée par l'acheteur, avec une carte de paiement internationale devant être authentifiée 3D Secure (Verified by Visa et Mastercard Secure Code), met en relation 4 acteurs pour aboutir. Le prestataire de paiement se positionnant aux côtés du Commerçant :

- Pour lui donner accès à de multiples moyens de paiement, dans un pays ou dans le monde entier. Certains moyens de paiement étant spécifiques à des pays, un lien avec l'établissement émetteur de ce moyen de paiement est indispensable ;
- Pour simplifier le traitement et les échanges. Une transaction 3D Secure implique 7 échanges de données entre les 4 interlocuteurs. Grâce à la solution Mercanet , le commerçant n'a besoin de gérer qu'une interface de communication entre son système d'informations et Mercanet . D'autant que la complexité des échanges croît avec le nombre de moyens de paiement acceptés ;
- Pour bénéficier d'outils complémentaires au paiement : de lutte contre la fraude par exemple ;
- Pour obtenir un reporting uniforme pour l'ensemble de ses moyens de paiement.

3.3 VENTE PAR CORRESPONDANCE – VPC- (MOTO)

Hors internet, le commerçant dispose de plusieurs interfaces pour accepter des paiements avec la même facilité. Le commerçant a le choix entre :

- Utiliser une interface unique pour l'ensemble de ses transactions : Mercanet Gestion Plus
- Opter pour l'utilisation de plusieurs interfaces de paiement en fonction du canal utilisé. Ces interfaces étant pour la plupart spécifiques à un canal de paiement, l'acheteur bénéficie d'un parcours optimisé et totalement adapté à ce canal.
 - o Mercanet Gestion Plus et Mercanet Batch pour le paiement via des coupons ou tout autre canal
 - o <u>Mercanet VPC (ou l'option « création » depuis le back office de Mercanet essentiel)</u> pour la création de toutes transactions par le commerçant sur un TPE virtuel Internet sécurisé

Ci-après la cinématique de paiement carte via Mercanet Gestion Plus :

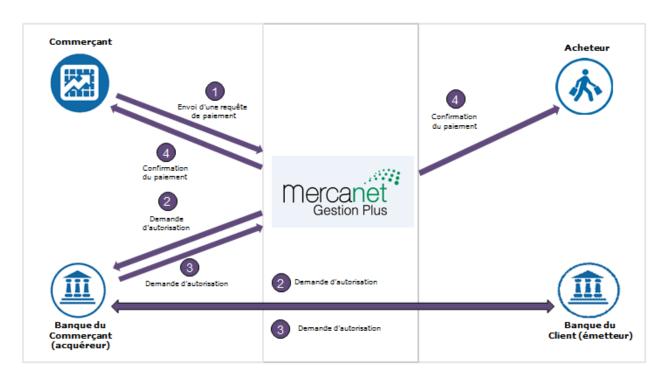


Figure 5_ Flux d'une transaction Visa/MC sur Mercanet Gestion Plus

Avec Mercanet Gestion Plus, le commerçant est au cœur du processus transactionnel. Il concentre les informations de paiement et les transmet à l'interface Mercanet pour traitement vers les acquéreurs dans le ou les pays choisis. Le commerçant gère lui-même l'interface avec son acheteur et donc capture directement les informations de paiement.

≤ Important

Le commerçant gèrant lui-même l'interface avec son acheteur et donc la capture des données cartes, dès lors, il doit se conformer à la réglementation PCI DSS.

4. MOYENS DE PAIEMENT

Les moyens de paiement présentés sont disponibles selon les offres et peuvent être soumis à des critères d'éligibilité.

4.1 CARTES

Les cartes interbancaires et accréditives désignent les supports carte émis par les réseaux majoritairement internationaux.

Ce type de moyen de paiement est le plus utilisé dans le monde dans le domaine de l'e-commerce, avec une prédominance des réseaux Visa & Mastercard.

4.2 CREDIT EN LIGNE

Le crédit en ligne désigne les solutions de crédit, affiliées ou non à une carte, émises principalement par les réseaux bancaires.

Ce type de moyen de paiement permet aux acheteurs de bénéficier de facilités de paiement. Les options de facilité de paiement varient en fonction des solutions et des réseaux privatifs émetteurs.

4.3 VIREMENT

Lors d'un paiement par virement, l'acheteur est redirigé vers sa banque en ligne pour payer sa commande par un virement.

L'offre et les cinématiques de paiement par virement diffèrent selon les pays (ex. Ideal aux Pays-Bas,).

4.4 PORTE-FEUILLE ELECTRONIQUE

Le porte-feuille électronique permet à l'acheteur de stocker des moyens de paiement en vue de les utiliser lors d'un futur paiement, par exemple PayPal, Paylib.

4.5 PAIEMENT MOBILE

Lors d'un paiement mobile, l'acheteur utilise directement le canal téléphone mobile pour réaliser ses achats. Le marché du paiement mobile connait une évolution importante ces dernières années et offre des solutions très diversifiées.

5. ETAPES DE L'ACCEPTATION

5.1 IDENTIFICATION DES TRANSACTIONS

Une transaction est identifiée avec une référence unique par boutique. Cette référence est la clé transactionnelle pour le Commerçant et pour Mercanet afin d'identifier une transaction sur l'ensemble de son cycle de vie. Cette référence peut être définie par le Commerçant lui-même ou par Mercanet.

 Le mode TransactionReference (TREF) qui est une référence unique pour toute la vie de la transaction (mode par défaut)

Le commerçant doit rappeler le transactionReference pour les opérations de caisse

5.2 CREATION DE LA TRANSACTION

La création de transaction initialisée avec Mercanet se caractérise par un ensemble de données que le commerçant peut retrouver tout au long du cycle de vie de la transaction. Pour suivre aisément la trace de chaque transaction, le commerçant peut utiliser le TREF, identifiant unique de la transaction de la boutique, véhiculé dans l'ensemble des outils de reporting et interfaces.

