



BNP PARIBAS

GUIDE UTILISATEUR

Outil de Gestion MERC@NET

Juin 2010

SOMMAIRE

1.	INTRODUCTION	3
2.	LA CONNEXION A L'OUTIL DE GESTION MERC@NET	3
3.	LA GESTION DES IDENTIFIANTS ET DU MOT DE PASSE	6
3.1.	LA GESTION DES IDENTIFIANTS	6
3.2.	LA GESTION DU MOT DE PASSE	6
3.2.1.	Modifier votre mot de passe	6
3.2.2.	Mot de passe oublié	7
4.	LA GESTION DES ENCAISSEMENTS	8
4.1.	LA CONSULTATION DES OPERATIONS	8
4.2.	LA VALIDATION D'UNE TRANSACTION	11
4.2.1.	Première méthode de validation : directe	12
4.2.2.	Deuxième méthode de validation via le détail de la transaction	13
4.3.	L'ANNULATION D'UNE TRANSACTION	14
4.3.1.	Première méthode d'annulation : directe	15
4.3.2.	Deuxième méthode d'annulation via le détail de la transaction	16
4.4.	LE REMBOURSEMENT D'UNE TRANSACTION	16
4.4.1.	Première méthode de remboursement : directe	17
4.4.2.	Deuxième méthode de remboursement via le détail de la transaction	17
5.	LES OPTIONS DE L'OFFRE MERC@NET	18
5.1.	L'OPTION CREATION DE PAIEMENT	18
5.1.1.	La création d'un paiement unique	18
5.1.2.	La création d'un paiement en plusieurs fois	20
5.2.	L'OPTION VERIFICATION CHEQUE	24
5.3.	L'OPTION GESTION DE LA LISTE GRISE (CONTROLE ANTI FRAUDE)	25
5.3.1.	L'ajout d'une carte dans la liste grise	25
5.3.2.	La consultation d'une carte dans la liste grise	26
5.3.3.	La suppression d'une carte de la liste grise	27
6.	ANNEXES	27
6.1.	RAPPEL DES MODES D'ENVOI EN BANQUE	27
6.2.	TABLEAU DES ETATS DES TRANSACTIONS ET DES OPERATIONS POSSIBLES	28
6.3.	TABLEAU : SIGNIFICATION DES VALEURS 3D SECURE	29
6.4.	LA SECURISATION DE VOTRE SITE MARCHAND : LES BONNES PRATIQUES	29
6.4.1.	Informations relatives à votre certificat	29
6.4.2.	Informations relatives à la page d'appel à l'API Merc@net	31
6.5.	LEXIQUE	32

1. INTRODUCTION

Ce guide a pour objectif de vous aider dans l'utilisation des fonctions disponibles dans l'outil de gestion Merc@net, selon les options auxquelles vous avez adhéré.

L'outil de gestion vous permet d'intervenir manuellement sur vos transactions afin de gérer les paiements en fonction de vos besoins commerciaux et financiers.

Les fonctions suivantes sont disponibles dans l'offre de base Merc@net :

- La consultation en ligne des transactions
- La validation totale ou partielle des transactions pour remise en
- L'annulation totale ou partielle des transactions avant remise en banque
- Le remboursement total ou partiel des transactions déjà remises en banque

Les fonctions suivantes sont disponibles en option dans l'offre Merc@net :

- La création de paiement pour vos commandes par correspondance
- La vérification chèque
- La gestion de la liste grise (dans le cadre de l'option "contrôle de lutte contre la fraude")

Pour vous assister techniquement avant, pendant et après l'installation de Merc@net, vous pouvez contacter notre service d'assistance :

- directement à l'adresse suivante :

ASSISTANCE MERC@NET INTERNET

 **N° Indigo 0 825 84 34 14**
0,15€/min

E-mail : assistance.mercanet@bnpparibas.com

- ou par courriel via la fonction « Contact » disponible dans cet outil de gestion, en précisant bien votre numéro de contrat VAD (7 chiffres) et/ou l'intitulé de votre enseigne.

2. LA CONNEXION A L'OUTIL DE GESTION MERC@NET

Pour effectuer des opérations manuelles dans l'outil de gestion, il suffit de pouvoir se connecter à Internet.



Entrer sur votre navigateur Internet l'URL suivante, pour vous connecter à l'outil de gestion Merc@net :

URL : <https://mercanet-bo.bnpparibas.net/Login.jsp>

La page suivante s'affiche :



BNP PARIBAS

Bienvenue dans l'application Merc@net

Pour accéder au service, veuillez vous authentifier.
Attention, votre compte sera bloqué après 3 échecs de connexion.

Utilisateur

Mot de passe

ENTRER

[Vous avez oublié votre mot de passe ?](#)

© BNP Paribas, 2010



Saisir l'identifiant de connexion et le mot de passe de connexion.

Rappels concernant le mot de passe :


- Pour des raisons de sécurité,
 - le mot de passe a une validité de 3 mois. Pensez à le mémoriser et à le modifier avant la date d'expiration figurant sur la page d'accueil.
 - le nombre de tentatives de saisie du mot de passe est limité à 3, l'accès est ensuite bloqué
- En cas de perte ou de blocage du mot de passe; cliquez sur le lien [Vous avez oublié votre mot de passe ?](#) disponible sur la page d'accueil Merc@net pour sa réinitialisation.
- En cas de non connexion de plus de 3 mois, un message s'affichera, lors de la connexion vous indiquant que le mot de passe a expiré et que vous devez le modifier.



Cliquer sur le bouton **ENTRER** , la page suivante s'affiche :

[haut contraste](#) | [contraste normal](#)

TRANSACTIONS | CONTRÔLE CHÈQUES | PARAMÈTRES | GESTION DES DROITS UTILISATEURS

**BIENVENUE**
Accueil

eee oua
[Modifier votre mot de passe](#)
[Modifier votre email](#)
boutique de test
Commerçant n°
011223344550000

Vous êtes identifié comme **eee oua** sous la boutique **boutique de test** , numéro de contrat **011223344550000** .

Votre adresse mail est **Ant.D.stuff@gmail.com**

Dernière connexion **28/06/2010 17:09:45**

Votre mot de passe expire le **25/12/2010**

ACCUEIL
CONTACT
AIDE
QUITTER

BIENVENUE SUR MERC@NET
lundi 28 juin 2010

Vous êtes sur l'outil de gestion Merc@net. Il vous permet de suivre et de gérer les opérations réalisées par vos clients sur votre site marchand ainsi que celles que vous avez pu initier dans cet outil.

Vous pouvez ainsi :

- rechercher et consulter les transactions réalisées
- annuler (partiellement ou totalement) des opérations non encore remises en banque
- rembourser (partiellement ou totalement) des transactions déjà remises en banque
- effectuer d'autres opérations en fonction des options retenues dans le cadre du service Merc@net

© BNP Paribas, 2009

L'onglet **CONTACT** : Vous permet d'adresser directement un courriel à notre assistance Merc@net (cf. coordonnées page précédente). Ne pas oublier de :

Renseigner votre adresse e-mail, dans la zone correspondante pour recevoir une réponse

Préciser votre nom d'enseigne et/ou votre numéro de contrat VAD-Merc@net.

L'onglet **AIDE** vous donne accès à ce guide.

GUIDE UTILISATEUR OUTIL DE GESTION MERC@NET – SOLUTION BNP PARIBAS

PAGE : 5/33

3. LA GESTION DES IDENTIFIANTS ET DU MOT DE PASSE

3.1. LA GESTION DES IDENTIFIANTS

Lors de l'ouverture de votre contrat, vous devez fournir à votre chargé d'affaires un e-mail de contact valide. Dans le cas contraire, c'est-à-dire si aucun e-mail de contact n'est enregistré pour votre contrat VAD, il vous sera demandé de le renseigner dès votre première connexion. La page suivante s'affiche :

haut contraste | contraste normal

TRANSACTIONS | CONTRÔLE CHÈQUES | PARAMÈTRES | GESTION DES DROITS UTILISATEURS

MODIFICATION DE L'EMAIL

Accueil > Modification de l'email

eee oua
[Modifier votre mot de passe](#)
[Modifier votre email](#)
boutique de test
Commerçant n°
011223344550000

ACCUEIL
CONTACT
AIDE
QUITTER

Modification des informations de l'utilisateur eee oua Les champs marqués par * sont obligatoires

Merci de saisir votre adresse email dans le champs ci-dessous. Attention, les accents ne sont pas enregistrés, merci de ne pas en utiliser.

Nom eee oua *
Prénom *
Adresse email Ant.D.stuff@gmail.com *
Confirmation de l'adresse email Ant.D.stuff@gmail.com *

ENVOYER

© BNP Paribas, 2009



Saisissez vos nom, prénom, et adresse mail. Confirmez votre adresse mail en la saisissant une seconde fois.

Cliquez sur **ENVOYER** pour valider la modification.

❶ Ces informations sont nécessaires afin de réinitialiser votre mot de passe en cas d'oubli de celui-ci : c'est pourquoi il est important que ces données soient correctes.

