



# E-transactions

## ***PREMIUM***



Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

## **AVERTISSEMENT**

**Les informations contenues dans ce document n'ont aucune valeur contractuelle. Elles peuvent faire l'objet de modification à tout moment. Elles sont à jour en date de rédaction au 08/08/2017.**

**E-transactions est une solution de paiement à distance dans un environnement sécurisé, distribuée par les Caisses régionales de Crédit Agricole.  
Renseignez-vous auprès de votre conseiller sur les conditions générales et tarifaires de cette solution.**

# TABLE DES MATIERES

<b>1. PRINCIPE</b> .....	<b>2</b>
<b>2. MISE EN PLACE</b> .....	<b>3</b>
CONTRACTUALISATION.....	3
MODALITE DE MISE EN PLACE .....	3
SAV.....	3
<b>3. SECURISATION</b> .....	<b>4</b>
LES FILTRES CONTRE LA FRAUDE .....	4
3D SECURE .....	5
<b>4. MOYEN DE PAIEMENTS</b> .....	<b>6</b>
<b>5. LE SCHEMA D'UNE TRANSACTION</b> .....	<b>7</b>
PARCOURS ACHETEUR.....	7
PARCOURS COMMERÇANT .....	7
<b>6. LES FONCTIONNALITES</b> .....	<b>8</b>
GESTION DES DEBITS.....	8
GESTION MANUELLE DES ENCAISSEMENTS.....	9
GESTION AUTOMATISEE DES ENCAISSEMENTS / REQUETES INFORMATIQUES.....	11
PAIEMENT FRACTIONNE .....	12
PAIEMENT N FOIS (NON GARANTIE) .....	13
ABONNEMENT SIMPLE OU COMPLEXE .....	16
PAIEMENT EN 1 CLIC.....	18
NO SHOW (OPTION EST A L'USAGE EXCLUSIF DES HOTELIERS) .....	18
JOURNAL DE RAPPROCHEMENT BANCAIRE .....	20
<b>7. LA PERSONALISATION</b> .....	<b>21</b>
<b>8. VENDRE A L'INTERNATIONAL</b> .....	<b>21</b>
<b>9. SAV</b> .....	<b>21</b>

## 1. PRINCIPE

**E-transactions Premium** vous permet d'encaisser les paiements réalisés par de nombreux moyens (CB, Mastercard, Visa, Paylib, PayPal, Amex, JCB, Diners ... ) sur votre site marchand. Pour cela, une interface logicielle doit être installée sur votre site marchand. Une fois, cette installation réalisée, vous avez accès à l'univers de paiement sécurisé du Crédit Agricole dans votre boutique.

Fonctionnalités	Premium
<b>Gestion des encaissements</b>	
Traitement par lots	
Débit immédiat	◆
Débit différé simple	◆
Débit différé avancé	◆
Gestion automatisée des encaissements / Requêtes informatiques	◆
<b>Paiements en plusieurs fois</b>	
Paiement Fractionné	◆
Paiement n fois	◆
Abonnement simple et complexe	◆
Paiement en 1 clic (sans ressaisie du N° de carte bancaire)	◆
<b>Authentification renforcée du porteur</b>	
3D Secure	◆
3D Secure sélectif	◆
<b>Moyens et services de paiement</b>	
CB, Visa, MasterCard	◆
Paylib, Paypal*	◆
Autres moyens de paiements*	◆
<b>Services complémentaires</b>	
No Show (pour les hôteliers : débit d'une nuitée annulée)	◆
Personnalisation	◆
Page de paiement multilingue	◆
Affichage multidevise**	◆

\*L'utilisation de PayPal ou des autres moyens de paiement nécessite l'ouverture directe d'un compte auprès de fournisseurs de la solution de paiement souhaitée, en indiquant votre compte bancaire Crédit Agricole comme compte créditeur E-transactions ce qui permet d'intégrer ces moyens de paiement à votre page de paiement et de les retrouver dans le back office Vision E-transactions

\*\* à titre informatif

Solution <b>E-transactions</b> Premium	Version du : 08/08/2017
---	-------------------------

## 2. MISE EN PLACE

### Contractualisation

Pour pouvoir souscrire à la solution **E-transactions Premium**, vous devrez disposer d'un compte bancaire (dépôt à vue) auprès du Crédit Agricole. Vous signerez avec votre chargé clientèle du Crédit Agricole un contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisée et un contrat de service **E-transactions\***.

L'ouverture de service **E-transactions Premium** est prise en charge sous 48h par la Hotline.

*\*sous réserve d'acceptation par votre Caisse régionale de Crédit Agricole*

### Modalité de mise en place

En fonction de la solution technique utilisée pour mettre en œuvre votre site, vous trouverez les modalités et moyens d'installation d'**E-transactions** adaptés, sur :

<http://e-transactions.fr>

Votre prestataire technique ou vous-même pourrez alors, selon les modalités d'exploitation de votre site, procéder à l'installation.

### Tester la solution

Pour réaliser les tests, un environnement dédié de « pré-production » est mis à votre disposition, **Les paramètres et le mode opératoire** sont disponibles dans notre manuel d'intégration ainsi que dans un manuel spécifique : « **Paramètres de tests** » accessible sur :

<http://e-transactions.fr>

Vous pourrez effectuer vos tests, avec les identifiants de votre compte, en toute sécurité (aucune transaction ne sera transmise aux banques)

La Hotline procède à l'activation du **3D Secure** et vous le verrez dans votre Back Office.

Une fois vos tests effectués, il vous suffit de passer sur votre adresse de production pour que vous puissiez effectuer vos **premiers encaissements réels**.

### SAV

Vous bénéficiez d'un accès à la Hotline **E-transactions** dès la signature de votre contrat, cette dernière vous accompagnera dans la mise en place du service, vous assistera dans votre utilisation au quotidien et répondra à toutes vos demandes de renseignements.