Lors d'une requête de paiement, le commerçant choisit les options de paiement les plus adaptées aux services qu'il souhaite proposer à son acheteur. En exemple les données principales :

Champ	Remarque	
paymentPattern	Désigne le type de paiement souhaité par le commerçant (exemple paiement récurrent)	
orderChannel	Identifie le canal utilisé par l'acheteur (exemple : Internet)	
fraudData	Désigne l'ensemble des paramètres de fraude que le client souhaite voir appliquer. Ces données peuvent aussi être paramétrées dans la configuration Mercanet de la boutique du commerçant.	
captureMode	Correspond au mode de capture (ou remise en paiement): mode envoi automatique (annulation), validation ou immédiat.	
	Mode envoi automatique: le commerçant choisit l'envoi automatique de la transaction en paiement. Ce mode est celui par défaut et permet de remiser la transaction en paiement à une date prédéfinie (=délai de capture). Lorsque le délai de capture est atteint, la transaction est automatiquement envoyée en paiement. Cette date, ou délai de capture, est positionnée par défaut à 0 (Paiement en fin de journée).	
	Mode validation: le commerçant contrôle la date de remise en paiement de la transaction. Lorsque le délai de capture est atteint ou dépassé, le Commerçant ne peut plus valider la transaction, celle-ci est donc expirée.	
	Mode immédiat : la transaction est envoyée immédiatement en paiement.	
captureDay	Correspond au délai de capture (ou remise en paiement) de la transaction. Le commerçant peut ainsi faire du paiement immédiat ou différé	

5.3 GESTION DE CAISSE

La gestion de caisse consiste pour un commerçant à créer ou modifier l'état et ainsi le devenir d'une transaction réalisée sur Mercanet. Les outils de gestion de caisse permettent au commerçant d'agir sur les transactions jusqu'à 15 mois après leur création (délai de conservation des transactions Mercanet en base de données).

Mercanet propose ainsi trois interfaces de gestion de caisse : Mercanet VPC (ou le back office de Mercanet Essentiel), Mercanet Gestion Plus et Mercanet Batch. Ces trois interfaces permettent de créer des transactions (avec demande d'autorisation) ainsi que de générer des opérations de back-office (la gestion de caisse). Plusieurs fonctions sont disponibles pour intervenir sur les transactions afin :

- D'optimiser la gestion de caisse des commerçants
- D'améliorer le service rendu aux internautes (pour proposer par exemple du débit à l'expédition).

Ces interfaces de gestion de caisse permettent :

- L'annulation totale ou partielle des transactions avant qu'elles ne soient remisées ;
- La validation totale ou partielle des transactions pour qu'elles soient remisées ;
- Le remboursement total ou partiel des transactions lorsqu'elles ont déjà été remisées ;
- La création ou la duplication de transactions (disponibilité selon les offres).

Certains moyens de paiement peuvent avoir des règles de gestion qui n'autorisent pas toutes les opérations de caisse

5.3.1 L'ANNULATION

Cette fonction permet de modifier le montant à envoyer en paiement. Cette fonction est utile pour les commerçants qui doivent s'assurer de la présence des produits dans leurs stocks. Lorsqu'un client a commandé plusieurs produits, le commerçant peut annuler partiellement la transaction du montant d'un produit indisponible afin de débiter l'internaute uniquement du montant des produits réellement livrés.

L'annulation d'une transaction doit être effectuée avant sa remise en paiement. Si la transaction a déjà été remisée en banque, l'annulation est impossible ; le commerçant conserve la possibilité de rembourser totalement ou partiellement son client.

Le serveur Mercanet contrôle deux paramètres lorsqu'une annulation est demandée :

- <u>Le montant</u> : on ne peut annuler un montant supérieur au montant d'origine de la transaction.
- <u>Le délai</u> de remise en paiement pour annuler une transaction : il a été défini au moment de la demande d'autorisation. Lorsque ce délai est dépassé, la transaction est remisée et ne peut plus être annulée.

Il est possible d'annuler une transaction en plusieurs fois, tant que le jour de remise en paiement n'est pas atteint et que le solde de la transaction n'est pas nul. Dans le cas d'une annulation partielle, le solde de la transaction part automatiquement en paiement à expiration du délai de capture.

Une opération d'annulation ne peut être annulée Toute transaction non annulée est remisée en paiement automatiquement à expiration du délai de capture déterminé par le commerçant.

5.3.2 LA VALIDATION

La fonction de validation permet de déclencher la remise en paiement d'une transaction. Elle permet ainsi au commerçant de faire du paiement différé en débitant son client à l'expédition des produits achetés.

En choisissant le mode validation, il est nécessaire de valider chacune des transactions pour les envoyer en paiement. Si un commerçant ne valide pas une transaction donnée avant que son délai de capture choisi ne prenne fin, cette transaction expirera. Il sera alors impossible de l'envoyer en paiement.

Si le commerçant omet de valider dans les délais, il pourra représenter la transaction grâce à l'opération de duplication (si celle-ci est disponible dans l'offre).

Le commerçant peut valider tout ou partie du montant de la transaction. Le montant validé partira en paiement le jour de cette validation. Il est impossible de valider un montant supérieur au montant d'origine de la transaction.



Une transaction ne peut être validée qu'en une seule fois. Une opération de validation ne peut être annulée. Toutefois, le commerçant peut annuler le montant qui a été validé tant que la transaction n'a pas été envoyée en paiement. Toute transaction validée est systématiquement enregistrée dans la liste de transactions à remiser.

Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour certains moyens de paiement.

5.3.3 LE REMBOURSEMENT

Le remboursement permet de créditer un internaute qui a précédemment été débité (produit non parvenu, indisponible, détérioré, retour etc.).

Le compte de l'internaute sera crédité du montant remboursé et le compte du commerçant est débité de ce même montant. Le remboursement est remisé en paiement le jour même de l'opération.

Le commerçant peut rembourser un client dans les 15 mois qui suivent sa commande.

Il peut faire autant de remboursements partiels qu'il souhaite tant qu'il ne dépasse pas ce délai de quinze mois et que le solde est supérieur à zéro.



Une opération de remboursement ne peut pas peut être annulée ou validée.

Le montant cumulé des remboursements ne doit pas dépasser le montant de la transaction initiale.

5.3.4 LA DUPLICATION

Un commerçant peut créer une nouvelle transaction à partir d'une ancienne. Il lui suffit de connaître la référence (TREF) de cette ancienne transaction.

La duplication d'une transaction est possible pendant les 15 mois qui suivent la date de sa création et dans la limite de la date de validité du moyen de paiement. La transaction créée lors de la duplication est une nouvelle transaction, dont on peut changer toutes les caractéristiques à l'exception des informations carte, que le Commerçant n'a pas besoin de stocker dans son Système d'Information. Une transaction créée par duplication peut à son tour être dupliquée.