3.2. LA GESTION DU MOT DE PASSE

3.2.1. Modifier votre mot de passe

Votre mot de passe est valide pendant 3 mois. Pensez à le mémoriser et à le modifier avant la date d'expiration figurant sur la page d'accueil.

15 jours avant la fin de validité de votre mot de passe, des messages d'informations s'afficheront à chacune de vos connexions afin de vous le signaler.



Cliquez sur le

[Modifiez votre mot de passe](#)

de votre page d'accueil. La page suivante s'affiche :

[haut contraste](#) | [contraste normal](#)

TRANSACTIONS | CONTRÔLE CHÈQUES | PARAMÈTRES | GESTION DES DROITS UTILISATEURS

MODIFICATION DU MOT DE PASSE

Accueil > Modification du mot de passe

eee oua

[Modifier votre mot de passe](#)

[Modifier votre email](#)

boutique de test
Commerçant n°
011223344550000

Modification du mot de passe de l'utilisateur eee oua Les champs marqués par * sont obligatoires

Le mot de passe doit être constitué au minimum de 8 caractères dont au moins un chiffre et au moins un caractère spécial parmi + % ! . # ^ \$ @ - _ ! () [] { }

Mot de passe actuel *

Nouveau mot de passe *

Répéter le nouveau mot de passe *

ACCUEIL

CONTACT

AIDE

QUITTER

© BNP Paribas, 2009



Saisissez votre mot de passe actuel puis saisissez à deux reprises votre nouveau mot de passe.

❶ Aucun de vos trois précédents mots de passe ne peut être utilisé.

Le mot de passe doit être composé d'au moins 8 caractères, d'un chiffre, d'une lettre et, d'un caractère spécial parmi + % ! . # ^ \$ @ - _ ! () [] { }

3.2.2. Mot de passe oublié

Vous avez la possibilité de réinitialiser vous-même votre mot de passe, en cas d'oubli de celui-ci.



Cliquez sur le lien Vous avez oublié votre mot de passe ? disponible à partir de la page d'accueil de votre outil de gestion Merc@net. La page suivante s'affiche :



BNP PARIBAS

Réinitialisation du mot de passe

Nous allons générer un nouveau mot de passe et vous l'envoyer sur l'adresse email que vous avez enregistré

Ce mot de passe devra être changé dès votre prochaine connexion

Utilisateur

REINITIALISER

ANNULER

© BNP Paribas, 2009



Renseignez votre identifiant de connexion puis cliquez sur **REINITIALISER** pour confirmer la modification.

Vous recevrez un mail contenant votre nouveau mot de passe sur l'adresse que vous avez fourni. Ce mot de passe est temporaire ; il devra être changé lors de votre connexion.

❗ Evitez de faire un « copier-coller » de nouveau mot de passe à partir du mail que vous recevrez : cela ajoute des caractères d'espacement ou des sauts de ligne qui feront échouer l'authentification.

4. LA GESTION DES ENCAISSEMENTS

La gestion des encaissements vous donne la possibilité de consulter et/ou modifier les transactions réalisées via Merc@net.

Plusieurs fonctions sont disponibles pour intervenir sur les transactions afin d'optimiser la gestion de votre trésorerie et l'amélioration du service rendu à vos clients (tel le décalage entre la livraison et l'encaissement).

La gestion des encaissements permet :

- la consultation en ligne des transactions
- la validation totale ou partielle des transactions afin qu'elles soient envoyées en banque
- l'annulation totale ou partielle des transactions avant qu'elles ne soient envoyées en banque
- le remboursement total ou partiel des transactions après qu'elles aient été remises en banque

4.1. LA CONSULTATION DES OPERATIONS

Cette fonction vous permet de consulter les opérations réalisées de manière globale et/ou détaillée.



Cliquer sur l'onglet **TRANSACTIONS**, la page suivante s'affiche :

RECHERCHE SIMPLE ▼ RECHERCHE AVANCÉE ► RECHERCHE PAR N° DE CARTE

CRITÈRES DE RECHERCHE Les champs marqués par * sont obligatoires

Transactions du	04/08/2009	au	04/08/2009	JJ/MM/AAAA
Identifiant compris entre		et		
Date de remise			JJ/MM/AAAA	
Référence de la commande				
Etat de la transaction	Tous les états ▼			
Type de carte	Tous les types de carte ▼			
Devise	Toutes les devises ▼			

RECHERCHER

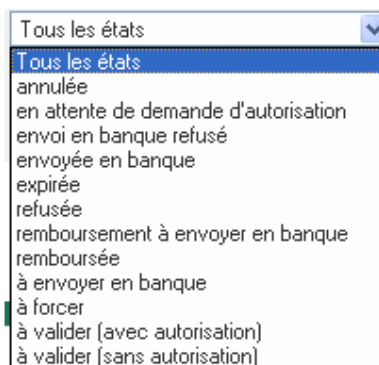
✓ Vous accédez directement sur l'onglet : **RECHERCHE AVANCÉE** qui vous permet d'obtenir une liste de transactions ou une transaction donnée en fonction des critères que vous aurez saisis.

Pour consulter directement le détail d'une transaction, il vous suffit de cliquer sur l'onglet :

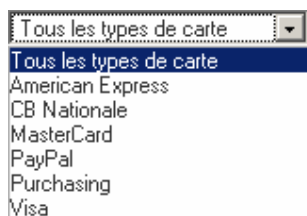
RECHERCHE SIMPLE

✓ La recherche avancée peut se faire à partir des critères suivants, vous devez saisir au minimum un critère :

- [Date des transactions](#) : saisir la date de début et date de fin de recherche
- [Identifiant de transactions](#) : saisir les identifiants transactions recherchés. L'identifiant est indiqué notamment dans vos journaux de fonds.
- [Date de remise](#) : saisir la date d'envoi en banque
- [Référence de la commande](#) : saisir la référence de la commande (Order ID sur 32 caractères), cela suppose qu'elle ait été préalablement renseignée au moment de la commande.
- [Etat de la transaction](#) : choisir l'état dans la liste proposée dans le menu déroulant



- Type de carte : Sélectionner la carte ou le mode de paiement (PayPal, Aurore, American Express...) dans le menu déroulant



- Devise : sélectionner la devise dans le menu déroulant




Cliquer sur le bouton **RECHERCHER** après avoir saisi les critères de recherche, une liste des transactions s'affiche selon les critères définis :

LISTE DES RÉSULTATS							
IDENTIFIANT	DATE	ETAT	NUMÉRO DE COMMANDE	MONTANT D'ORIGINE	MONTANT ACTUEL	MOYEN DE PAIEMENT	« 1 »
260138	09/06/2009 16:02:54	refusée	12345678910	180,00 €	180,00 €	Visa	✓ [icône] [icône] [icône] [icône]
235601	09/06/2009 16:07:57	remboursée	12345678910	20,00 €	0,00 €	Visa	✓ [icône] [icône] [icône] [icône]
123456	09/06/2009 16:24:23	envoyée en banque	987654321	99,00 €	90,00 €	MasterCard	✓ [icône] [icône] [icône] [icône]
586636	09/06/2009 16:25:47	envoyée en banque	azer	59,60 €	59,60 €	CB Nationale	✓ [icône] [icône] [icône] [icône]
591815	09/06/2009 16:31:30	envoyée en banque	mlkj	23,89 €	3,89 €	Visa	✓ [icône] [icône] [icône] [icône]
012345	09/06/2009 16:33:14	à valider (sans autorisation)		65,00 €	65,00 €	Visa	✓ [icône] [icône] [icône] [icône]

La partie droite du tableau définit les opérations possibles et disponibles pour les transactions auxquelles elles se rapportent.

La signification des pictogrammes :

Le pictogramme  = valider une transaction

Le pictogramme  = rembourser une transaction

Le pictogramme  = annuler une transaction

Les boutons de couleur verte indiquent que l'opération est disponible,

Les boutons de couleur grise indiquent que l'opération n'est pas réalisable.

✓ Diverses possibilités d'exploitation des informations

➔ Possibilité de visualiser le détail d'une transaction, en cliquant sur l'[identifiant](#) concerné.