La hotline reste à votre disposition, du lundi au vendredi de 9H à 18H30 :

**Support Technique & Fonctionnel :**  
**E-mail : [support@e-transactions.fr](mailto:support@e-transactions.fr)**  
**Téléphone : 0 810 812 810 (1)**

(1) *prix d'un appel local non surtaxé depuis un poste fixe*

### 3. SECURISATION

**E-transactions Premium** offre aux internautes un standard de sécurité élevés (protection des données sensibles de la carte et respect des exigences sécuritaires internationales). Une demande systématique d'autorisation de paiement permet de réduire vos risques de paiements frauduleux.

Plusieurs dispositifs vous sont fournis pour la gestion de fraude : le refus des transactions à risque, la soumission à une authentification renforcée (**3D Secure**), ou la mise en liste grise des cartes que vous jugez indésirables.

Grâce au **3D Secure**, vous êtes garanti des paiements carte bancaire réglés par vos clients.

Pour plus d'informations sur les modalités de sécurisation, téléchargez le « **Manuel des bonnes pratiques 3D SECURE** » sur <http://e-transactions.fr>

#### Les filtres contre la fraude

Vous avez la possibilité de paramétrer les critères de sécurisation pour votre site marchand en appliquant des filtres. La configuration de ces filtres est activée par la Hotline selon votre demande faite à votre chargé de clientèle. A chaque modification de la configuration du module fraude, un message vous sera envoyé afin de vous informer des modifications effectuées. Vous pouvez aussi consulter ses paramètres Fraude directement dans votre Back-Office.

**Les filtres et paramètres disponibles sont :**

Filtre	Paramètres retenus	Type d'action
<b>Montant Min / Max</b>	Montant	Blocage ou 3DS
<b>Liste Codes pays adresse IP</b>	Autorisés (liste blanche) ou interdits (liste grise)	Blocage
<b>Liste Codes pays carte</b>	Autorisés (liste blanche) ou interdits (liste grise)	Blocage
<b>Cohérence codes pays carte et adresse IP</b>		Blocage ou 3DS

En retour de ces filtres, vous pouvez décider de refuser la transaction, ou de forcer le passage en 3D Secure.

**Exemple** : un paiement a été effectué avec une carte étrangère.

Les transactions effectuées par carte étrangère présentent un plus fort risque de fraude. Les informations sur l'origine géographique de la banque du client et de la carte utilisée lors du paiement vous permettent d'améliorer votre système interne de détection de la fraude.

Concrètement, à chaque paiement, le Back Office **E-transactions** vous indique l'origine géographique de la banque du client. Vous pouvez ainsi mieux cerner les cas de fraudes et éventuellement refuser des paiements qui semblent frauduleux (historique des fraudes constatées sur certains pays).

Ce service permet d'obtenir les informations suivantes pour chaque transaction :

- Carte étrangère ou pas (en temps réel, via le retour de la demande d'autorisation)
- Code pays d'origine de la carte (à J+1, dans le Back Office E-transactions).

Si ces informations vous semblent incohérentes (ex : adresse IP en Afrique et adresse carte en France), vous pouvez forcer le passage en **3D Secure** pour cette transaction.

Vous retrouvez dans le back Office Vision les transactions stoppées par le module de gestion de fraude. La valeur "module fraude" apparaît dans la colonne **Motif refus** du Back-office commerçant.

Date & Heure	Ref. commande	Montant	Statut
03/12/2013 17:55:47	Test Fabien 3090	30.90 €	Refusée
03/12/2013 17:46:40	Test Fabien 3088	30.88 €	Refusée
03/12/2013 17:41:08	Test Fabien 3087	30.87 €	Refusée
03/12/2013 17:19:05	Test Fabien 3086	30.86 €	Refusée
03/12/2013 16:20:47	Test Fabien 3085	30.85 €	Refusée
03/12/2013 15:09:23	Test Fabien	30.84 €	Refusée
27/09/2013 17:09:26	Test PAYBOX 2345	23.45 €	Refusée
08/08/2013 17:56:08	189824650	10.00 €	Refusée
08/08/2013 17:55:08	189818943	10.00 €	Refusée

Référence commande Test Fabien 3086



Montant initial	30.86 EUR	Paiement 3DS	Oui	Pays client	FRA
Montant actuel	30.86 EUR	Porteur authentifié		Pays carte	FRA
Autorisation		Garantie 3DS	Non	Validité carte (AAMM)	1503
Date de remise	N/A	<b>Motif refus</b>	Opération sans authentification 3D-Secure stoppée par le filtre	Type de carte	Visa
Num. remise	0	Acqureur	Caisse région...	Emetteur	Société génér...

Rembourser Annuler Capturer Envoyer en banque Mettre en opposition la carte

## 3D Secure

Mis en place par Visa et Mastercard sous les marques « **Verified by VISA** » et « **MasterCard Secure Code** », le dispositif **3D Secure** vise à renforcer la sécurité des paiements par carte sur Internet, dans le but de diminuer les risques de fraude, en particulier d'usurpation d'identité et les impayés relatifs à la répudiation.

3D-Secure permet à la banque émetteur de :

- **s'assurer que l'internaute qui réalise la transaction est bien le titulaire de la carte utilisée pour le paiement,**
- **garantir au commerçant les transactions et d'introduire en cas de contestation du porteur de carte, un transfert de responsabilité vers la banque de ce dernier\***

\* Le Crédit Agricole pourra contrepasser le montant des opérations non garanties (exemple : défaut de réception d'un justificatif 3D Secure) qui n'ont pu être imputées au compte sur lequel fonctionne la carte

L'authentification du porteur est gérée par la banque du porteur de carte. Le porteur visualise donc toujours la même page d'authentification.

En France, toutes les banques émettrices de cartes adhèrent au programme 3D-Secure.

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

Ainsi, dès lors que vous et votre client sont enrôlés dans le dispositif **3D Secure**, lorsque votre client souhaitera effectuer un paiement sur internet, il sera préalablement dirigé vers le site de sa banque sur lequel il devra s'authentifier afin de valider le règlement de son achat.

Ce que cela change pour vous : le transfert de responsabilité.