La duplication d'une transaction entraîne une nouvelle demande d'autorisation, sur la base des coordonnées de paiement (numéro de carte, numéro de compte, ...) correspondant à la transaction d'origine. Le sort de la transaction dupliquée ne dépend en aucun cas de l'issue de la transaction d'origine : si la transaction initiale avait été refusée, il est possible qu'elle soit acceptée après une duplication, et vice-versa.

Une transaction associée à un paiement en plusieurs fois peut être dupliquée. Le paiement de cette nouvelle transaction sera effectué en une seule fois.

A titre d'exemple, si une transaction n'a - par erreur ou omission - pu être validée dans le délai de capture renseigné par le commerçant, elle a expiré et ne sera donc pas envoyée en paiement. Il reste au commerçant souhaitant rattraper cette transaction la possibilité de dupliquer cette transaction expirée. A condition qu'elle soit autorisée, cette nouvelle transaction sera envoyée en paiement



Le commerçant doit renseigner la référence de la transaction origine Des transactions en refus ou ayant expiré faute de validation dans les délais de capture peuvent être dupliquées.

Une nouvelle demande d'autorisation est soumise à l'acquéreur.

Cette fonction n'est pas disponible dans toutes les offres Mercanet.

5.4 REMISE EN PAIEMENT

La remise en paiement, qui consiste à adresser à l'acquéreur les transactions pour créditer le compte du commerçant et à débiter celui du client acheteur (ou l'inverse dans le cas d'un remboursement), a lieu toutes les nuits. Ensuite, libre à chaque établissement bancaire d'appliquer une date de valeur au crédit du compte commerçant.

Le paiement des transactions du commerçant dépend de la valeur du délai de capture renseigné ainsi que du mode de capture choisi (validation, annulation ou immédiat) par le commerçant. A noter que le commerçant peut suivre au jour le jour les transactions que Mercanet envoie en remise (pour traitement du paiement par l'acquéreur), via des reportings mis à sa disposition.

5.5 RAPPROCHEMENT BANCAIRE

Le rapprochement bancaire permet au commerçant de savoir pour chaque transaction si celle-ci a été effectivement créditée auprès de son acquéreur/établissement financier. La réconciliation financière est le résultat du rapprochement des transactions stockées chez Mercanet et le retour du paiement traité par l'acquéreur ou l'établissement financier après l'envoi en paiement des transactions.

Cette étape permet de consolider la vision financière des différents moyens de paiement acceptés à travers les outils de reporting de Mercanet et notamment les journaux de rapprochement. Lors du flux retour acquéreur des paiements et impayés, des détails comptables et financiers détaillés sont communiqués au commerçant (montant net, commissions...); cette vue comptable peut varier en fonction de l'acquéreur.

5.6 CYCLE DE VIE

Au vu du descriptif des opérations, et étant donné qu'une même transaction peut avoir des parcours très différents en fonction surtout des préférences et des manipulations du commerçant mais aussi du fait de l'acheteur, le diagramme ci-dessous permet de suivre les états possibles dans la vie d'une transaction.

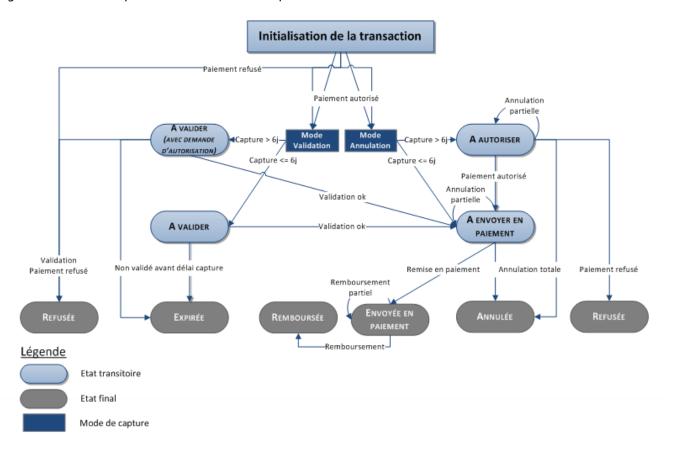


Figure 6_ Le cycle de vie des transactions Mercanet

Statut	Commentaire	
A AUTORISER	En attente d'une nouvelle demande d'autorisation avant envoi en paiement à l'Acquéreur	
A ENVOYER EN PAIEMENT	En attente de l'envoi en paiement à l'acquéreur	
ANNULEE	La transaction a été totalement annulée par le Commerçant	
A VALIDER	En attente d'une validation du Commerçant avant envoi en paiement à l'Acquéreur	
ENVOYEE EN PAIEMENT	La transaction a été envoyée à l'Acquéreur	
EXPIREE	La transaction n'a pas été validée dans le délai attendu	
REFUSEE	La transaction a été refusée par l'Acquéreur	
REMBOURSEE	La transaction a été totalement remboursée par le Commerçant	

6. MODALITÉS DE PAIEMENT

Mercanet donne la possibilité au commerçant de présenter une grande variété de modalités de paiement aux acheteurs :

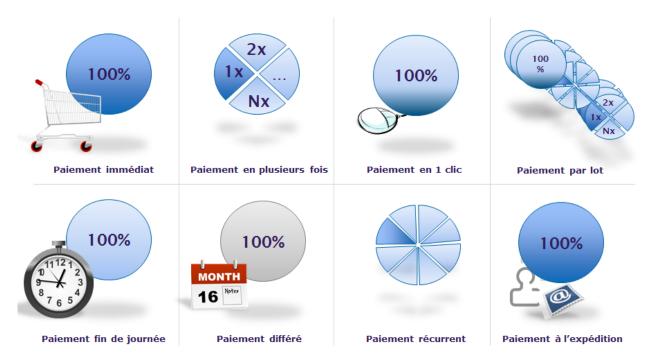


Figure 7_ Modalités de paiement sur Mercanet

Cette souplesse permet aux commerçants de proposer de nombreuses facilités de paiement à leurs clients.

6.1 PAIEMENT IMMEDIAT

Dans ce mode de fonctionnement, les demandes de paiement (débit/crédit) sont adressées à l'acquéreur en même temps que la demande d'autorisation. Ce mode de fonctionnement n'est implémenté que pour les acquéreurs et les moyens de paiement qui le proposent.

6.2 PAIEMENT EN FIN DE JOURNEE

Dans ce mode de fonctionnement en 2 temps, la demande d'autorisation faite en ligne lors de l'achat est dissociée de la remise en paiement réalisée en fin de journée.