NB : Vous pouvez aussi accéder directement à cette page via l'onglet



DÉTAILS DE LA TRANSACTION		
	Identifiant de la transaction	500000
	Date de la transaction	30/06/2009 17:32:45
	Type de transaction	Débit
	Païement en plusieurs fois	1/6
	Référence de la commande	azer
	Montant d'origine	150,00 €
	Montant actuel	0,00 €
	Moyen de paiement	Carte
	Réponse du serveur	00
	Etat réponse automatique	UNDEFINED
	Etat de la transaction	annulée  HISTORIQUE
	Adresse IP de l'internaute	
	Code client	472
	Condition de la transaction	SSL
	Garantie de paiement	
	Date limite d'envoi en banque	30/06/2009
	Date effective d'envoi en banque	
	Type de carte	CB Nationale
	Numéro de carte	4975#####00 11/2009
	Numéro d'autorisation	375965
	Certificat de paiement	1246375965
	Code réponse acquéreur	00
	Code complémentaire	

➔ Possibilité de consulter les différentes actions effectuées sur une transaction, en cliquant sur



HISTORIQUE DES OPÉRATIONS POUR LA TRANSACTION 500000						
OPÉRATION	DATE ET HEURE DE L'OPÉRATION	CODE RÉPONSE	MONTANT DE L'OPÉRATION	MONTANT ACTUEL	ETAT DE LA TRANSACTION	UTILISATEUR
init transaction	30/06/2009 17:32:47	00	150,00 €	150,00 €	à envoyer en banque	BNP_RCET_ROC_M1
annulation	30/06/2009 17:42:30	00	150,00 €	0,00 €	annulée	BNP_RCET_ROC_M1

<< RETOUR À LA LISTE

<< RETOUR À LA TRANSACTION

Pour revenir à la liste initiale cliquer sur

<< RETOUR À LA LISTE

Pour revenir à la transaction initiale cliquer sur

<< RETOUR À LA TRANSACTION

➔ Possibilité de trier les informations en cliquant sur l'entête « soulignée » de la colonne souhaitée

LISTE DES RÉSULTATS							
IDENTIFIANT	DATE	ETAT	NUMÉRO DE COMMANDE	MONTANT D'ORIGINE	MONTANT ACTUEL	MOYEN DE PAIEMENT	<< 1 >>

➔ Possibilité d'exporter la liste des transactions dans un tableau Excel en cliquant sur



EXPORT EXCEL

, le tableau suivant s'affichera :

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Identifiant de la transaction	Date de la transaction	Type de transaction	Référence de la commande	Montant d'origine	Montant actuel	Moyen de paiement	Canal de commande	Cryptogramme visuel fourni à la commande	Réponse du serveur
2	000014	03/03/2008 17:53	Débit		3511	16,78	16,78 Visa		présent	00
3	77099	03/03/2008 21:22	Débit			40	40 CB Nationale		absent	00
4	261002	03/03/2008 15:48	Débit		4536513	499	499 Visa		présent	00
5	000001	03/03/2008 11:25	Débit		5136670	1	1 CB Nationale		présent	00
6	016100	03/03/2008 16:44	Débit	CCL072166544	132,13	132,13	132,13 CB Nationale		présent	00
7	000003	03/03/2008 12:06	Débit		27359755	56,2	56,2 CB Nationale		présent	00
8	692648	03/03/2008 11:52	Débit (Duplication)		2692645	3,99	3,99 CB Nationale		absent	00
9	016139	03/03/2008 17:25	Débit	CCL072166544	132,13	132,13	132,13 CB Nationale		présent	00
10	016102	03/03/2008 16:48	Débit	CCL072166544	132,13	132,13	132,13 CB Nationale		présent	00
11	000009	03/03/2008 17:33	Débit		3506	29,35	29,35 Visa		présent	00
12	77112	03/03/2008 21:23	Débit			20	20 CB Nationale		absent	00
13	251152	02/03/2008 15:03	Débit		-1	314,54	314,54 MasterCard		présent	05

4.2. LA VALIDATION D'UNE TRANSACTION

La fonction de validation vous permet de :

- déclencher l'envoi en banque d'une transaction.
- faire du paiement différé en débitant votre client à l'expédition des produits achetés.

Vous pouvez valider tout ou partie du montant de la transaction. Le montant validé partira en banque le jour de cette validation.

Il est impossible :

- de valider un montant supérieur au montant d'origine de la transaction.
- de faire plusieurs validations partielles sur une transaction. Le solde de la transaction s'annule automatiquement.



Cliquer sur l'onglet

TRANSACTIONS

, la page suivante s'affiche :

► RECHERCHE SIMPLE ▼ RECHERCHE AVANCÉE ► RECHERCHE PAR N° DE CARTE

CRITÈRES DE RECHERCHE Les champs marqués par * sont obligatoires

Transactions du

Identifiant compris entre et

Date de remise

Référence de la commande

Etat de la transaction

Type de carte

Devise

RECHERCHER



Choisir « à valider sans autorisation » dans le menu déroulant du critère « Etat de la transaction »

Etat de la transaction

Sans critère défini par défaut, l'outil vous affichera l'ensemble des transactions du jour.



Cliquez sur **RECHERCHER**, la page suivante s'affiche :


transactions trouvées **ACTUALISER** **CRÉER TRANSACTION** **NOUVELLE RECHERCHE** **EXPORT EXCEL**

LISTE DES RÉSULTATS							
IDENTIFIANT	DATE	ETAT	NUMÉRO DE COMMANDE	MONTANT D'ORIGINE	MONTANT ACTUEL	MOYEN DE PAIEMENT	<< 1 >>
185586	29/05/2009 10:09:36	à valider (sans autorisation)		642,00 €	642,00 €	CB Nationale	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
012345	09/06/2009 16:33:14	à valider (sans autorisation)		65,00 €	65,00 €	Visa	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
802360	09/06/2009 16:38:20	à valider (sans autorisation)		520,00 €	520,00 €	Visa	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Vous avez 2 méthodes possibles pour valider une transaction :

4.2.1. Première méthode de validation : directe



Cliquez sur , la page suivante s'affiche

DONNÉES DE LA TRANSACTION À VALIDER	
Identifiant de la transaction	211774
Date de la transaction	07/08/2009 10:40:44
Etat de la transaction	à valider (sans autorisation)
Montant actuel	300,00 €
Montant à valider	<input type="text" value="300,00"/> € (ex: 1120 ou 0.50)

VALIDER TRANSACTION << RETOUR À LA LISTE



Modifier si besoin le montant à valider dans le champ correspondant (si validation partielle)



Cliquez sur **VALIDER TRANSACTION**, la page suivante s'affiche si la validation est acceptée :

Validation acceptée

 CRÉER TRANSACTION

 RECHERCHER TRANSACTION

RÉSULTAT DE LA VALIDATION

Date de l'opération	07/08/2009 10:42:52
Montant à valider	300,00 €
Réponse du serveur	Autorisation acceptée (00)
Certificat de l'opération	9442f835e91e
Etat de la transaction	à envoyer en banque
Montant de la transaction	300,00 €

TRANSACTION D'ORIGINE À VALIDER

Identifiant de la transaction	211774
Date de la transaction	07/08/2009 10:40:44
Etat avant validation	à valider (sans autorisation)
Montant avant validation	300,00 €

<< RETOUR À LA LISTE

→ La page suivante s'affiche en cas de refus

Validation refusée

Opération impossible : l'opération que vous souhaitez réaliser n'est pas compatible avec l'état de la transaction.

RÉSULTAT DE LA VALIDATION

Date de l'opération	07/08/2009 10:14:00
Montant à valider	156,00 €
Réponse du serveur	Opération impossible : l'opération que vous souhaitez réaliser n'est pas compatible avec l'état de la transaction. (24)
Etat de la transaction	expirée
Montant de la transaction	156,00 €

TRANSACTION D'ORIGINE À VALIDER

Identifiant de la transaction	650050
Date de la transaction	09/06/2009 17:18:25
Etat avant validation	à valider (sans autorisation)
Montant avant validation	156,00 €

<< RETOUR À LA LISTE

Si vous avez d'autres transactions à valider, cliquez sur

<< RETOUR À LA LISTE

4.2.2. Deuxième méthode de validation via le détail de la transaction



Cliquer sur l'[identifiant](#) de la transaction pour en avoir le détail.

DÉTAILS DE LA TRANSACTION



Identifiant de la transaction	185686
Date de la transaction	29/05/2009 10:09:36
Type de transaction	Débit
Référence de la commande	
Montant d'origine	642,00 €
Montant actuel	642,00 €
Moyen de paiement	Carte
Réponse du serveur	00
Etat réponse automatique	UNDEFINED
Etat de la transaction	à valider (sans autorisation) HISTORIQUE
Adresse IP de l'internaute	
Code client	
Condition de la transaction	SSL
Garantie de paiement	
Date limite d'envoi en banque	29/05/2009
Date effective d'envoi en banque	
Type de carte	CB Nationale
Numéro de carte	4975#####00 06/2009
Numéro d'autorisation	584576
Certificat de paiement	1243584576
Code réponse acquéreur	00
Code complémentaire	
Informations complémentaires	

VALIDATION

DUPLICATION

<< RETOUR À LA LISTE



Cliquer sur

VALIDATION

, la page suivante s'affiche pour la saisie du montant à valider :

DONNÉES DE LA TRANSACTION À VALIDER

Identifiant de la transaction	185686
Date de la transaction	29/05/2009 10:09:36
Etat de la transaction	à valider (sans autorisation)
Montant actuel	642,00 €
Montant à valider	<input type="text" value="642,00"/> € (ex: 1120 ou 0.50)

VALIDER TRANSACTION

<< RETOUR À LA LISTE

<< RETOUR À LA TRANSACTION



Dérouler ensuite selon la procédure décrite dans la première méthode de validation.

