

Foire aux questions pour les commerçants

Version 1.2
8 avril 2018

Le présent manuel ainsi que tout média électronique qui l'accompagne sont des produits exclusifs de Paysafe Holdings UK Limited. Leur utilisation est réservée aux utilisateurs sous licence.

© Paysafe Holdings UK Limited, 1999–2018. Tous droits réservés.

Les renseignements que contient ce document sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Le logiciel qui y est décrit est fourni en vertu d'un contrat de licence et ne peut être utilisé et copié que conformément à ce contrat. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ou transférée, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sans le consentement écrit exprès de Paysafe Holdings UK Limited.

Tous les autres noms et toutes les autres marques de commerce ou marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Paysafe Holdings UK Limited n'offre aucune garantie, implicite ou explicite, quant à ce produit, à sa qualité marchande ou à son aptitude à une fin donnée, autre que ce qui est expressément spécifié dans le contrat de licence de ce produit. Pour plus d'information, veuillez communiquer avec Paysafe Holdings UK Limited – www.paysafe.com.

Table des matières

GÉNÉRALITÉS	5
Qui est Paysafe?	5
Paysafe s'adresse à qui?	5
Paysafe est-elle présente partout?	5
Qu'est-ce que Netbanx?	5
Qu'est-ce qui distingue Paysafe de Netbanx?	5
Quelles sont les heures d'ouverture du soutien technique de Paysafe pour l'Amérique du Nord?	5
ACCUEIL	5
Pourquoi les commerçants doivent-ils fournir des renseignements bancaires à l'aide d'un spécimen de chèque pour ouvrir un compte chez Paysafe?	5
INTÉGRATION	6
Comment un commerçant peut-il créer un compte d'essai?	6
Comment un commerçant doit-il procéder pour obtenir ses clés API?	6
Les commerçants Paysafe existants déjà intégrés peuvent-ils passer à un système amélioré?	6
Quels paniers d'achat Paysafe prend-elle en charge?	6
CONFORMITÉ À LA NORME PCI	7
Qu'entend-on par conformité à la norme PCI?	7
Dois-je me conformer à la norme PCI?	7
Comment un commerçant doit-il procéder pour se conformer à la norme PCI?	7
Quelles sont les options prévues pour la conformité à la norme PCI?	7
CARTES DE CRÉDIT	7
Quelles sont les cartes de crédit acceptées par Paysafe?	7
Les cartes prépayées et les cartes-cadeaux sont-elles acceptées?	8
Le protocole 3-D Secure est-il pris en charge?	8
FACTURATION RÉGULIÈRE	8
Paysafe prend-elle en charge la facturation récurrente?	8
MIGRATION	8
Un commerçant peut-il faire migrer ses données existantes liées aux paiements et aux cartes depuis un autre fournisseur?	8
Paysafe est-elle en mesure d'exporter les détails existants liés aux paiements ou aux cartes stockés d'un commerçant vers un autre fournisseur?	8
MARQUAGE (SEGMENTATION EN UNITÉS)	8
Paysafe offre-t-elle le marquage (segmentation en unités)?	8
Qu'est-ce qui distingue le marquage et la facturation régulière?	8
RISQUE	9
Avez-vous mis en place un processus de gestion des risques?	9
Comment Paysafe assure-t-elle une protection contre la fraude?	9

Un commerçant peut-il ajouter automatiquement des cartes faisant l'objet de rétrofacturations à la liste des cartes bloquées?	9
Un commerçant est-il en mesure de bloquer des achats effectués à partir d'autres pays? 9	
Comment un commerçant peut-il faire retirer une carte des listes des cartes bloquées ou des cartes sélectionnées?	9
Où un commerçant peut-il trouver d'autres renseignements sur la configuration des risques? 9	
Quels renseignements relatifs à une carte de crédit un commerçant peut-il consulter lorsqu'il traite une transaction?	10
Quels pays Paysafe bloque-t-elle pour des raisons de sécurité?	11

Généralités

Qui est Paysafe?

Paysafe est une société offrant un système de traitement mondial de premier plan caractérisé par sa solution homogène entièrement intégrée qui répond aux besoins de tous les types de commerçants. Notre passerelle de paiement robuste fournit à ces derniers tout ce dont ils ont besoin pour accepter et traiter des paiements à l'échelle mondiale, notamment par cartes de crédit et de débit, par débit direct ainsi que par modes de paiement locaux et non traditionnels.

Nous offrons une variété d'interfaces de programmation d'applications (API) RESTful (transfert d'état représentationnel) et des trousseaux de développement logiciel faciles à intégrer. De plus, l'ensemble de nos méthodes d'intégration sont compatibles avec les appareils mobiles. Les services et outils de pointe de Paysafe protègent les commerçants contre la fraude et veillent à ce que les paiements aux commerçants soient effectués en toute sécurité.