6.3 PAIEMENT DIFFERE

Le commerçant détermine un délai pour la remise en paiement. Dans le mode de capture automatique (ou mode Annulation), la transaction sera envoyée en paiement lorsque le délai sera atteint. Dans le mode Validation, le commerçant pourra décider d'envoyer en paiement la transaction à tout moment avant expiration du délai.



La validité de la demande d'autorisation est variable d'un moyen de paiement à l'autre.

6.4 PAIEMENT A L'EXPEDITION

Ce mode fonctionnement est aussi appelé «mode validation » sur Mercanet. Lorsque le commerçant choisit d'être en mode validation, les transactions ne partent pas en remise automatiquement (comme dans le mode « envoi

automatique »), mais attendent une validation de sa part. Par exemple, via cette fonction, le commerçant peut déclencher le débit de ses acheteurs lors de la livraison de la commande.

6.5 PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS

Le commerçant a la possibilité de scinder une transaction en plusieurs parties, qui seront envoyées en banque à des intervalles déterminés.

Ainsi, une transaction de paiement en n fois génère n transactions, ayant chacune un identifiant distinct. Chaque transaction est indépendante des autres et comprend une demande d'autorisation systématique. En cas d'accord, la transaction en question est envoyée en remise. En cas de refus, la transaction n'est pas représentée.

La mise en œuvre de ce type de paiement est subordonnée à la détermination par le commerçant de:

- Montant
- Date d'envoi en remise
- Référence de la transaction

Le commerçant pourra également faire du paiement en plusieurs fois par ses propres moyens, en étant lui-même à l'initiative de chacune des échéances, via l'opération de duplication. Ainsi, après un premier paiement (ou une première prise d'empreinte), le commerçant pourra dupliquer à chaque échéance la transaction initiale et lui donner le montant.

Le commerçant devra rester prudent en proposant du paiement en plusieurs fois dans la mesure où, comme en cas de paiement différé, il n'a aucune garantie de règlement sur les échéances ultérieures. Une carte mise en opposition ou avec un solde insuffisant pourrait lui infliger des pertes conséquentes. Par ailleurs, si la première transaction a fait l'objet d'une authentification 3-D Secure, les échéances suivantes ne pourront pas bénéficier du transfert de responsabilité.



La date de validité du moyen de paiement doit être supérieure à la date de la dernière échéance

6.6 PAIEMENT RECURRENT (PAR ABONNEMENT)

Le paiement récurrent permet au commerçant d'effectuer des paiements automatiques à intervalles réguliers sans présence du client. Plusieurs fonctions sont offertes au commerçant pour générer un paiement récurrent depuis son site web, online ou par traitement de fichiers de masse, offline.

6.6.1 CREATION A PARTIR D'UN WALLET

Merci de vous référer au paragraphe 7.3 « Paiement par abonnement »

6.6.2 CREATION A PARTIR D'UNE TRANSACTION EXISTANTE

La duplication permet également au commerçant de proposer à ses clients de faire des paiements récurrents sans disposer du numéro de carte, ou proposer un paiement en complément de commande sans nouvelle saisie du client. L'opération de duplication peut être automatisée avec Mercanet Gestion Plus ou Mercanet Batch.

6.7 PAIEMENT ONE-CLICK

Se référer au chapitre 7 « Wallet Client ». Paiement par lot

Si le commerçant préfère soumettre ses paiements ou opérations de caisse par lot (ou fichier), il peut le faire en utilisant l'interface Mercanet Batch.

7. WALLET (PORTEFEUILLE)

Le Wallet est proposé aux Commerçants pour permettre de:

- simplifier le parcours de paiement on-line grâce à l'option « Paiement One click »,
- avoir une offre d'abonnement en ligne dans l'offre Mercanet Essentiel (mercanet Wallet)
- réaliser des paiements récurrents en utilisation Mercanet Batch

Le Wallet de Mercanet est multi-canal, multi-boutiques et multi-moyens de paiement :

- Multi-canal: un Wallet peut être créé et utilisé sur différents types d'interfaces, s'adaptant ainsi aux habitudes du consommateur.
- Multi-boutiques (les identifiants clients et leurs données porteurs stockées peuvent être partagées par plusieurs boutiques d'un même commerçant).
- Multi-moyens de paiement: le Wallet supporte un ensemble de moyens de paiement.

Les coordonnées du moyen de paiement sont directement communiquées par le client et stockées par Mercanet, sans nécessité pour le Commerçant de les véhiculer permettant ainsi au Commerçant de limiter grandement les contraintes PCI/DSS. Les options disponibles sur le Wallet sont détaillées par interfaces dans le tableau ci-dessous:

Interfaces :	Création d'un Wallet*	Ajout d'un moyen de paiement*	Suppression d'un moyen de paiement	Consultation des données Wallet	Paiement avec un Wallet
Mercanet Essentiel	✓	✓	✓		✓
Wallet page	✓	✓	✓	✓	
Mercanet Gestion Plus*	✓ (contrainte PCI)	✓ (contrainte PCI)	✓		✓
Mercanet Batch*			✓		✓

∠ Important

7.1 PAIEMENT ONE-CLICK

La description du périmètre et des étapes d'implémentation du service « Paiement One-Click » sont définies dans le document dédié à cette offre.

Le Paiement en un clic est une option de Mercanet Essentiel conçue pour faciliter et accélérer le parcours client lors du paiement en ligne avec le Wallet Client du Commerçant.

Lors de son premier achat sur le site du commerçant, l'acheteur peut opter pour cette facilité en cochant la case prévue à cet effet. Le commerçant a communiqué au préalable dans la requête de paiement un identifiant de Wallet à créer. Si l'Internaute décide d'utiliser le moyen de paiement carte des réseaux Visa/Mastercard et que le commerçant est enrôlé dans le programme 3D-Secure, l'authentification du porteur est réalisée lors de l'enregistrement de la carte. Par la suite, l'acheteur devra ressaisir le cryptogramme visuel de la carte.

Lors de futurs achats sur le site du Commerçant, le paiement One-Click sera dès lors proposé à l'acheteur, il faudra alors que le Commerçant communique l'identifiant du Wallet. Si plusieurs moyens de paiement sont stockés dans le Wallet, le moyen de paiement par défaut, est proposé, le client peut le confirmer, choisir un autre moyen de paiement stocké dans le Wallet ou décider de payer par le biais d'un nouveau moyen de paiement non encore enregistré. L'acheteur peut donc décider d'enregistrer de nouveaux moyens de paiement lors de futurs achats.