4.3. L'ANNULATION D'UNE TRANSACTION

Cette fonction vous permet de modifier partiellement ou totalement le montant à envoyer en banque et de gérer notamment vos remises en fonction de vos stocks et de vos délais de livraison.

Pour être opérationnel, l'annulation d'une transaction suppose que :

- Le montant ne peut être supérieur au montant initial de la transaction. Il est possible d'annuler une transaction en plusieurs fois tant que le délai d'envoi en banque 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 banque à expiration du délai de capture
- Elle doit être effectuée avant sa date d'envoi en banque ; après la seule solution possible est le remboursement (Cf. chapitre suivant)

NB : Par défaut, l'envoi différé en banque est inactivé, ce qui signifie que l'envoi se fait le jour même. Si vous souhaitez différer la date d'envoi des transactions, il y a lieu d'effectuer le paramétrage nécessaire préalablement.

La procédure d'annulation est analogue à celle de la validation d'une transaction décrite ci-dessus.



Cliquer sur l'onglet

TRANSACTIONS



Sélectionner l'état « à envoyer en banque » dans le menu déroulant du critère « Etat de la transaction »

Etat de la transaction

à envoyer en banque

Sans critère défini par défaut, l'outil vous affichera l'ensemble des transactions du jour.



Cliquez sur

RECHERCHER

Vous avez 2 méthodes possibles pour annuler une transaction.

4.3.1. Première méthode d'annulation : directe



Cliquer sur le bouton , la page suivante s'affiche :

DONNÉES DE LA TRANSACTION À ANNULER	
Identifiant de la transaction	211774
Date de la transaction	07/08/2009 10:40:44
Etat de la transaction	à envoyer en banque
Montant d'origine	300,00 euro
Montant actuel	300,00 euro
Montant à annuler	<input type="text" value="300,00"/> € (ex: 1120 ou 0.50)

ANNULER TRANSACTION

<< RETOUR À LA LISTE



Modifier si besoin le montant à annuler dans le champ correspondant (si annulation partielle)





Cliquer sur

ANNULER TRANSACTION


, la page s'affiche indiquant si l'annulation est un succès ou un échec.

Annulation acceptée


 CRÉER TRANSACTION
  RECHERCHER TRANSACTION

RÉSULTAT DE L'ANNULATION	
Date de l'opération	07/08/2009 10:55:28
Montant à annuler	200,00 €
Réponse du serveur	Autorisation acceptée (00)
Certificat de l'opération	75a9a84bcfb1
Etat de la transaction	à envoyer en banque
Montant de la transaction	100,00 €

TRANSACTION D'ORIGINE À ANNULER	
Identifiant de la transaction	211774
Date de la transaction	07/08/2009 10:40:44
Etat avant annulation	à envoyer en banque
Montant avant annulation	300,00 €

 RETOUR À LA LISTE

Si vous avez d'autres transactions à annuler, cliquez sur

 RETOUR À LA LISTE

4.3.2. Deuxième méthode d'annulation via le détail de la transaction



Cliquer sur l'[identifiant](#) pour avoir le détail de la transaction



Cliquer sur

ANNULATION



Dérouler ensuite selon la procédure décrite dans la première méthode d'annulation.

4.4. LE REMBOURSEMENT D'UNE TRANSACTION

Le remboursement vous permet de créditer le compte de votre client qui a été préalablement débité (produit non parvenu, indisponible, détérioré, retour etc.). Le remboursement est envoyé en banque le jour même.

Cette opération peut être réalisée dans les six mois qui suivent la commande. Vous pouvez effectuer plusieurs remboursements partiels dans la limite du montant initial.

La procédure de remboursement est analogue à celle de la validation d'une transaction décrite plus haut.



Cliquer sur l'onglet

TRANSACTIONS



Sélectionner l'état « envoyée en banque » dans le menu déroulant du critère « Etat de la transaction »

Etat de la transaction

envoyée en banque

Sans critère défini par défaut, l'outil vous affichera l'ensemble des transactions du jour.



Cliquer sur

RECHERCHER

Vous avez 2 méthodes possibles pour rembourser une transaction :

4.4.1. Première méthode de remboursement : directe



Cliquer sur le bouton , la page suivante s'affiche :

DONNÉES DE LA TRANSACTION À REMBOURSER	
Identifiant de la transaction	183410
Date de la transaction	29/05/2009 10:06:05
Etat de la transaction	envoyée en banque
Montant actuel	4000,00 €
Montant à rembourser	<input type="text" value="4000,00"/> € (ex: 1120 ou 0.50)

REMBOURSER TRANSACTION

<< RETOUR À LA LISTE



Modifier si besoin le montant à rembourser dans le champ correspondant (si remboursement partiel)



Cliquer sur **REMBOURSER TRANSACTION**, une page s'affiche indiquant si l'annulation est un succès ou un échec

RÉULTAT DU REMBOURSEMENT	
Date de l'opération	07/08/2009 11:01:07
Montant à rembourser	3000,00 €
Réponse du serveur	Autorisation acceptée (00)
Certificat de l'opération	5d764d18fbc7
Etat de la transaction	remboursement à envoyer en banque
Montant de la transaction	1000,00 €

TRANSACTION D'ORIGINE À REMBOURSER	
Référence de la transaction	183410
Date de la transaction	29/05/2009 10:06:05
Etat avant remboursement	envoyée en banque
Montant avant remboursement	4000,00 €

<< RETOUR À LA LISTE

Si vous avez d'autres transactions à rembourser, cliquez sur

<< RETOUR À LA LISTE

4.4.2. Deuxième méthode de remboursement via le détail de la transaction



Cliquer sur l'[identifiant](#) pour avoir le détail de la transaction



Cliquer sur

REMBOURSEMENT



Dérouler ensuite selon la procédure décrite dans la première méthode de remboursement

5. LES OPTIONS DE L'OFFRE MERC@NET

5.1. L'OPTION CREATION DE PAIEMENT

Selon les options qui auront été retenues dans votre contrat e-Commerce Merc@net ; cette fonction vous permet de créer des paiements

- uniques ou des paiements en plusieurs fois par cartes bancaires
- par cartes privatives (Aurore, American express...) dès lors que vous avez obtenu l'agrément auprès de l'organisme concerné.

Important : Les transactions n'étant pas réalisées sur Internet, cela induit qu'elles ne rentrent pas dans le cadre du protocole 3D Secure, l'acheteur n'étant pas présent pour saisir son mot de passe.

5.1.1. La création d'un paiement unique



Cliquer sur l'onglet

CRÉER TRANSACTION

, la page suivante s'affiche :

▼ CRÉER PAIEMENT ► CRÉER PAIEMENT ÉCHELONNÉ

SÉLECTION DU MOYEN DE PAIEMENT Les champs marqués par * sont obligatoires

Type de carte *

Choisir carte

Choisir carte

American Express

CB Nationale

MasterCard

Visa

CONTINUER >>




Sélectionner le type de carte dans le menu déroulant, puis cliquer sur le bouton

CONTINUER >>

, la page suivante s'affiche :

▼ CRÉER PAIEMENT ► CRÉER PAIEMENT ÉCHELONNÉ

DÉTAILS DU MOYEN DE PAIEMENT Les champs marqués par * sont obligatoires

Type de carte  CB Nationale

Numéro de carte *

Date de validité * MM/AAAA

Cryptogramme

DÉTAILS DE LA TRANSACTION Les champs marqués par * sont obligatoires

Identifiant de la transaction *

Montant de la transaction * (ex: 1120 ou 0.50)

Devise *

Mode d'envoi en banque *

Délai d'envoi en banque * jour(s)

Référence de la commande

Code client

Renseignements complémentaires (Informations "libres" qui seront restituées dans le journal des transactions sous l'appellation "return-context")



Saisir obligatoirement les informations suivantes :

- Celles relatives à la carte du porteur

Numéro de carte *

Date de validité * MM/AAAA

Cryptogramme

- ✓ [cryptogramme](#) (les 3 chiffres au dos de la carte). Cette donnée est obligatoire que la commande soit faite via Internet ou par correspondance.

- Celles relatives à la transaction de paiement

Identifiant de la transaction *

Montant de la transaction * (ex: 1120 ou 0.50)

Devise *

Mode d'envoi en banque * Attention, l

Délai d'envoi en banque * jour(s)

- ✓ [Identifiant de la transaction](#). Par défaut un numéro est inscrit mais vous pouvez le modifier pour y faire figurer votre propre référence (maximum 6 caractères numériques).
- ✓ Mode d'envoi en banque : sélection du mode d'envoi souhaité, selon le profil utilisateur (cf. annexe ; § 5.1)
- ✓ Délai d'envoi en banque. Nombre de jours à partir duquel la transaction est envoyée en banque



Saisir les données facultatives suivantes :

Référence de la commande	<input type="text"/>
Code client	<input type="text"/>
Renseignements complémentaires (Informations "libres" qui seront restituées dans le journal des transactions sous l'appellation "return-context")	<input type="text"/>

- ✓ la [référence de la commande](#), le [code client](#) et les renseignements complémentaires sont des valeurs facultatives.