- Si une transaction est effectuée sans **3D Secure** et qu'elle s'avère frauduleuse par la suite, le Crédit Agricole contrepassera le montant de l'opération non garantie sur votre compte, opération qui n'aura pu être imputée au compte sur lequel fonctionne la carte, vous laissant ainsi une perte sèche.
- Avec **3D Secure**, lorsque la transaction est garantie, elle ne peut plus être débitée même en cas de fraude. En cas de « *contestation porteur lors d'une fraude* », l'impayé est supporté par la banque émettrice de la carte du porteur.\*

*\*sous réserve du respect des toutes les mesures de sécurités prévues à votre contrat d'acceptation.*

Le **3D Secure sélectif** vous permet de gérer vos encaissements en toute tranquillité : par exemple en delà d'un certain montant, vous pouvez débrayer le contrôle **3D Secure**. Le **3D Secure** en mode sélectif vous facilite la vente en fluidifiant le parcours client.

**Le Crédit Agricole recommande d'utiliser le 3D Secure pour se prémunir contre les risques de fraude sur les paiements internet.**

Pour plus d'information, renseignez-vous sur le document «[Manuel des bonnes pratiques 3DS](#) » sur le site : <http://e-transactions.fr>

## 4. MOYEN DE PAIEMENTS

**E-transactions Premium** vous permet d'accepter de nombreux moyens de paiement :

Cartes bancaires (CB, MasterCard, Visa), porte-monnaie interbancaires Paylib mais aussi si vous le souhaitez, cartes de grands réseaux internationaux (Amex, JCB, Diners), cartes de crédit ou encore Paypal ... pour satisfaire vos clients français ou étrangers (affichage en devises\* / langues étrangères possible sur la page de paiement).

Que votre client achète depuis son PC, sa tablette ou son mobile, votre page de paiement s'adapte au format de l'écran.

L'intégration des moyens de paiement hors cartes bancaires et Paylib, nécessite la signature d'un contrat de votre part, directement auprès du fournisseur de la solution de paiement, sous réserve et selon les conditions de l'acquéreur du moyen de paiement.

**E-transactions Premium** offre la possibilité technique de l'intégrer dans la page de paiement et de le suivre dans le Back Office.

Pour connaître les moyens de paiements disponibles, contactez votre Caisse régionale !

**Paylib** est un nouveau service d'encaissement par carte bancaire permettant de régler sur un site sans saisir son N° de carte.



Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

Adapté aux nouvelles tendances de consommation, et notamment les achats sur mobile, Paylib vous permet de développer vos ventes, avec un parcours client optimisé qui réduit les abandons de panier. Votre client valide son achat très simplement, sans effectuer le parcours 3D Secure habituel.

Paylib est une solution intégrée dans E-transactions Access et vous offre la même garantie de paiement, que 3D Secure, sur toutes les transactions.

Simple à installer sur votre site, Paylib repose sur des transactions carte bancaire et ne modifie pas la gestion des encaissements déjà effectués par Carte bancaire.

Paylib, est une solution de paiement proposée par de grandes banques françaises, qui vous donne accès à leurs clients et donc des millions d'acheteurs potentiels.

<http://www.paylib.fr/commerçant>

*\*à titre informatif*

## 5. LE SCHEMA D'UNE TRANSACTION

### Parcours acheteur

Le client remplit son panier sur votre site marchand et procède à la phase de paiement. Il sera dirigé vers la page de paiement **E-transactions** et enregistre les informations de sa carte (numéro de carte, date d'expiration et code CVV). Chaque paiement fait l'objet d'une demande d'autorisation systématique à la banque du porteur pour diminuer les risques d'impayés (solvabilité / carte en opposition).

Si le dispositif **3D Secure** est activé, votre client sera dirigé automatiquement vers la plateforme **3D Secure** de sa banque pour identifier qu'il est bien le porteur de la carte.

- Si l'authentification est réussite, il retourne vers votre site pour valider son paiement et vous êtes garantie du paiement effectué.
- Si l'authentification est échouée, vous avez le choix de :
  - Abandonner la transaction
  - Accepter la transaction en sachant qu'il n'y a pas de garantie de paiement

Pour un paiement avec PAYLIB l'acheteur est authentifié par sa banque avec un processus rapide et simple qui se substitue au contrôle 3DS et vous octroie une garantie systématique.

### Parcours commerçant

Une demande d'autorisation de prélèvement s'est fait automatiquement au moment de l'achat. Le délai de remise en banque est paramétrable pour s'adapter à votre activité. Le délai recommandé est de 6 jours au plus après la demande d'autorisation pour assurer la garantie **3D Secure**. Passé ce délai, une nouvelle demande d'autorisation sera effectuée et ce, au risque d'être rejetée.

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

## Les modes de remise des transactions carte bancaires

### La date d'envoi en banque

Le délai de remise en banque (délai de N jours entre la demande d'autorisation et la remise en banque), est fixé lors de la souscription. Ce paramètre peut prendre une valeur comprise entre **0 et 75 jours** (avec une 2ème demande d'autorisation au-delà de 6 jours). **Par défaut, ce délai est positionné à 0.**

Les transactions sont automatiquement remises en banque à l'expiration du délai de remise en banque. Il est possible durant ce délai d'annuler totalement la transaction. Pour gérer la livraison ou le remboursement partiel(le) d'une commande, le commerçant pourra soit faire une demande d'autorisation seule puis faire une capture de la partie de la commande que l'on peut honorer.

Il est également possible de déclencher l'encaissement d'une transaction, avant le délai de N jours prévu.

Le « délai de remise en banque » peut être paramétré en mode statique (débit différé simple) ou dynamique (débit différé avancé). En mode dynamique, la date d'envoi en banque est adaptée à chaque transaction, selon une formule établie au préalable. Vous pouvez décider par exemple de n'encaisser le paiement de vos clients qu'à leur arrivée à l'hôtel, et donc les dates de remise en banque seront différentes selon le jour où la transaction a été enregistrée.

## 6. LES FONCTIONNALITES

### Gestion des débits

#### Débit immédiat

Au moment de l'achat, une autorisation de paiement est effectuée automatiquement et votre client sera débité dès le lendemain.