^{*} La réglementation PCI DSS impose des contraintes au commerçant qui manipule/a connaissance des données cartes de ses clients

Cette solution est conforme aux normes PCI/DSS puisque les données des moyens de paiement sont stockées par Mercanet dans un environnement PCI/DSS certifié.

7.2 WALLET PAGE (VIA MERCANET ESSENTIEL)

Le Commerçant redirige le client vers les pages de l'option Wallet afin que celui-ci puisse enregistrer son ou ses moyens de paiement en ligne, et ce sans nécessité de réaliser un achat. Le client peut aussi accéder à son Wallet pour consulter, modifier ou supprimer des moyens de paiement déjà enregistrés.

Les pages du Wallet partagent la même charte graphique que celle définie pour les pages Mercanet Essentiel ce qui facilite la personnalisation souhaitée par le Commerçant.

7.3 PAIEMENT PAR ABONNEMENT

Le Wallet permet aussi aux Commerçant de faciliter les paiements récurrents en utilisant le Wallet pour réaliser des paiements sans présence du client et tout en se dégageant des contraintes PCI/DSS. Ces paiements peuvent être réalisés en masse grâce à l'option Batch.

8. PAIEMENT MULTI-DEVISES

Différentes devises peuvent être acceptées sur Mercanet à condition que le contrat d'acquisition du commerçant soit en mesure de les accepter. En fonction du contrat, les fonds seront:

- soit convertis en euros pour être crédité sur le compte commerçant ;
- soit crédités dans la devise d'acceptation, affichée à l'internaute

8.1 ENCAISSEMENT DANS LA DEVISE DU COMMERÇANT (EURO)

Lors de l'acceptation, Mercanet transmet le code devise dans la demande d'autorisation et des remises auprès de l'acquéreur. Le processus d'acceptation est réalisé dans la devise d'origine.

Lors de l'acquisition des paiements (ou remise), la conversion en Euro est réalisée. Ainsi dans les journaux de rapprochement des transactions (si disponible), le détail de la conversion est restitué au commercant.

8.2 ENCAISSEMENT DANS LA DEVISE D'ORIGINE

Lors de l'acceptation et de l'acquisition, le processus est réalisé dans la devise d'origine, il n'y a pas de conversion de devises. Ainsi dans les journaux de rapprochement bancaires, les différents montants (brut, net et commissions) sont exprimés dans la devise d'origine.

9. GESTION DU RISQUE

La description du périmètre et des étapes d'implémentation des offres de lutte contre la fraude sont définis dans le document dédié à cette offre.

9.1 LES CONTROLES ANTI FRAUDE

Mercanet propose au commerçant différents types de contrôles lui permettant de limiter la fraude sur son site.

Les contrôles sont de 2 niveaux informatifs ou décisifs. Si un contrôle décisif (bloquant) est avéré, la transaction est stoppée.

Le commerçant définie les contrôles qu'il souhaite mettre en place en fonction de son activité et des risques qu'il a pu identifier.

9.2 Apport du 3D Secure et de Safekey

Pour les commerçants ayant souscrit au service 3-D Secure, désigné par les réseaux Visa et MasterCard sous les appellations respectives « Verified By Visa » et « MasterCard SecureCode », la transaction de paiement fait également l'objet d'une authentification du titulaire de la carte, au cours de laquelle la banque émettrice de la carte ainsi que le réseau (Visa ou Mastercard) vont intervenir.

Le programme présente plusieurs avantages. D'un côté, l'internaute est assuré de communiquer ses coordonnées bancaires à sa banque. De l'autre, le commerçant est assuré que son client est bien le titulaire de la carte vu qu'il aura été authentifié par sa banque. Pour ce type de transaction, le commerçant peut bénéficier de la garantie de paiement, sous certaines conditions dépendantes de la réglementation bancaire en vigueur.





L'authentification via 3D-Secure est totalement intégrée à l'interface Mercanet Essentiel et ne nécessite aucun développement supplémentaire pour le commerçant.

Avec Mercanet Gestion Plus, le commerçant doit mettre en œuvre luimême le processus d'authentification.

Le transfert de responsabilité dont peut bénéficier le commerçant, n'est pas systématique et ne doit pas supplanter les contrôles de lutte contre la fraude mis en place par le commerçant. Un taux d'impayés trop important pourrait remettre en cause l'acceptation des moyens de paiement par le commerçant.

- 3-D Secure ne permet par ailleurs pas de répondre à toutes les cinématiques de paiement. Il n'est pas effectif entre autre pour :
 - Les paiements différés de plus de 6 jours
 - Les paiements pour lesquels l'internaute n'est pas présent pour pouvoir s'authentifier (ex :les Nièmes paiements dans le cadre de paiements en plusieurs fois, la duplication..)
 - Les paiements hors internet (saisie manuelle par le commerçant, créés par le commerçant, etc.)
 - Certaines type de cartes

A noter

Lorsque le commerçant disposant du dispositif 3DS paramètre un délai de capture de ses transactions supérieur à 6 jours, Mercanet ramène automatiquement la valeur à 6 jours pour pouvoir dérouler le 3D Secure.

O. Interfaces commerçant

Il s'agit d'interfaces commerçant qui fonctionnent :

- soit par d'interfaces web à la disposition du commerçant (paiements Internet et VPC): Mercanet Essentiel
- soit par un dialogue de serveur à serveur : Mercanet Gestion Plus
- soit par un échange de fichier : Mercanet Batch
- soit par une interface web à la disposition du commerçant (MOTO) : Mercanet VPC



Commerçant

Toutes ont en commun de permettre au commerçant, dans un environnement sécurisé, de créer des transactions d'une part, et d'assurer la gestion de caisse d'autre part.

Cas des interfaces : Mercanet Gestion Plus, Mercanet Batch et Mercanet VPC

Dans le cas du paiement, le commercant fait le choix de capturer lui-même les données de paiement de ses clients en fonction du canal de paiement avant de les transmettre à Mercanet. La maîtrise du flux de paiement implique donc que le commerçant assure lui-même l'interface avec son client acheteur. Et qu'il maîtrise les aspects sécuritaires et réglementaires en conséquence.

Dans le cas de la gestion de caisse, le commerçant peut utiliser les interfaces indifféremment, en fonction de ses besoins et de l'origine des transactions. Les opérations de caisse (remboursements, annulations, etc...) se font systématiquement via un alias de transaction, ce qui permet au Commerçant de ne pas utiliser ni conserver les données sensibles (numéros de carte, de compte). Ainsi le Commerçant limite les contraintes PCI/DSS.