Cliquer sur **CRÉER PAIEMENT** pour valider la transaction, la page suivante s'affiche :

Si le paiement est accepté

Transaction créée	CRÉER TRANSACTION	RECHERCHER TRANSACTION
-------------------	-------------------	------------------------

DÉTAILS DE LA TRANSACTION		
	Identifiant de la transaction	237629
	Date de la transaction	07/08/2009 11:12:39
	Référence de la commande	olq
	Montant	236,00 €
	Réponse du serveur	Autorisation acceptée (00)
	Type de carte	CB
	Numéro de carte	4975####00 10/2010
	Numéro d'autorisation	636359
	Certificat de paiement	1249636359
	Code réponse acquéreur	Transaction approuvée ou traitée avec succès (00)
	Etat de la transaction	à valider (sans autorisation) (TO_VALIDATE)

Si le paiement est refusé, avec le motif de refus (ci-dessous un exemple de page de refus)

La transaction a été refusée. Refus simple		
DÉTAILS DE LA TRANSACTION		
	Identifiant de la transaction	716465
	Date de la transaction	05/03/2008 18:12:29
	Montant	0,50 €
	Réponse du serveur	Refus simple (05)
	Type de carte	MASTERCARD
	Numéro de carte	5132#####59 09/2009
	Code réponse acquéreur	Suspicion de fraude (59)
	Etat de la transaction	refusée (REFUSED)

5.1.2. La création d'un paiement en plusieurs fois

La procédure est sensiblement identique à celle du paiement unique ; les informations à renseigner sont les mêmes, auxquelles s'ajoutent les données propres au paiement en plusieurs fois.



Sélectionner l'onglet

CRÉER PAIEMENT ÉCHELONNÉ



Sélectionner le type de carte du porteur



Cliquer sur

CONTINUER >>

, la page suivante s'affiche :

DÉTAILS DE LA TRANSACTION

Les champs marqués par * sont obligatoires

Identifiant de la transaction *	<input type="text" value="539915"/>
Montant total des échéances *	<input type="text" value="578"/> (ex: 1120 ou 0.50)
Devise *	<input type="text" value="euro"/>
Nombre d'échéances de paiement *	<input type="text" value="3"/>
Périodicité *	<input type="text" value="15"/> jour(s)
Montant de la première échéance	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)
Référence de la commande	<input type="text"/>
Code client	<input type="text"/>
Renseignements complémentaires (Informations "libres" qui seront restituées dans le journal des transactions sous l'appellation "return-context")	<input type="text"/>

ECHÉANCIER DES PAIEMENTS

Date de remise n° 1	<input type="text" value="03/08/2009"/> JJ/MM/AAAA	Montant n°1	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)
Date de remise n° 2	<input type="text"/> JJ/MM/AAAA	Montant n°2	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)
Date de remise n° 3	<input type="text"/> JJ/MM/AAAA	Montant n°3	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)

<< RETOUR

PRÉREMPLIR ÉCHÉANCIER

CRÉER PAIEMENT



Saisir obligatoirement les informations suivantes, après avoir compléter celles de la carte :

Identifiant de la transaction *	<input type="text" value="734907"/>
Montant total des échéances *	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)
Devise *	<input type="text" value="euro"/>
Nombre d'échéances de paiement *	<input type="text" value="3"/>
Périodicité *	<input type="text"/> jour(s)

- ✓ l'identifiant de la transaction est affiché par défaut, il est modifiable
- ✓ le montant total des échéances : c'est le montant global du paiement (de la commande)
- ✓ le nombre d'échéances de paiement : 12 maximum dans la limite de la validité de la carte
- ✓ la périodicité : c'est le nombre de jour(s) entre 2 échéances.



Saisir les données facultatives suivantes

Montant de la première échéance	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)
---------------------------------	--

ECHÉANCIER DES PAIEMENTS

Date de remise n° 1	<input type="text" value="03/08/2009"/> JJ/MM/AAAA	Montant n°1	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)
Date de remise n° 2	<input type="text"/> JJ/MM/AAAA	Montant n°2	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)
Date de remise n° 3	<input type="text"/> JJ/MM/AAAA	Montant n°3	<input type="text"/> (ex: 1120 ou 0.50)

<< RETOUR

PRÉREMPLIR ÉCHÉANCIER

CRÉER PAIEMENT

- ✓ le montant de la première échéance. Vous pouvez :
- * saisir manuellement l'ensemble des informations relatives aux montants et aux dates des différentes remises.

- * automatiser partiellement le calcul des échéances en cliquant sur **PRÉREMPLIR ÉCHÉANCIER**
 - les montants et dates des échéances seront automatiquement calculés par le système.
 - après avoir préalablement saisi le montant de la première échéance, les montants des échéances suivantes seront calculés en fonction du montant restant à payer et du nombre d'échéances à courir.

DÉTAILS DE LA TRANSACTION		Les champs marqués par * sont obligatoires	
Identifiant de la transaction *	<input type="text" value="517719"/>		
Montant total des échéances *	<input type="text" value="600"/>	(ex: 1120 ou 0.50)	
Devise *	<input type="text" value="euro"/>		
Nombre d'échéances de paiement *	<input type="text" value="3"/>		
Périodicité *	<input type="text" value="3"/> jour(s)		
Montant de la première échéance	<input type="text" value=""/>		
Référence de la commande	<input type="text" value="opl"/>		
Code client	<input type="text" value=""/>		
Renseignements complémentaires (Informations "libres" qui seront restituées dans le journal des transactions sous l'appellation "return-context")	<input type="text" value=""/>		

ECHÉANCIER DES PAIEMENTS			
Date de remise n° 1	<input type="text" value="03/08/2009"/>	Montant n°1	<input type="text" value="200.00"/>
Date de remise n° 2	<input type="text" value="06/08/2009"/>	Montant n°2	<input type="text" value="200.00"/>
Date de remise n° 3	<input type="text" value="09/08/2009"/>	Montant n°3	<input type="text" value="200.00"/>

La dernière échéance de paiement doit être antérieure à la date de fin de validité de la carte sans quoi le message suivant s'affiche.

La date de validité de la carte ne couvre pas la dernière échéance

Le total des ces montants ne peut dépasser le montant total des échéances sans quoi le message suivant s'affiche :

Le montant total des échéances n'est pas égal au montant de la transaction



Cliquer sur

CRÉER PAIEMENT

pour valider la transaction, la page suivante s'affiche :

3 transaction(s) créée(s).

 CRÉER TRANSACTION

 RECHERCHER TRANSACTION

DÉTAILS DE LA TRANSACTION INITIALE



Identifiant de la transaction	517719
Date de la transaction	03/08/2009 15:29:12
Référence de la commande	opl
Réponse du serveur	Autorisation acceptée (00)
Type de carte	CB
Numéro de carte	4975#####00 10/2010
Numéro d'autorisation	306152
Certificat de paiement	1249306152
Code réponse acquéreur	Transaction approuvée ou traitée avec succès (00)
Etat de la transaction	à envoyer en banque (TO_CAPTURE)

ECHÉANCIER

	Date de remise	Montant	Etat de la transaction
Echéance n°1	03/08/2009	200,00 €	à envoyer en banque (TO_CAPTURE)
Echéance n°2	06/08/2009	200,00 €	en attente de demande d'autorisation (TO_AUTHORIZE)
Echéance n°3	09/08/2009	200,00 €	en attente de demande d'autorisation (TO_AUTHORIZE)
Montant total		600,00 €	



→ Pour créer une nouvelle transaction cliquer sur

 CRÉER TRANSACTION


→ Pour visualiser et/ou modifier les paiements à échéances futures, cliquer sur l'onglet « recherche avancée », en choisissant l'état « en attente de demande d'autorisation » dans le critère « Etat de la transaction », l'outil vous listera l'ensemble des transactions à venir.