#### Débit différé simple

Le nombre de jours entre l'autorisation de paiement et la remise à l'encaissement est prédéfini dans le contrat d'acquisition de flux sécurisée. Si vous optez pour un différé à J+3, l'encaissement s'effectue automatiquement 3 jours après la date d'achat.\*

Par défaut, une demande d'autorisation est couverte jusqu'à 7 jours maximum après la date de transaction. Passé ce délai, vous n'êtes plus garantie du paiement.

*\*la télécollecte quotidienne s'effectue à 1h30 du matin*

#### Débit différé avancé

Le nombre de jours entre l'autorisation de paiement et l'encaissement est paramétrable (entre 0 et 75 jours) dans votre Back Office. Ce service est compris dans la **Gestion automatisée des encaissements**, accessible dans l'offre **E-transactions Premium**.

## Gestion manuelle des encaissements

### Principe

Le service de gestion manuelle des encaissements vous permet de piloter vos encaissements via le Back Office **E-transactions Vision**. Le back office vous permet d' :

#### → **Avoir constamment un œil sur votre activité**

- Suivre en temps réel les paiements sur votre site internet (graphique synthétique et tableau récapitulatif)
- Consulter toutes les transactions

#### → **Adapter la gestion des paiements à votre activité commerciale**

- possibilité d'annuler une transaction avant son envoi en banque
- possibilité de rembourser une transaction

Avec ce service, vous optimisez la gestion de votre trésorerie et améliorez le service rendu à vos clients en ajustant l'encaissement des transactions à vos livraisons.

### Dans le détail

#### Consultation par date

Le Back Office **E-transactions** vous donne accès à un historique de 13 mois. Plusieurs vues sont disponibles : hebdomadaire, mensuelle, annuelle ou date à date.

#### Consultation d'une transaction

Le Back Office **E-transactions** vous permet de filtrer les transactions en combinant de multiples critères et vous affiche les données détaillées de la transaction ainsi sélectionnée : référence de la commande, montant, numéro d'autorisation, carte de paiement utilisée, pays d'origine de la carte, pays clients, état de la transaction, état **3D Secure**, date de remise en banque...

A chaque détail de transaction les actions réalisables vous sont proposées.

Référence commande 388340900						
	Montant initial	10 EUR	Paiement 3DS	Oui	Pays client	FRA
	Montant actuel	10 EUR	Porteur authentifié	A	Pays carte	FRA
	Autorisation	XXXXXX	Garantie 3DS	Oui (expirée)	Validité carte (AAMM)	1604
	Date de remise	N/A	Motif refus		Type de carte	Visa
	Num. remise	0	Acqureur	Caisse région...	Emetteur	Société génér...
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Rembourser</span> <span>Annuler</span> <span>Capturer</span> <span>Envoyer en banque</span> <span>Mettre en opposition la carte</span> </div>						

Vous pourrez aussi afficher la liste des opérations passées sur le serveur de paiement mais non encore remises en banque.

## Consultation des remises

De la même manière (filtrage et sélection) vous avez accès à la liste des paiements envoyés en banque (remises/télécollectes).

## Paramètres de compte modifiables

Tous les paramètres utiles à la remise des opérations sont présentés dans un tableau (nombre de jours du différé, heure de télécollecte automatique...).

Certains de ces paramètres sont modifiables :

- les adresses e-mail (compte–rendu de paiement et remise)
- les adresses URL

Cela se fait via le Back Office Vision, dans l'onglet « Paramétrage »

The screenshot displays a configuration page with the following fields and values:

0700531 001	1999888 097	199904 001	888888 001
Numéro de site	0700531		
Numéro de rang	001		
Identifiant	719172824		
Etat du site	Actif		
Réception du ticket de paiement	<input checked="" type="radio"/> Actif <input type="radio"/> Inactif		
E-mail de paiement	benjamin.brain@ca-cp.fr		
E-mail de compte rendu	benjamin.brain@ca-cp.fr		
E-mail de votre intégrateur	benjamin.brain@ca-cp.fr		
Url de redirection après un paiement réussi	http://www.paybox.com/OK		
Url de redirection après une erreur de paiement	http://www.paybox.com/NOE		
Url de redirection après un abandon de paiement	http://www.paybox.com/CANCEL		
Url de redirection pour paiement en attente	inconnue		
Retour vers site immédiat	<input type="radio"/> Actif <input checked="" type="radio"/> Inactif		
Url de retour http	http://www.retourpaybox.com		
E-transactions Internet	Actif		
Abonnements	Actif		
No show	Actif		
Gestion Automatisée des Encassements	Inactif		
Traitements par lots	Inactif		
Traitements par lots plus	Inactif		
E-transactions Téléphone Fax Courrier	Actif		
Paiement par Mail	Inactif		

## Le remboursement total ou partiel des transactions

Cette fonctionnalité permet de régler un litige commercial par une transaction de crédit électronique sur le compte bancaire de l'internaute et une transaction de débit sur votre compte bancaire.

Le remboursement se fait toujours sur la base d'une transaction de paiement. Il peut s'effectuer dans un délai de 13 mois à compter de la date de la transaction, sous condition que la carte du porteur soit valide. Le remboursement peut être partiel ou total.

Plusieurs remboursements partiels sont possibles, à concurrence du montant total de la transaction de paiement.

## Informations sur les opérations réalisées

La plateforme **E-transactions** vous adresse par e-mail un double du ticket de paiement ainsi qu'un compte-rendu quotidien des remises.

## Reporting

Des possibilités d'export de données sont disponibles à tous les stades de la navigation, dans plusieurs formats (opérations acceptées, montant, origine de la banque du porteur, date...)

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

Pour plus d'informations, téléchargez le manuel Back Office sur :

<http://e-transactions.fr>

## Gestion automatisée des encaissements / requêtes informatiques

### Présentation du service

La **Gestion automatisée des encaissements** est un service permettant d'intégrer la gestion des paiements au système d'information et de commande de votre entreprise et de piloter automatiquement les différentes fonctions d'encaissements.

Ce service donne accès aux mêmes fonctions que la « **Gestion manuelle des encaissements** » : consultation des transactions, annulation des transactions, remboursement, ... L'option « **Gestion automatisée des encaissement** » vient en complément du service « Gestion manuelle des encaissements ». Dans tous les cas, vous pouvez intervenir manuellement à partir de votre Back Office **E-transactions**.