La création de transactions via ces interfaces n'impose pas au commerçant de conserver les données sensibles du paiement : les opérations de gestion de caisse et de paiement récurrent sont effectuées via un alias de transaction.

10.1 Mercanet Essentiel

L'objectif est d'assurer la sécurité du processus de paiement via une interface client tout en permettant au commerçant de profiter de toutes les fonctionnalités Mercanet et d'une simplicité d'utilisation.

Mercanet Essentiel prend en charge le processus de paiement dans son ensemble, de la page de sélection du moyen de paiement à l'affichage du ticket, ainsi, en relation directe avec le client acheteur, le processus de capture des données sensibles est sécurisé par Mercanet.

Les interfaces Mercanet Essentiel sont donc multicanal. Dans la continuité du canal web, les pages de paiement Mercanet sont en mesure d'être proposées sur tous les supports reliés à Internet comme les mobiles, les téléviseurs interactifs, tablettes tactiles.

En outre avec l'option « création de paiement », le commerçant peut créer des transactions directement depuis son back office, si son activité intègre des commandes par correspondance.

Sélection des moyens de paiement

Par défaut c'est le serveur Mercanet qui gère cette page en affichant les logos des moyens de paiement configurés pour le commerçant. En fonction du contexte de la transaction (Montant du caddie, acheteur étranger, ...) le commerçant a la possibilité de modifier cette liste pour proposer une liste réduite de moyens de paiement.

Si le commerçant ne propose que des moyens de paiement du même type (ex. carte), alors cette étape de sélection est supprimée et l'internaute est dirigé directement sur la page de saisie des informations de paiement.

Selon le moyen de paiement sélectionné par l'internaute, la page de saisie qui s'affiche peut être celle de l'émetteur (ex. Cetelem, PayPal).

Ticket de caisse

En standard Mercanet affiche le ticket du paiement en rappelant les données importantes de la transaction (référence transaction, montant, numéro d'autorisation pour un paiement carte, ...).

Le commerçant a la possibilité de débrayer l'affichage du ticket Mercanet pour le faire directement sur le site commerçant

10.2 MERCANET GESTION PLUS

Mercanet Gestion Plus permet au commerçant de gérer ses propres pages de paiement, ainsi que sa propre interface de gestion pour ses collaborateurs s'ils le souhaitent.

Cette offre propose un ensemble de fonctionnalités en ligne afin d'agir sur le processus métier de paiement et de l'administrer/gérer. Les avantages de mode d'interfaçage pour le commerçant sont nombreux :

- Il n'est pas nécessaire d'installer et d'exploiter une application dans ses infrastructures, cela rend le système du Commerçant plus flexible et réduit les délais de déploiement ;
- Les échanges sont basés sur des protocoles standardisés et répandus sur Internet, il est donc plus simple et rapide d'interfacer les systèmes ;
- Les services sont associés à un système de versionning qui permet de les mettre à jour de manière totalement transparente pour les systèmes commerçants qui s'y connectent.

10.3 MERCANET BATCH

L'interface Mercanet Batch permet au commerçant de constituer des fichiers de transactions et/ou opérations puis de les déposer sur un compte FTP sécurisé. Pour chaque fichier déposé par le commerçant, Mercanet effectuera des contrôles de droits ainsi que de cohérence du fichier transmis (format, taille).

Chaque enregistrement sera analysé, traité puis valorisé par un code réponse de traitement. Un fichier de réponse global est ensuite constitué puis déposé sur le compte FTP du client. Les fichiers peuvent être transférés par FTP via RTC, RNIS ou FTPs internet. Notre prestataire technique opérant systématiquement en tant que serveur sur lequel le client s'identifie pour déposer un fichier *requête* ou récupérer un fichier *réponse*. Les fichiers échangés peuvent être chiffrés par PGP.

Si le client récupère déjà ses journaux d'activité ou financiers sur un serveur FTP, les fichiers *requête* et *réponse* de Mercanet Batch seront déposés dans ce même répertoire.

A noter que la syntaxe des requêtes Mercanet Batch et Mercanet Gestion Plus est presque identique. Dans la construction des requêtes seules les particularités dues aux interfaces techniques vont les différencier. Ce qui facilite grandement le passage de l'un à l'autre pour des utilisations complémentaires.

∠ Important

* La réglementation PCI DSS interdisant le stockage du cryptogramme visuel, dans Mercanet Batch, seuls les paiements ne nécessitant pas la saisie du cryptogramme visuel sont autorisés.

10.4 MERCANET VPC

Mercanet VPC est une interface web sécurisée (https). Le commerçant a besoin d'un simple accès internet et utilise son identifiant et mot de passe pour accéder à son interface dédiée.

Le commerçant peut lui-même déclencher un paiement. Cette fonction est notamment utile lorsqu'un commerçant prend des commandes par téléphone ou reçoit des bons de commande.

Le commerçant doit par ailleurs être en accord avec son acquéreur quant au canal de paiement utilisé dans le cadre de son contrat de vente à distance. Une transaction réalisée sur internet n'a pas les mêmes caractéristiques qu'une transaction effectuée en vente par correspondance..

10.5 COMPARAISON MERCANET ESSENTIEL / MERCANET GESTION PLUS

Critère	Mercanet Essentiel	Mercanet Gestion Plus
Périmètre fonctionnel	Création de transactions uniquement et gestion de caisse	Création de transaction et gestion de caisse
		A noter que le commerçant peut utiliser Mercanet Essentiel pour le paiement et Mercanet Gestion Plus ou Mercanet Batch pour la gestion de caisse.
PCI/DSS	Bénéficie de la certification PCI car le processus de paiement sur internet est externalisé sur les serveurs Mercanet.	Dans de création de transaction, la gestion des pages de paiement se fait chez le commerçant, celui-ci est donc soumis à la certification PCI-DSS.
	Le client reste quand même assujetti au questionnaire minimal.	A noter le commerçant peut limiter son périmètre en ne stockant aucune information PAN dans son système d'information (exemple un identifiant de Wallet ou paiement via Mercanet Essentiel)
	Le commerçant ne connait pas le PAN de l'acheteur	
3D Secure	Processus 3D-Secure réalisé par Mercanet et transparent pour le commerçant	Le commerçant pilote le processus d'authentification 3D- Secure.
		A noter : le Commerçant a la possibilité d'utiliser le MPI Mercanet pour gérer les échanges avec les directory server Visa/MC.
Effort d'intégration	Solution Plug & Play facile à intégrer	Solution nécessitant plus de développement : paiement intégrée chez le commerçant avec la gestion des pages de paiement
Ajout d'un moyen de paiement	Sans effort de développement pour le commerçant dans la plupart des cas.	Effort de développement côté commerçant pour intégrer le moyen de paiement (gestion cinématique, gestion des pages,)
	A noter : le Commerçant doit parfois renseigner des champs spécifiques dans la requête de paiement pour bénéficier des options du moyen de paiement (exemple PayPal)	
Parcours client	Rupture limitée entre le site Web commerçant et le serveur de paiement grâce à la personnalisation des pages de paiement par le commerçant (CSS, URL)	Aucune rupture entre le site Web commerçant et le serveur de paiement
Intégration dans le SI commerçant	S'interface avec la boutique du commerçant	S'interface avec la Boutique pour la création de transaction et/ou le Back Office du commerçant pour la gestion de caisse
Reporting		Reporting homogène