► RECHERCHE SIMPLE ▼ RECHERCHE AVANCÉE ► RECHERCHE PAR N° DE CARTE

CRITÈRES DE RECHERCHE Les champs marqués par * sont obligatoires

Transactions du  au  JJ/MM/AAAA

Identifiant compris entre et

Date de remise  JJ/MM/AAAA

Référence de la commande


Etat de la transaction ▼

Type de carte ▼

Devise ▼

RECHERCHER

3 transactions trouvées

 ACTUALISER

CRÉER TRANSACTION

 NOUVELLE RECHERCHE

EXPORT EXCEL

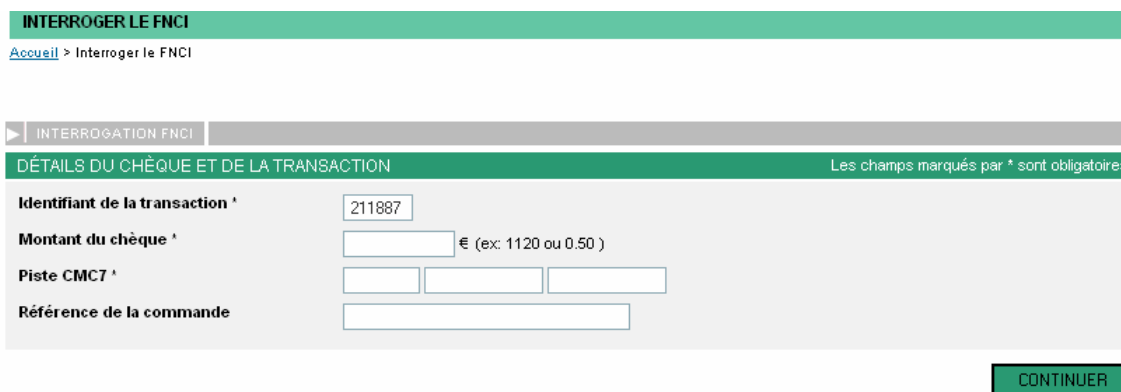
LISTE DES RÉSULTATS

IDENTIFIANT	DATE	ETAT	NUMÉRO DE COMMANDE	MONTANT D'ORIGINE	MONTANT ACTUEL	MOYEN DE PAIEMENT	1
517719	03/08/2009 15:29:12	envoyée en banque	opl	200,00 €	200,00 €	CB Nationale	
517719	06/08/2009 15:29:15	en attente de demande d'autorisation	opl	200,00 €	200,00 €	CB Nationale	
517719	09/08/2009 15:29:15	en attente de demande d'autorisation	opl	200,00 €	200,00 €	CB Nationale	

© BNP Paribas 2009

5.2. L'OPTION VERIFICATION CHEQUE

La fonction "Interrogation du FNCI" vous permet de vérifier si un chèque remis en paiement est ou non en opposition.



INTERROGER LE FNCI

[Accueil](#) > Interroger le FNCI

INTERROGATION FNCI

DÉTAILS DU CHÈQUE ET DE LA TRANSACTION Les champs marqués par * sont obligatoires

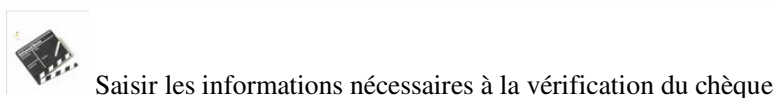
Identifiant de la transaction *

Montant du chèque * € (ex: 1120 ou 0.50)

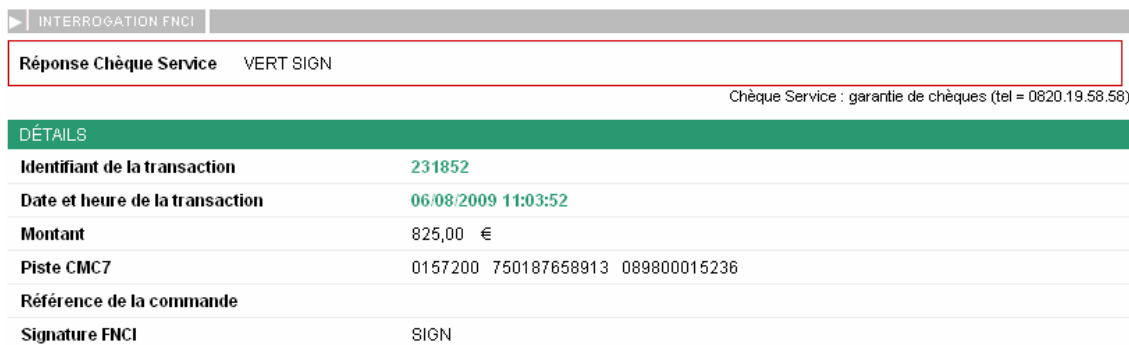
Piste CMC7 *

Référence de la commande

CONTINUER



- ✓ Les données obligatoires :
 - l'[identifiant de la transaction](#). Par défaut un numéro est inscrit mais possibilité de le modifier
 - le montant du chèque
 - la piste [CMC7](#) c'est la ligne magnétique imprimée au bas du chèque
- ✓ Les données facultatives
 - la [référence de la commande](#)



INTERROGATION FNCI

Réponse Chèque Service VERT SIGN

Chèque Service : garantie de chèques (tel = 0820.19.58.58)

DÉTAILS

Identifiant de la transaction	231852
Date et heure de la transaction	06/08/2009 11:03:52
Montant	825,00 €
Piste CMC7	0157200 750187658913 089800015236
Référence de la commande	
Signature FNCI	SIGN

Les réponses possibles :

- ✓ **VERT SIGN** : Accord, aucune information recensée dans le fichier national des chèques irréguliers concernant ce chèque
- ✓ **ROUGE SIGN** : Refus ; le compte du titulaire du chèque est frappé d'une interdiction bancaire ou judiciaire ; formule de chèque recensée au titre d'une opposition pour perte ou vol ; compte clôturé ; faux chèque.
- ✓ **ORANGE SIGN** : Une opposition pour perte ou vol a été déclarée auprès du Centre national d'appel des chèques perdus ou volés, ou du banquier.
- ✓ **BLANCHE SIGN** : Réponse impossible

5.3. L'OPTION GESTION DE LA LISTE GRISE (CONTROLE ANTI FRAUDE)

Vous disposez de cette fonction si vous l'avez choisie dans le cadre de votre adhésion à l'option «contrôles de lutte contre la fraude » disponible dans l'offre Merc@net.
La liste grise vous permet d'écarter les cartes (bancaires ou privatives) que vous ne souhaitez pas accepter en paiement (carte perdue, carte volée, fraude suspectée, ...)
C'est vous qui gérez cette liste en y ajoutant ou supprimant des cartes via l'[identifiant](#) de la transaction.

5.3.1. L'ajout d'une carte dans la liste grise



Cliquer sur l'onglet

PARAMÈTRES

, la page suivante s'affiche :

 AJOUTER EN LISTE GRISE		 RECHERCHER LISTES GRISES
DÉTAILS COMMERÇANT		
Identifiant du commerçant	01122334455332	
Pays de la boutique	France	
Nom complet du commerçant	RECETTE ROC SIPS1	
Code MCC	9999	
Contrats du commerçant	Carte Bancaire nationale (0112233445512) Carte Bancaire internationale (0112233445522) American Express (0112233445582)	
Liste grise de cartes	SIPS_ROC_cards_list - Liste grise cartes pour recette ROC	



Cliquer sur l'onglet



AJOUTER EN LISTE GRISE

, la page suivante s'affiche

▼ AJOUTER CARTE EN LISTE GRISE	
Ajouter la carte utilisée pour la transaction	
Identifiant de la transaction	<input type="text"/>
Date de la transaction	<input type="text"/> JJ/MM/AAAA
Motif de mise en liste grise	Non communiqué ▼
 AJOUTER	



Saisir l'[identifiant de la transaction](#) et la date relative à la carte que vous souhaitez enregistrer dans la liste



Sélectionner le motif dans le menu déroulant

Non communiqué ▼
Non communiqué
Carte volée
Carte perdue
Carte inconnue
Carte interdite
Fraude suspectée



Cliquer sur le bouton **AJOUTER** pour valider l'ajout de la carte en liste grise, la page suivante s'affiche :

La carte a été ajoutée à la liste grise		 PARAMÈTRE BOUTIQUE	 AJOUTER EN LISTE GRISE	 RECHERCHER LISTES GRISES
INFORMATIONS DE LA CARTE				
N° de la carte	4975#####00			
Transaction	600579 09/06/2009			
Motif de mise en liste grise	Non communiqué			
Date de création	06/08/2009 11:51:39			
Par l'utilisateur	BNP_RCET_ROC_M1			

Si la carte figure déjà dans la liste, un message de refus vous en informe.

La carte est déjà en liste grise

5.3.2. La consultation d'une carte dans la liste grise



Cliquer sur les onglets **PARAMÈTRES** puis **RECHERCHER LISTES GRISES**, la page suivante s'affiche

RECHERCHER CARTE EN LISTE GRISE

Rechercher la carte utilisée pour une transaction

Identifiant de la transaction

Date de la transaction JJ/MM/AAAA

RECHERCHER



Saisir l'identifiant de la transaction et la date de la transaction, puis cliquer sur le bouton **RECHERCHER**, si la transaction est trouvée, la page suivante s'affiche :

1 carte trouvée

ACTUALISER

PARAMÈTRE BOUTIQUE

AJOUTER EN LISTE GRISE

RECHERCHER LISTES GRISES

LISTE DES RÉSULTATS

N° DE LA CARTE	TRANSACTION	MOTIF DE MISE EN LISTE GRISE	DATE DE CRÉATION	PAR L'UTILISATEUR	« 1 »
4975#####00	600579 09/06/2009	Non communiqué	06/08/2009 11:51:39	BNP_RCET_ROC_M1	


Si la carte ne figure pas dans la liste, un message d'erreur vous en informe.