La « **Gestions automatisée des encaissements** » vous permet de bénéficier des fonctionnalités du paiement avec débit différé avancé, abonnement complexe et paiement 1 clic.

### Illustration

**Dans le cas d'une gestion manuelle**, une personne physique doit intervenir à partir d'une interface sécurisée (sur Internet) pour effectuer une validation, une annulation ou un remboursement.

**Dans le cas d'une gestion automatisée**, le pilotage des opérations d'annulation, de remboursement...s'effectue en interaction avec le système d'information de l'entreprise.

*Exemple : l'annulation d'une commande à partir du système d'information du commerçant (cas d'une rupture de stock) déclenche automatiquement l'annulation du paiement.*

### Avantages clients

#### Améliore les gains de productivité

Vous évitez de traiter plusieurs fois une même opération. Par ailleurs, vous pouvez également intégrer de multiples contrôles (stock, contrôle profil client,) avant d'intervenir automatiquement sur les transactions.

#### Améliore le service rendu à vos clients

Vous améliorez les services rendus à vos clients car l'option vous permet de traiter les opérations en temps réel (annulation de commande, demandes de remboursement...). Les clients peuvent par exemple être informés plus rapidement sur l'état d'avancement de leur commande.

La « **gestion automatisée des encaissements** » est destinée généralement aux commerçants réalisant beaucoup de transactions (plus de 50 par jour) ou à des boutiques gérant leurs stocks en flux tendus (nécessitant beaucoup d'annulation de transactions...).

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

## Mise en œuvre

**Vous** (le responsable du système d'information ou le fournisseur de solution) : devez installer le kit spécifique **E-transactions** qui relie le système d'information de votre entreprise (gestion des stocks, comptabilité,...) à la brique de paiement.

**La Caisse régionale** du Crédit Agricole : pour vous enregistrer à cette fonctionnalité, le contrat de service «**E-transactions**» ainsi que le contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé doivent être dûment signés.

Puis la demande de souscription au service sera envoyée à la Hotline. Une fois ces documents réceptionnés, la Hotline vous communiquera la démarche à suivre.

## Paiement fractionné

### Présentation du service

Le paiement fractionné permet de débiter une transaction en plusieurs fois. Ce service intervient a posteriori d'une transaction. Le Client déclenchera les paiements au fur et à mesure des livraisons.

Ce service est accessible à condition que votre solution E-transactions soit équipée de la Gestion Automatisée des Encaissements.

Le paiement fractionné améliore le service rendu au Porteur : celui-ci n'est débité qu'en fonction des articles livrés.

- Toute transaction peut être fractionnée.
- Le montant maximum à fractionner correspond au montant de la transaction initiale.
- Comme toutes les transactions en vente à distance, le paiement fractionné ne constitue pas une garantie de paiement. Les éventuels impayés sont à la charge du Client (ex : la demande d'autorisation est rejetée).
- Chacune des échéances fait l'objet d'une demande d'autorisation.

### Illustration d'un cas de figure courant

**Cas d'un site de produits culturels** : le Client encaisse le montant des articles achetés par le Porteur, au fur et à mesure qu'ils partent en livraison.

Exemple : Le Porteur achète trois articles pour un montant total de 60€.

Le premier article commandé (20€) est en stock :

- Le Client scinde la transaction et remet en banque 20 € le jour même.
- les autres articles seront disponibles dans 15 jours : le Client diffère de 15 jours l'encaissement du solde (soit 40€).

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

## Paiement n fois (non garantie)

### Présentation du service

Le **paiement « n fois »** permet de proposer un échelonnement (jusqu'à 3 fois en plus du paiement initial) des paiements par carte bancaire, dans un délai de 90 jours maximum.

Les montants et les dates sont paramétrables.

Dans le Back Office **E-transactions**, vous pouvez suivre les échéances de vos paiements en plusieurs fois. A tout moment il est possible de résilier un paiement n fois à votre convenance.

Ce n'est pas un crédit et vous recevez au fur et à mesure vos paiements avec le risque que certains ne soient pas honorés. Seul le premier paiement est garanti 3D Secure.

- Comme toutes les transactions en vente à distance, l'accepteur ne bénéficie pas de la garantie de paiement. Les éventuels impayés sont à la charge de l'accepteur.
- Chacune des échéances fait l'objet d'une demande d'autorisation.
- Le système contrôle que la date de validité de la carte bancaire de l'internaute ne soit pas postérieure à la dernière échéance de paiement.
- L'ensemble de la transaction doit avoir lieu dans un délai maximum de 90 jours.

### Illustrations sur Internet

**Cas d'un professionnel du tourisme** : vous encaissez une partie du paiement au moment de la réservation (les frais de dossiers) et le solde ultérieurement, à une échéance déterminée.

*Exemple* : Un internaute réserve un voyage pour un montant total de 1.000€.

- 1) 250€ sont encaissés à la réservation (les frais de dossiers)
- 2) Le solde (750€) sera remis en banque x jours avant le départ du client ou à son arrivée sur le lieu de séjour.

**Cas d'un magasin discount/électroménager**: vous proposez à l'internaute de régler ses achats en trois échéances. Vous encaissez une partie du montant à la commande et le solde est réparti en deux mensualités d'un montant équivalent.

*Exemple* : L'internaute réalise un achat pour un montant total de 185€. Il choisit de régler ses achats en trois fois.

- 1) 100€ lui sont prélevés à la commande
- 2) 85€ (le solde) sera encaissé en deux fois, à J+30 et J+60 après la commande, dans la limite de 90 jours maximum.

## Avantages clients

### Développer le chiffre d'affaires

La possibilité pour le client d'échelonner ses paiements peut jouer comme un facteur déterminant dans la décision d'achat, notamment lors d'une commande de montant élevé.

### Améliorer le service rendu au client

Le **paiement n fois** améliore le confort de l'internaute. Celui-ci ne donne son numéro de carte qu'une seule fois et est informé précisément, avant validation, des dates et montants des échéances à venir.

### Mise en œuvre

Ce service est proposé dans l'offre **E-transactions Premium**. La mise en place de ce service ne nécessite pas de développement mais un simple paramétrage du site.