10.6.1 PROGRAMME PCI/DSS

PCI DSS est un standard de sécurité international dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données des porteurs de cartes, et ainsi de sécuriser la protection des données cartes et de transaction. Les commerçants ainsi que les prestataires de paiement sont tenus de s'y conformer, à des degrés divers en fonction de l'importance de leur activité. La solution Mercanet est ainsi certifiée PCI DSS depuis 2006. Les commerçants Mercanet sont également tenus de se conformer à ce standard de sécurité. Nous vous invitons à évoquer ce sujet avec votre établissement acquéreur.

La protection des données des porteurs de carte étant au cœur de ce standard de sécurité, avec Mercanet, un commerçant peut exercer son activité sur de multiples canaux (internet, téléphone, mobile) et proposer des facilités de paiement, du paiement par abonnement ou en plusieurs fois, sans avoir à connaître des données sensibles des porteurs de carte. Ce qui permet de grandement faciliter le processus de certification PCI DSS du commerçant.

Ainsi Mercanet contribue à faciliter au maximum la mise en conformité des commerçants :

- Par l'interface Mercanet Essentiel, les données des porteurs de carte ne sont pas connues du commerçant;
- Par la personnalisation très poussée offerte sur ces pages de paiement sécurisées par Mercanet, de la personnalisation graphique à la personnalisation de l'URL de paiement ;
- Par les facilités de paiement proposées (paiement différé à l'expédition, paiement en plusieurs fois) réalisées à partir d'un identifiant de transaction ;
- Par les fonctions d'abonnement et de paiement récurrent disponibles.

10.6.2 STOCKAGE DES DONNEES PAIEMENT

Le principe essentiel de Mercanet Essentiel est de confier la sécurisation du processus de paiement aux serveurs Mercanet. Afin que la saisie des données sensibles du paiement (numéro de carte ou de compte) ne soit pas effectuée sur le site du commerçant, lui évitant ainsi d'avoir à sécuriser le processus de capture et/ou de stockage des informations sensibles, et donc de devoir augmenter ses contraintes réglementaires.

La saisie des données sensibles par l'acheteur est multi-canal. Lorsqu'un client sur le point de terminer sa commande est dirigé sur l'interface de paiement Mercanet, il fournit ses coordonnées bancaires (numéro de carte ou de compte) via une connexion sécurisée. Sur le canal internet, en fonction des situations et des moyens de paiements, l'acheteur peut être amené à s'authentifier avant le processus de vérification du moyen de paiement (la demande d'autorisation pour une carte bancaire).

En cas d'accord, le paiement est enregistré et l'acheteur est informé du résultat de la transaction via une page ticket. En complément, le client peut recevoir une confirmation de paiement par courrier électronique.

De son côté, le commerçant est informé en temps réel du résultat des transactions réalisées, il reçoit également un reporting quotidien complet.

10.6.3 LA SECURITE DES ECHANGES

Les clés de la sécurité Mercanet reposent sur quatre piliers essentiels :

- · l'authentification du commerçant,
- la demande d'autorisation auprès de la banque du porteur de la carte,
- la confidentialité des données, qui transitent chiffrées sur l'Internet (numéro de carte, date de validité etc.).
- Afin d'éviter toute altération des messages échangés, Mercanet vérifie également leur intégrité.

En fonction du type de connecteur utilisé par le commerçant, la sécurisation est soit assurée par une clé secrète (pour connecteurs HTTPS) soit par certificats X509 (utilisés pour sécuriser les connecteurs de type web-service). Le commerçant est responsable de leur conservation et doit prendre toutes les mesures pour :

- en restreindre l'accès,
- le sauvegarder de manière chiffrée,
- ne jamais le copier sur un disque non sécurisé.
- ne jamais l'envoyer (e-mail, courrier) de manière non sécurisée.

La compromission d'une clé secrète et son utilisation par un tiers malveillant perturberait le fonctionnement normal de la boutique, et pourrait notamment générer des transactions non justifiées sur le site du commerçant ou provoquer des opérations de caisse injustifiées (des remboursements par exemple). Aussi, en cas de compromission du secret, le commerçant est tenu d'en demander au plus vite la révocation puis le renouvellement à notre assistance.

La clé secrète :

Afin de sécuriser le processus de paiement online, Mercanet et le commerçant partagent une clé secrète, qui permet à Mercanet d'authentifier le commerçant lorsque ce dernier appelle Mercanet Essentiel.

Lors de la requête de paiement, le commerçant doit communiquer 3 champs obligatoires :

- Le champ DATA (concaténation)
- La version de clé secrète
- Le Seal

Après identification du commerçant, Mercanet redirige l'acheteur vers les pages de paiement.

Le stockage de ces clés par le commerçant doit faire l'objet d'une vigilance sur les aspects sécuritaires.

Le certificat X509:

C'est une norme de cryptographie de l'Union internationale des télécommunications pour les infrastructures à clés publiques (PKI).

Ce certificat contient une clé publique et une clé privée :

- Les messages sont encryptées avec la clé publique et sont décryptables grâce à la clé privée uniquement.
- Les messages sont signés avec la clé privée, la clé publique permet d'identifier l'envoyeur.

11.1 OUTILS DE REPORTING

Le commerçant dispose de plusieurs outils lui permettant de suivre et gérer les transactions effectuées sur sa boutique :

- les réponses automatiques et manuelles,
- les journaux d'activité,
- le back office,
- les journaux de rapprochement.
- les tableaux de suivi d'activité (Dashboard) disponible selon les offres.