Aucune carte en liste grise ne correspond aux critères de recherche

5.3.3. La suppression d'une carte de la liste grise

Il vous faut préalablement effectuer une recherche de carte dans la liste selon la procédure décrite ci-dessus.



Cliquer sur le pictogramme  à droite du tableau « liste des résultats », pour demander la suppression de la carte de la liste ; la page suivante s'affiche :

Confirmation de la suppression de la carte  PARAMÈTRE BOUTIQUE  AJOUTER EN LISTE GRISE  RECHERCHER LISTES GRISES

INFORMATIONS DE LA CARTE À SUPPRIMER




N° de la carte	4975#####00
Transaction	600579 09/06/2009
Motif de mise en liste grise	Non communiqué
Date de création	06/08/2009 11:51:39
Par l'utilisateur	BNP_RCET_ROC_M1

<< RETOUR À LA LISTE

SUPPRIMER



Cliquer sur le bouton  pour valider la suppression, la page suivante s'affiche :

La carte a été supprimée de la liste grise.  PARAMÈTRE BOUTIQUE  AJOUTER EN LISTE GRISE  RECHERCHER LISTES GRISES

INFORMATIONS DE LA CARTE SUPPRIMÉE

N° de la carte	4975#####00
Transaction	600579 09/06/2009
Motif de mise en liste grise	Non communiqué
Date de création	06/08/2009 11:51:39
Par l'utilisateur	BNP_RCET_ROC_M1

<< RETOUR À LA LISTE

6. ANNEXES

6.1. RAPPEL DES MODES D'ENVOI EN BANQUE

- ✓ Vous disposez de 2 modes d'envoi en banque : la VALIDATION et l' ENVOI AUTOMATIQUE pour intervenir sur vos transactions, en fonction du choix fait lors de la signature du contrat Merc@net
- ✓ **L'envoi automatique est le mode par défaut** puisque les transactions sont automatiquement envoyées en banque à la fin du délai de remise. Ainsi, une transaction non annulée sera systématiquement envoyée en banque ; vous pourrez la rembourser ultérieurement.
- ✓ En mode validation, les transactions expirent automatiquement au terme du délai renseigné.

Le tableau ci-dessous récapitule les différentes possibilités.

	Mode envoi automatique CAPTURE_MODE = AUTHOR_CAPTURE	Mode validation CAPTURE_MODE = VALIDATION
Délai de remise = 0 jour (le jour même) CAPTURE_DAY = 0	<ul style="list-style-type: none"> • Mode par défaut • Demande d'autorisation en ligne du montant réel • Transaction remise en banque le soir même . 	Attention, les transactions non validées à J expirent automatiquement le soir même
0 jour < délai ≤ 6 jours 0 < CAPTURE_DAY = N ≤ 6	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'autorisation en ligne du montant réel • Transaction remise en banque après N jours. • Durant ce délai, la transaction peut être annulée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'autorisation en ligne du montant réel • Transaction expire après N jours. • Durant ce délai, la transaction peut être validée, pour remise
6 jours < délai ≤ 99 jours 6 < CAPTURE_DAY = N ≤ 99	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'autorisation en ligne de 2 €. • A échéance N : 2^{ème} demande d'autorisation du montant initial et la transaction est remise en banque. • Durant ce délai, la transaction peut être annulée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'autorisation en ligne de 2 €. • Après N jours, la transaction expire. • Durant ce délai, la transaction peut être validée, pour remise. • Pour cette validation, une 2^{ème} demande d'autorisation du montant validé est faite (géré automatiquement en fonction du capture day)

6.2. TABLEAU DES ETATS DES TRANSACTIONS ET DES OPERATIONS POSSIBLES

Libellé	Définition	Opération possible	Résultat
A ENVOYER EN BANQUE	transaction acceptée, mode annulation et délai ≤ 6 jours	Annulation	ANNULEE
A AUTORISER	transaction acceptée, mode annulation et délai > 6 jours	Annulation	ANNULEE
A VALIDER SANS AUTORISATION	transaction acceptée, mode validation et délai ≤ 6 jours	Validation (sans demande autorisation)	ENVOYEE EN BANQUE
A VALIDER AVEC AUTORISATION	transaction acceptée, mode validation et délai > 6 jours	Validation (avec demande autorisation)	ENVOYEE EN BANQUE
REFUSEE	transaction refusée	-	-
ENVOYEE EN BANQUE	transaction remise en banque	Remboursement	REMBOURSEE
ANNULEE	transaction annulée (mode annulation)	-	-
EXPIREE	transaction non validée (mode validation)	-	-
REMBOURSEE	transaction remboursée	-	-

6.3. TABLEAU : SIGNIFICATION DES VALEURS 3D SECURE

Valeur	Signification
3D_SUCCESS	Le commerçant et le porteur de la carte sont inscrits au programme 3D Secure et le porteur s'est authentifié correctement.
3D_FAILURE	Le commerçant et le porteur de la carte sont inscrits au programme 3D Secure mais l'acheteur n'a pas réussi à s'authentifier (mauvais mot de passe).
3D_ERROR	Le commerçant participe au programme 3-D Secure mais le serveur Merc@net a rencontré un problème technique durant le processus d'authentification (lors de la vérification de l'inscription de la carte au programme 3D Secure ou de l'authentification du porteur).
3D_NOTENROLLED	Le commerçant participe au programme 3-D Secure mais la carte du porteur n'est pas enrôlée.
3D_ATTEMPT	Le commerçant et le porteur de la carte sont inscrits au programme 3-D Secure mais l'acheteur n'a pas eu à s'authentifier (le serveur de contrôle d'accès de la banque qui a émis la carte n'implémente que la génération d'une preuve de tentative d'authentification).
SSL	L'acheteur ne s'est pas authentifié pour une des raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none">- le type de carte n'est pas supporté par le programme 3-D Secure- le commerçant n'est pas inscrit au programme 3-D Secure

N'hésitez pas à consulter le dictionnaire des données qui vous a été adressé au moment de la mise en place de Merc@net pour avoir de plus amples informations sur les données que vous pouvez rencontrer.

6.4. LA SECURISATION DE VOTRE SITE MARCHAND : LES BONNES PRATIQUES

6.4.1. Informations relatives à votre certificat

Le certificat commerçant est une clef de sécurité unique permettant à chaque commerçant de communiquer de manière chiffrée avec les serveurs sécurisés de Merc@net. Aussi, le commerçant est responsable de sa conservation.

Le certificat vous est délivré de manière sécurisée, il vous appartient d'en assurer la conservation, et ainsi :

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

La compromission d'un certificat 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
- provoquer des opérations de caisse injustifiées (des remboursements par exemple)

Aussi, en cas de compromission de certificat, le commerçant est tenu d'en demander au plus vite la révocation puis le renouvellement à notre service d'assistance Merc@net.

Pour vous aider à conserver votre certificat de manière sécurisée, vous trouverez ci-après quelques règles à respecter impérativement.

REGLE IMPERATIVE : Protection de vos accès FTP

Toutes les consignes énoncées ci-dessous seront sans intérêt si un pirate a facilement accès au serveur FTP ou aux fichiers du site Web marchand. Il est donc important de le protéger par un mot de passe qui respecte toutes les règles de sécurité, donc qu'il soit suffisamment compliqué pour ne pas être deviné ou retrouvé. Il convient par ailleurs de ne point le divulguer et il est fortement conseillé de le modifier régulièrement.

OPTION 1 : Installation du certificat dans un répertoire non Internet

Cette première option est la plus sûre pour résoudre les problèmes de paramétrage de sécurité. Elle consiste à créer un répertoire non accessible par un navigateur web, donc placé à la racine du serveur (au dessus du répertoire /www/) et d'y installer le certificat.

OPTION 2 : Mesures de protection et de gestion d'accès au fichier

Si la première option est impossible (cas d'hébergements mutualisés par exemple), d'autres solutions de sécurisation du certificat sont possibles :

- **Protection globale bloquant la lecture des répertoires sur site Internet (type Apache)**

Mettre un fichier .htaccess à la racine du site internet contenant une interdiction d'indexation pour toute requête de type POST ou GET.

- **Protection de répertoire par password (type Apache)**

Vous pouvez demander une authentification par password pour permettre l'accès à certains répertoires. Pour cela il convient de créer 2 types de fichiers : .htaccess et .htpasswd

Le fichier **.htaccess** est à placer à la racine du répertoire que vous souhaitez protéger. Il contient des directives d'authentification et le chemin d'accès au fichier .htpasswd contenant les couples user/password.

Le fichier **.htpasswd** doit être installé dans un répertoire non accessible par un navigateur web (au dessus du répertoire /www/).

- **Blocage des robots indexeurs**

Afin d'éviter l'indexation par les robots des répertoires, il convient de définir un fichier **robots.txt** directement interprétable par les robots indexeurs (Google...).