Les modalités de paramétrage sont livrées par la Hotline

## La réglementation

- L'avance des fonds est assurée par le commerçant, ne génère pas de ligne de crédit pour l'internaute
- Le crédit gratuit est un crédit remboursable sans paiement d'intérêts. Il est régi par les articles L.311-27 à L.311-29 du code de la consommation. Un délai de paiement offert sur trois mois, tel qu'un paiement en 3 fois sans frais, n'est pas un crédit à la consommation. Le crédit gratuit entre dans le champ du crédit à la consommation dès lors que la durée de l'opération est supérieure à 90 jours.

## Gérer les paiements n fois dans le back office

Dans votre Back Office **E-transactions**, cliquez sur « Applications » puis sur « **Paiements n fois** »

The screenshot shows the back office interface for E-transactions. At the top, there is a navigation bar with 'Applications' selected. Below it, the 'Liste des Paiements N fois' is displayed, showing a table with columns: Numéro, Statut, Type, Date de création, Ref. commande, Date expiration (A...), Email porteur, Montant, Prochain débit, Paiements restant, and Détails. Two rows are visible, with the second row selected. Below the table, a detailed view for the selected payment plan is shown, including fields for Statut, Paiements restants, Montant initial, Périodicité, Montant prélèvements, Jour du mois, Date de création, and Date prochaine échéance. A 'Résilier' button is also present.

Numéro	Statut	Type	Date de création	Ref. commande	Date expiration (A...)	Email porteur	Montant	Prochain débit	Paiements restant	Détails
97029683	En cours	4 fois	06/10/2014	Test	1610		9,00 €	06/11/2014	3	
97029679	En cours	Abonnement	06/10/2014	Test	1610		1,00 €	07/10/2014	Illimité	

Résultats 1 à 2 sur un total de 2

**Détails** Référence commande Test **Fermer**

Statut : En cours Paiements restants : illimité

Montant initial : 10,00 EUR Périodicité : tous les mois

Montant prélèvements : 1,00 EUR Jour du mois : 7

Date de création : 06/10/2014 Date prochaine échéance : 07/10/2014

**Résilier**



L'onglet Paiement n fois permet de visualiser l'ensemble des échéanciers :

➤ **Les paiements n fois** : permet d'étaler les paiements dans la limite de 3 paiements en plus du paiement initial. Vous êtes en mesure de définir séparément le montant et la date de chaque échéance. **Les transactions de débit de chaque échéance sont ensuite traitées comme des paiements et sont disponibles dans le Journal de transactions.**

### Filtres disponibles

- Numéro : En précisant un numéro de transaction, la recherche se fera spécifiquement sur ce dernier
- Référence commande : Permet d'effectuer une recherche d'abonnement en fonction de la référence commande renseignée à la création de celui-ci.
- Statut : Permet d'effectuer une recherche en fonction du statut de l'abonnement
- E-mail porteur : Permet d'effectuer une recherche d'abonnement en fonction de l'adresse e-mail que vous avez renseignée à la création de votre porteur.

The image shows a user interface for filtering transactions. It features a 'Statut' dropdown menu with a downward arrow. Below it, a list of status options is displayed: 'En cours' (highlighted in blue), 'Terminé', 'Résilié', 'Echoué', and 'Va échouer'. To the right of the dropdown is a small 'x' button and another empty dropdown menu.

### Journal des paiements n fois

Vous retrouverez dans les colonnes, les mêmes champs que pour les filtres :

- Numéro
- Référence commande
- Statut
- E-mail porteur

En complément de ces colonnes sur lesquelles des filtres peuvent être appliqués, vous trouverez aussi :

- Date de création : Date d'achat
- Date d'expiration : Date d'expiration de la carte utilisée pour le paiement n fois – format AAMM
- Montant : Montant de la prochaine échéance
- Paiements restant : Nombre de paiements restant, si l'échéancier est à durée déterminée
- Périodicité : La récurrence du paiement en nombre de mois
- Jour du mois : Jour du mois où le débit devra être effectué (si jamais il y a 30 et que le mois comporte 28 jours, le prélèvement se fera le dernier jour du mois)
- Prochain débit : Date du prochain débit


Numéro	Statut	Date de créa...	Ref. comma...	Date expira...	Email porteur	Montant	Paiements re...	Periodicité (...)	Jour du mois	Prochain débit
--------	--------	-----------------	---------------	----------------	---------------	---------	-----------------	-------------------	--------------	----------------

<b>Statut</b>	<i>En cours / Terminé / Echoué / Résilié</i>
<b>Montant</b>	<i>Montant de la prochaine échéance</i>
<b>Paiements restants</b>	<i>Nombre restant (Jusqu'à la fin des échéances renseignées)</i>

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

<b>Tous les mois</b>	0
<b>Jour du mois</b>	0
<b>Prochain débit</b>	Date de la prochaine échéance xx/xx/20xx

## La résiliation des paiements n fois

Il est possible de les résilier manuellement au moyen du bouton . En cliquant dessus, l'utilisateur aura un écran de validation avant confirmation de cette action.

**Détails**
Référence commande Test
Fermer

Statut : en cours

Montant initial : 10,00 EUR

Montant prélèvements : 1,00 EUR

Date de création : 06/10/2014

Paielements restants : Illimite

Périodicité : tous les mois

Jour du mois : 7

Date prochaine échéance : 07/10/2014

Résilier

## Abonnement simple ou complexe

### Présentation du service

La gestion des paiements par **abonnement simple** vous permet de gérer des prélèvements périodiques pour vos clients. Ainsi, une fois le paiement initial effectué, le client sera prélevé suivant une fréquence préalablement définie.

La gestion de **l'abonnement simple** est une gestion de base : elle ne prévoit que des cas simples d'abonnements, basés sur la reconduction périodique de paiement d'une même somme, sur une période souhaitée initialement. Ces paramètres ne peuvent pas, par la suite, être modifiés.

**L'abonnement complexe** est incluse dans la « **Gestion automatisée des encaissements** ». Dans ce cas tout est paramétrable (fréquence, montant etc....) puisque que c'est vous qui définies, pour chaque paiement, la totalité des paramètres à prendre en compte.