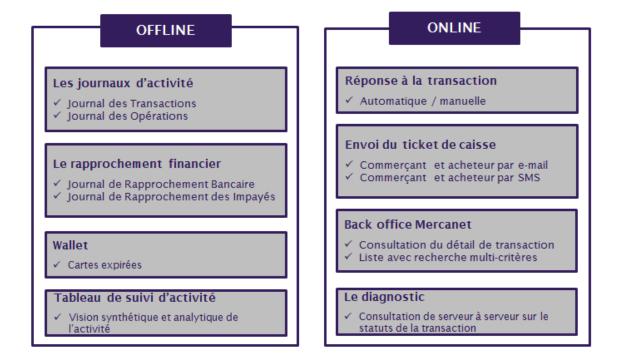


Figure 8_ Les différents types de reporting

🗷 A noter

- Le commerçant peut insérer des données métier qui lui sont propres dans les flux de transactions et opérations. Mercanet les lui retournera inchangées ; il pourra ainsi retrouver ces informations jusqu'en fin de chaîne, dans toutes les formes de reporting existantes.
- Les réponses automatiques et manuelles ne sont disponibles que pour les offres Mercanet Essentiel, Mercanet Start et Mercanet international

11.2 REPORTING ON-LINE

11.2.1 TICKET DE CONFIRMATION COMMERÇANT

Le commerçant, à l'initiative des appels aux interfaces Mercanet Essentiel, est informé en temps réel de la réponse à la transaction. Il peut en complément demander à recevoir une confirmation par e-mail, ce qui lui permettra de pallier toute éventualité de perte inhérente à l'internet. La confirmation par e-mail sera identique à celle éventuellement envoyée à l'acheteur.

11.2.2 TICKET DE CONFIRMATION ACHETEUR

En complément du ticket de paiement l'internaute peut recevoir, au choix du commerçant, un ticket de confirmation par e-mail, lui confirmant l'issue de la transaction.

Le ticket de confirmation envoyé par e-mail est bien entendu personnalisable. Il peut être envoyé au format texte ou HTML et contenir des images.

En complément, pour les solutions Web et Mobile, l'acheteur dispose sur sa page de ticket de caisse un bouton de retour sur le site du commerçant. Par cette action, Mercanet renverra de nouveau le résultat de la transaction au commerçant afin qu'il puisse adapter le contenu de sa page. Le commerçant peut ainsi remercier l'internaute pour ses achats ou a contrario lui proposer un autre moyen de paiement.

11.3 REPORTING OFF-LINE

Pour la majorité des commerçants, les journaux sont envoyés une fois par jour, le matin, entre 4h00 et 6h00. Ces informations sont généralement envoyées par e-mail en fichier attaché et sont au format dit *Excel*.

11.3.1 JOURNAL DES TRANSACTIONS

Le journal des transactions informe le Commerçant de tous les paiements effectués (acceptés et refusés) sur son site. A partir de ce journal, le commerçant peut s'assurer de livrer toutes les commandes acceptées en paiement.

11.3.2 JOURNAL DES OPERATIONS

Le journal des opérations informe le commerçant de l'évolution du cycle de vie des transactions. Il inclut la liste des opérations de gestion de caisse (validation, remboursement) dont les transactions envoyées en paiement (remise). Le commerçant peut aussi l'utiliser pour contrôler les mouvements comptables.

11.3.3 JOURNAL DE RAPPROCHEMENT BANCAIRES -JRB-

Ce journal est le résultat de la réconciliation entre les journaux des transactions et le retour du paiement traité par l'acquéreur ou l'établissement financier. Le journal de rapprochement bancaires contient les transactions effectuées sur le site (ou dans le back office) du commerçant et créditées sur son compte.

Mercanet recevant le fichier des remises de l'Acquéreur ou de l'Etablissement financier, un rapprochement avec ses transactions permet d'enrichir les données de l'Acquéreur avec le contexte Mercanet de la transaction (numéro de la transaction, références propres au commerçant, etc.). Ainsi, le commerçant est informé en détail des transactions rapprochées et est alerté en cas de non-rapprochement.

La mise à disposition du journal de rapprochement pour le commerçant est conditionnée par la mise à disposition du flux retour de paiement de l'acquéreur ou de l'établissement financier.

11.3.4 JOURNAL DE RAPPROCHEMENT DES IMPAYES -JRI-

Ce journal est le résultat de la réconciliation entre les journaux des transactions et le retour des impayés traités par l'acquéreur ou l'établissement financier. Le journal de rapprochement des impayés contient les transactions effectuées sur le site du commerçant, créditées puis régularisée ensuite ; et donc apparaissant comme impayées (par exemple en raison d'une contestation client).

Mercanet recevant le fichier des impayés de l'Acquéreur ou de l'Etablissement financier, un rapprochement avec ses transactions permet d'enrichir les données de l'Acquéreur ou de l'Etablissement financier avec le contexte Mercanet de la transaction (numéro de la transaction, références propres au commerçant, etc.). Ainsi, le commerçant est informé en détail des transactions impayées.

La mise à disposition du journal de rapprochement des impayés pour le commerçant est conditionnée par la mise à disposition du flux retour de paiement de l'acquéreur ou de l'établissement financier.

A noter

Le JRI n'est pas disponible pour toutes les offres Mercanet. Certains moyens de paiement ne font pas partie des journaux de rapprochement. Nous vous invitons à nous consulter pour plus de détail.

11.3.5 LES TABLEAUX DE SUIVI D'ACTIVITE

Uniquement disponible sur certaines offres, cette interface permet au Commerçant d'avoir une vision synthétique et analytique des paiements réalisés sur sa boutique. Il peut accéder de manière sécurisée aux tableaux de suivi de son activité, de façon unitaire ou consolidée (s'il dispose de plusieurs boutiques), selon différents critères (période, moyens de paiement, taux d'acceptation...)

11.4 BACK OFFICE MERCANET

Afin d'optimiser la gestion et le suivi de ses ventes, le commerçant peut disposer d'un back office pour consulter ses opérations.

Le commerçant peut ainsi rechercher :

- une transaction à partir de sa référence
- une liste de transactions à partir de multiples critères

Pour ce faire, un grand nombre de critères de recherche, tels que la date, la référence, l'état de la transaction, le type de carte, la devise sont disponibles. La page de résultat lui permet de consulter l'ensemble des informations rattachées à une transaction précise

Le back-office offre au commerçant tous les outils de gestion de caisse nécessaires pour suivre et agir au mieux sur ses transactions.

FIN DU DOCUMENT