Ce fichier permet d'interdire le référencement du contenu d'un répertoire entier en une seule opération. Il suffit donc d'y indiquer le répertoire où est installé le certificat et de lui attribuer une directive « Disallow ».

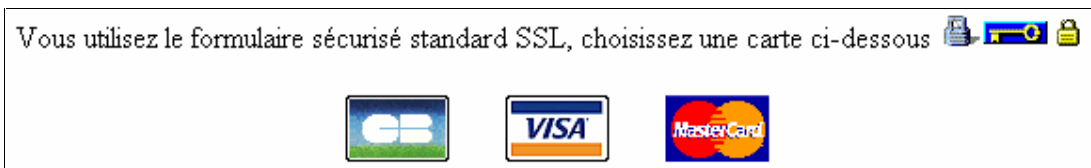
- **Restriction des droits du fichier**

Pour les commerçants sous IIS (serveur http de Microsoft), le panneau contrôle web permet de bloquer en lecture/écriture l'accès à tous les répertoires du site internet. Il convient donc de demander à l'hébergeur de configurer les droits d'accès du ou des répertoires à protéger.

Toutefois, la protection du répertoire peut ne pas être suffisante. Mettre les droits r--r----- sur le fichier certif devrait permettre de ne pas pouvoir afficher son contenu si quelqu'un cherche à y accéder directement.

6.4.2. Informations relatives à la page d'appel à l'API Merc@net

La page de votre site qui affiche les logos des moyens de paiement acceptés est la page d'appel à l'API Merc@net :



Cette page est particulièrement sensible car elle précède directement la redirection de l'internaute vers la page de saisie des coordonnées bancaires.

L'API Merc@net vous a été livrée avec un fichier d'exemple minimaliste d'appel à l'API (fichier call_request[extension] ou parfois RequestServlet.java). Il vous appartient d'y ajouter des règles de sécurité en cohérence avec le fonctionnement de votre site pour :

- empêcher que cette page soit affichable sans initialisation préalable de paiement sur votre site
- protéger le passage des paramètres sensibles que reçoit cette page (comme le montant)

La non sécurisation de cette page peut permettre à un tiers malveillant d'en exploiter les failles pour :

- modifier le montant de son paiement à son avantage
- générer des transactions non justifiées sur le site du commerçant
- envoyer des requêtes en rafale et accéder facilement à la page suivante de saisie des données bancaires

Aussi, en cas de constat d'accès malveillants sur la page d'appel à l'API Merc@net de son site e-commerce, le commerçant est tenu de corriger au plus vite la faille exploitée.

Pour vous aider à protéger la page d'appel à l'API Merc@net de votre site, vous trouverez ci-après quelques conseils qui pourront se montrer précieux.

LE PASSAGE DE PARAMETRES

Dans le cas de l'utilisation d'un formulaire pour réaliser le passage de paramètres vers la page d'appel à l'API Merc@net, la méthode privilégiée pour envoyer la requête devrait être la méthode « POST ».

Exemple :

```
<form action="call_request.php" method="post">
```

De plus, l'utilisation des champs cachés d'un formulaire pour le passage de ces mêmes paramètres est à proscrire car leur valeur est facilement modifiable par quelqu'un de malveillant juste après le clic sur le logo de la carte :

```
<input type="hidden" name="amount" value="100">
```

LE CONTROLE D'ACCES SUR LA PAGE D'APPEL A L'API MERC@NET

- Les sessions :

L'idéal pour la sécurisation de cette page serait d'obliger l'internaute à s'inscrire sur le site pour y faire un paiement. De plus, certaines informations permettant d'identifier cet internaute pourraient être placées en session. L'accès à la page d'appel à l'API Merc@net serait alors conditionné au fait qu'une session ait bien été précédemment initialisée par l'internaute grâce à son authentification.

Si la procédure d'inscription d'un internaute n'est pas possible sur l'e-commerce en question ou ne correspond pas aux besoins du site, il est toujours possible d'utiliser les sessions pour y placer des informations spécifiques à la transaction en cours. Les systèmes de génération de « jetons de reconnaissance » (ou « tokens ») s'avèrent par exemple très efficaces. Le but est tout simplement de s'assurer que la requête provient bien du serveur la demandant, et non d'un autre site éloigné. Là encore, un accès direct d'une personne malveillante à la page d'appel à l'API Merc@net serait bloqué en constatant qu'il manque des informations en session ou que le jeton n'est pas présent.

- Le referer :

Le contrôle du champ « REFERER » de la requête HTTP arrivant sur la page d'appel à l'API Merc@net est une autre manière de vérifier que l'internaute qui arrive sur cette page vient bien de notre site et non d'un site extérieur de façon malveillante. Ce système simple fonctionne dans la majorité des cas mais reste toutefois contournable et est moins fiable qu'une protection par « token ».

LES SCRIPTS D'EXEMPLES LIVRES AVEC L'API MERC@NET

L'API Merc@net est livrée avec plusieurs scripts d'exemples. Parmi eux, il y a le script qui affiche les logos des moyens de paiements acceptés sur le site (celui dont on parle ci-dessus). Les valeurs renseignées dans les exemples de l'API doivent absolument être modifiées lorsque les scripts sont installés sur l'environnement de production du site e-commerce. Elles ne doivent pas non plus faire office de valeurs par défaut en cas de problème quelconque rencontré pendant l'exécution du script. Le script devrait plutôt afficher un message d'erreur et empêcher de poursuivre la cinématique de paiement ou l'exécution de la suite des événements.

6.5. LEXIQUE

Commerçant : Personne physique ou morale disposant d'une boutique sur Internet. Merc@net est la solution de paiement sécurisé sur Internet de BNP Paribas.

Cryptogramme : Clef sur trois chiffres numériques située sur le panneau signature au dos des cartes VISA, MASTERCARD et CB nationales. Il ajoute un niveau de sécurité supplémentaire dans la vente à distance. Sur les cartes American Express, le cryptogramme est sur 4 chiffres (le 4DBC).

Date de la transaction : Date à laquelle la page de paiement Merc@net a été appelée par l'internaute pour initialiser sa transaction.

Certificat de paiement : Champ renvoyé dans la réponse dans le cas d'une demande d'autorisation acceptée. La valeur contenue dans ce champ est calculée à partir des éléments de la transaction et certifie que la demande d'autorisation a bien été traitée par le serveur Merc@net

Code client (customer Id): Champ libre (19 caractères) destiné au [commerçant](#) qu'il peut renseigner via l'API Merc@net lors d'une requête de paiement. Toute information transmise dans ce champ par le [commerçant](#) lors de la requête de paiement est renvoyée dans la réponse sans modification.

Code complémentaire : Contient le code réponse complémentaire du serveur Merc@net. Ce champ n'est renseigné que si le [commerçant](#) a adhéré à l'un des contrôles de lutte contre la fraude proposés en option dans la solution Merc@net.

Code réponse acquéreur : Contient le code de la [réponse du serveur](#) d'autorisation bancaire

Condition de la transaction : Contient le résultat de l'authentification du paiement (utile pour les paiements 3DS)

Etat de la réponse automatique : Etat de l'envoi de la réponse automatique

Identifiant de transaction : Identifiant caractéristique de chaque transaction. Le [commerçant](#) peut suivre le parcours de chaque transaction à partir du TID ainsi que de la date de ladite transaction


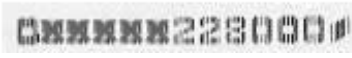
Informations complémentaires : Contient une information sur le code réponse complémentaire du serveur Merc@net. Ce champ n'est renseigné que si le [commerçant](#) a adhéré à l'un des contrôles de lutte anti-fraude proposés en option dans la solution Merc@net.

Montant actuel : Nouveau montant suite à une opération de gestion réalisée par le [commerçant](#) sur la transaction (ex. remboursement)

Montant d'origine : Montant initial de la transaction

Piste CMC7 d'un chèque : Ligne magnétique imprimée au bas du chèque permettant la lecture du numéro du chèque, de l'identification de la banque et du numéro de compte :

- 7 pour le numéro du chèque,
- 12 pour les codes interbancaires,
- 12 pour le numéro de compte.

Les informations contenues dans la piste CMC7 d'un chèque		
Piste du chèque : 1ère série de chiffre (7 chiffres)		
Numéro du chèque : sur 7 positions	Codes interbancaires : sur 12 positions	Numéro de compte : sur 12 positions

Référence de la commande (Order Id) : Numéro de commande (32 caractères) associée à une transaction. Cette donnée est facultative et est transmise par le [commerçant](#) lors du paiement.

Réponse du serveur : Code réponse du serveur Merc@net à la demande d'autorisation (si différent de « 00 » = paiement refusé)

Remise : Opération d'envoi en banque de transactions, entraînant le crédit/débit du compte du [commerçant](#) et le débit/crédit du compte de l'internaute.

Type de transaction : Définit si la transaction est une transaction de débit (crédit compte [commerçant](#)/débit compte internaute) ou une transaction de crédit (débit compte [commerçant](#)/crédit compte internaute)