### Illustrations sur Internet

**Cas d'un abonnement presse simple:** lors de la souscription à l'abonnement d'une valeur de 16.50 euros mensuel pendant 12 mois, le client va choisir « Prélèvement sur Carte Bancaire » comme sa mode de paiement ;

La fréquence du prélèvement et la date de fin du service sont imposées par le commerçant (prélèvement mensuelle pendant 12 mois dans ce cas)

Lors de la création d'un abonnement, le commerçant et le client reçoivent un e-mail « ticket de paiement » qui précise le montant et la date d'un prochain prélèvement.

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

L'**abonnement** peut se terminer de 3 façons :

- A l'échéance : Lorsque toutes les échéances prédéterminées par le commerçant ont été traitées avec succès, l'abonnement se termine automatiquement.
- Echec d'une échéance : quand un prélèvement est refusé, les prochaines échéances s'arrêtent automatiquement et le commerçant en est informé.
- Résiliation par le commerçant : le commerçant peut, à tout moment, résilier un ou des abonnements à partir de son Back Office

## Avantages clients

### Réponse aux besoins spécifique de différentes activités

Vous êtes professionnels dans la presse, vous proposer des services récurrent... L'**abonnement** vous permet de simplifier la vie de vos clients, ceux-ci souscrivent une fois aux services et le paiement de vos services s'effectue automatiquement.

### Améliorer le service rendu au client

L'**abonnement** améliore le confort de l'internaute. Celui-ci ne donne son numéro de carte qu'une seule fois et est informé précisément, avant validation, des dates et montants des échéances à venir.

## Mise en œuvre

Ce service est proposé dans l'offre **E-transactions Premium**. La mise en place de ce service ne nécessite pas de développement mais un simple paramétrage du site.

Les modalités de paramétrage sont délivrées par la Hotline

Pour bénéficier de l'option **Abonnement Complexe**, vous devez souscrire à l'option « **Gestion Automatisée des encaissements** »

## Gérer les Abonnements dans le back office

Dans votre back office, clic sur « Applications » puis sur « Paiements n fois »

**Liste des paiements N fois**  
MesChausseffes.com

Cas Abonnements

⌕ Filtres de recherche

Chercher Réinitialiser Cacher les filtres

Número	Statut	Type	Date de créat...	Ref. comman...	Date expiatio...	Email porteur	Montant	Prochain débit	Paiements rest...	Détails
28595	<u>Statut</u> En cours Terminé Résilié Échoué Va échouer	<u>Type</u> 2 fois 3fois 4 fois <b>Abonnement</b>	13/11/2010	94	1103	fest@paybox.cc	207.00 €	01/12/2010	2	
28597			13/11/2010	95	1203	fest@paybox.cc	200.00 €	01/12/2010	2	
29196			17/11/2010	5	1303	fest@paybox.cc	99.80 €	01/12/2010	11	
29460			18/11/2010	23	1103	fest@paybox.cc	44.90 €	01/12/2010	11	
29516			18/11/2010	24	1103	fest@paybox.cc	39.90 €	01/12/2010	11	
29519			18/11/2010	25	1103	fest@paybox.cc	66.90 €	01/12/2010	11	
32611			15/11/2010	52	1802	fest@paybox.cc	2.387.00 XPF	15/12/2010	0	

**Détails** Référence commande 94 Fermer

Statut : En cours  Paiements restants : Toujours / X

---

Montant initial : 15 €  Périodicité : tous les X mois

Montant prélèvements : 5€  Jour du mois : 28

Date de création : XX/XX/20XX  Date prochaine échéance : XX/XX/20XX

[Résilier](#)

## Paiement en 1 clic

L'option **paiement en 1 clic** permet à votre client de ne plus ressaisir son numéro de carte pour effectuer un prochain achat. Vous optimisez ainsi le parcours de votre client et le paiement est très rapide.

## No show (option est à l'usage exclusif des hôteliers)

### Présentation

L'option « **No Show** » permet à l'hôtelier d'émettre une facture dite « **No Show** » pour un montant correspondant au prix d'une nuitée si le client ne s'est pas présenté ou n'a pas annulé sa réservation effectuée préalablement par carte bancaire (le délai entre la réservation et non présentation ne doit pas excéder 90 jours).

### Illustration

Un client réserve le 15 mars un hôtel pour 3 nuitées de 100 euros chacune pour un séjour du 15 au 18 mai.

#### Le 15 mars :

Une demande d'autorisation correspondant à la première nuitée est effectuée soit 100 euros. La date de remise en banque (crédit en compte) de la première nuitée est paramétrée pour être effectuée à la date d'arrivée du client (2 mois dans ce cas).

- la date de remise (crédit en compte) du solde s'effectue au plus tard à la fin du séjour.

**Le 15 mai :****A) le client ne se présente pas à l'hôtel**

L'hôtel remet en banque une nuitée soit 100 euros via la fonction validation. Les 200 euros restants ne doivent pas être remis en banque et ne doivent donc pas faire l'objet d'une validation dans le Back Office.

**B) le client se présente à l'hôtel**

2 choix sont possibles pour l'hôtelier :

- L'hôtel remet en banque une nuitée soit 100 euros via la fonction validation et les 200 euros restants à la date de fin du séjour au plus tard.
- L'hôtel ne remet aucune transaction en banque et propose à son client un paiement via son terminal électronique de paiement de proximité.

**Avantages****Encaisser des réservations No Show**

Ce service permet, dans le cadre de l'offre **E-transactions**, d'encaisser des réservations « **No Show** » dans le respect des conditions prévues par le contrat d'acceptation des cartes « CB » ou agréées « CB » en paiement à distance, si le client ne s'est pas présenté ou n'a pas annulé sa réservation, d'émettre une facture dite « No Show » pour un montant correspondant au prix d'une nuitée dans la catégorie de la prestation réservée.

Les paiements « **No show** », comme tous paiements, peuvent être annulés ou remboursés totalement ou partiellement en utilisant les fonctions de la gestion des encaissements (Back Office **E-transactions**).

**Conditions particulières****Vous devez impérativement informer au préalable votre client**

- Du contenu de la prestation proprement dite (caractéristiques de la chambre, prix, adresse de l'hôtel, etc. ...),
- De l'objet de ce service
- Du fait que s'il n'est pas arrivé avant l'heure de libération de la chambre, il lui sera facturé par chambre réservée, un montant correspondant à une nuit dans l'hôtel, taxes comprises (facture no show),
- Qu'il peut toutefois annuler sa réservation, sans frais, au plus tard jusqu'à 18 heures (heure locale de l'hôtel) le jour d'arrivée prévu en précisant qu'il s'agissait d'une réservation garantie et qu'il lui sera alors attribué un numéro d'annulation,
- Qu'il ne lui sera pas prélevé de commission pour ce service.

**En cas d'accord du client, vous devez**

- Lui demander les données figurant en relief sur la carte (numéro, nom et date de validité) ainsi que son adresse,
- Communiquer et confirmer la réservation par lettre, en cas de demande expresse du client,
- Etablir une fiche de réservation au nom du client et mentionner sur cette fiche le numéro de la chambre qui lui est attribuée.

### Fourniture des prestations compensatrices

Si, exceptionnellement, la chambre retenue n'était pas disponible au moment où arrive le client, quelle que soit son heure d'arrivée, jusqu'à l'heure de libération des chambres, vous devez, sans aucun frais supplémentaire pour le dit client :

- Lui procurer pour une nuit une chambre dans un autre hôtel de classe au moins égale, à un prix au plus égal au prix de la chambre réservée,
- Le transporter jusqu'à cet hôtel,
- Lui rembourser, s'il le souhaite, le prix de la communication téléphonique de trois minutes entre cet hôtel et sa famille ou son bureau,
- Lui transmettre à la nouvelle adresse, pendant la période de réservation, tout message ou tout appel le concernant.

### Annulation de la réservation

Vous devez accepter une annulation de réservation garantie si elle est faite avant 18 heures (heure locale de l'hôtel), le jour prévu de l'arrivée. Vous indiquerez au client un numéro d'annulation à faire valoir en cas de contestation. Vous devez confirmer par écrit cette annulation en cas de demande du client.

### Mise en œuvre

La réglementation du Groupement des Cartes Bancaires prévoit un avenant au contrat d'acceptation des cartes « CB » ou agréées « CB » en paiement à distance, réservé spécialement aux professionnels hôteliers. Cet avenant consiste en un service appelé « **No show** ».

La mise en place de ce service nécessite des développements d'intégration. Les modalités de paramétrage sont délivrées par la Hotline et sont disponibles sur le site internet de votre assistance : <http://e-transactions.fr>

Pour plus informations, renseigner vous auprès de votre Caisse Régionale du Crédit Agricole.

## Journal de rapprochement bancaire

Grâce au journal de rapprochement bancaire, vous visualisez les paiements remis en banque.

Date & heure	Référence	Ref commande	Montant	Type	Date de remise	Rapprochement	Montant net	Commission
18/04/2017 10:32	123451	Commande 1	11,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	10,91 €	0,09 €
18/04/2017 11:03	123452	Commande 2	12,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	11,90 €	0,10 €
18/04/2017 11:14	123453	Commande 3	13,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	12,89 €	0,11 €
18/04/2017 11:27	123454	Commande 4	14,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	13,88 €	0,12 €
18/04/2017 11:36	123455	Commande 5	15,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	14,87 €	0,13 €
18/04/2017 11:43	123456	Commande 6	16,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	15,86 €	0,14 €
18/04/2017 11:45	123457	Commande 7	17,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	16,86 €	0,14 €
18/04/2017 11:48	123458	Commande 8	18,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	17,85 €	0,15 €
18/04/2017 11:51	123459	Commande 9	19,00 €	Débit	19/04/2014	Erreur	18,84 €	0,16 €
18/04/2017 11:53	123460	Commande 10	20,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	19,83 €	0,17 €
18/04/2017 11:57	123461	Commande 11	21,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	20,82 €	0,18 €
18/04/2017 11:59	123462	Commande 12	22,00 €	Débit	19/04/2014	Oui	21,81 €	0,19 €

Pas de résultats

Solution <b>E-transactions</b>	Version du : 08/08/2017
Premium	

## 7. LA PERSONALISATION

La page de paiement (par défaut en fond blanc avec le logo Crédit Agricole) peut être personnalisée pour avoir la même charte graphique que celle de votre boutique. Il vous suffit de nous communiquer votre image de fond d'écran (en format GIF) et votre feuille de style (fichier .CSS).

## 8. VENDRE A L'INTERNATIONAL

### Affichage multilingue

Vous avez la possibilité de proposer à votre client une page de paiement dans sa langue et ainsi de les assurer.

Les langues disponibles sont : *Français, Anglais, Espagnol, Italien, Allemand, Hollandais, Suédois, Portugais.*

### Affichage multidevise

Sur la page de paiement, les devises suivantes peuvent être affichées en bas de page avec une conversion dynamique ([www.xe.com](http://www.xe.com)), à titre informatif :

*Euro, Franc Suisse, Dollar US, Yen, Yuan, Livre Sterling, Dollar canadien*

## 9. SAV

Dès la signature de votre contrat **E-transactions**, vous bénéficiez d'un accès à la Hotline **E-transactions**.

La Hotline **E-transactions** vous accompagne lors de l'installation du service sur votre site, vous assiste dans son utilisation et répond à toutes vos demandes de renseignements techniques, monétiques ou bancaires.

La hotline reste à votre disposition, du lundi au vendredi de 9H à 18H30 :

**Support Technique & Fonctionnel**  
**E-mail : [support@e-transactions.fr](mailto:support@e-transactions.fr)**  
**Téléphone : 0 810 812 810 (1)**

(2) *prix d'un appel local non surtaxé depuis un poste fixe*

Pour tout contact auprès de nos services, il faut IMPERATIVEMENT vous munir des identifiants communiqués par le support **E-transactions** :

- numéro de SITE (7 chiffres)
- numéro de RANG (2 chiffres)
- numéro d'identifiant (1 à 9 chiffres)