Paysafe s'adresse à qui?

Les commerçants de l'Amérique du Nord, de l'Europe et de l'Australie utilisent Paysafe pour accepter des paiements sous diverses formes. Que ce soit pour les propriétaires d'immeubles locatifs, les jeux et loteries ou les organismes sans but lucratif, nous offrons les solutions les plus fiables pour répondre aux besoins de tous les commerçants.

Paysafe est-elle présente partout?

Paysafe offre ses produits et services aux commerçants du Canada, des États-Unis, de l'Europe, du Royaume-Uni et de l'Australie.

Qu'est-ce que Netbanx?

Netbanx est le nom de la plateforme de paiements de Paysafe. Il fait référence à la technologie de passerelle et à l'outil [Merchant Back Office](#).

Qu'est-ce qui distingue Paysafe de Netbanx?

Tout comme Apple > iPad ou Honda > Civic, Paysafe est le nom de la société et Netbanx, celui de notre technologie ou de notre produit (Paysafe > Netbanx).

Quelles sont les heures d'ouverture du soutien technique de Paysafe pour l'Amérique du Nord?

Le soutien technique de Paysafe est offert pendant des jours ouvrables prolongés pour les commerçants du Canada et des États-Unis :

Jours : du lundi au vendredi
Heures : 9 h à 18 h (heure de l'Est)

Accueil

Pourquoi les commerçants doivent-ils fournir des renseignements bancaires à l'aide d'un spécimen de chèque pour ouvrir un compte chez Paysafe?

Paysafe doit conserver les données bancaires des commerçants qui utilisent le forfait Évolution pour facturer les frais liés au traitement de leurs transactions. Paysafe ne facture

que les frais applicables (frais de transactions et mensuels), tandis que Desjardins facture les frais d'escompte.

Intégration

Comment un commerçant peut-il créer un compte d'essai?

Il est possible de créer un compte d'essai à partir du [Developer Centre](#) en cliquant sur **Sign-Up**.

Le compte d'essai est compatible avec nos API REST, notamment les API Card Payments, Customer Vault et Direct Debit, et il peut servir à tester l'intégration du commerçant grâce à une variété de types de demandes de transactions. Pour plus de renseignements, communiquez avec notre équipe responsable de l'intégration à integrations@paysafe.com.

Comment un commerçant doit-il procéder pour obtenir ses clés API?

- **Compte de production**
Lorsque son compte de production a été approuvé, le commerçant reçoit un courriel de bienvenue dans lequel figurent les renseignements liés à son compte et ses identifiants pour l'outil [Merchant Back Office](#) de Paysafe. Il peut alors obtenir ses clés API liées à son compte de production.
- **Compte d'essai**
Lorsque le commerçant s'inscrit pour obtenir un compte d'essai par le biais du [Developer Centre](#) de Paysafe, il reçoit un courriel de bienvenue dans lequel figurent ses identifiants pour l'outil Back Office et des liens importants. Après avoir établi une connexion, il a accès à ses clés API pour son compte d'essai.

Les commerçants Paysafe existants déjà intégrés peuvent-ils passer à un système amélioré?

Paysafe offre divers outils aux commerçants existants pour leur permettre de passer à sa toute dernière technologie. Pour plus de renseignements, communiquez votre demande à integrations@paysafe.com.

Quels paniers d'achats Paysafe prend-elle en charge?

Paysafe prend officiellement en charge trois plateformes de paniers d'achats :

- Magento 2.0
- WooCommerce
- NopCommerce

Pour en apprendre davantage sur ces plateformes, cliquez [ici](#).

Remarque : Plusieurs plateformes ont intégré les solutions de Paysafe au cours des années. Demandez à votre fournisseur de plateformes s'il a été intégré à l'un des systèmes suivants :

- Firepay
- Optimal Payments
- Paysafe

Conformité à la norme PCI

Qu'entend-on par conformité à la norme PCI?

La conformité à la norme PCI fait référence à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS). Il s'agit d'une norme de référence mondiale imposée par les systèmes de cartes pour faire en sorte que les commerçants qui traitent, transmettent ou stockent des renseignements relatifs aux cartes de crédit aient mis en place et maintiennent un environnement de paiement sécurisé.

Dois-je me conformer à la norme PCI?

La PCI DSS s'applique à toutes les entreprises, peu importe leur taille ou le nombre de transactions effectuées, qui acceptent, transmettent ou stockent des données relatives aux détenteurs de cartes. Le niveau de conformité PCI DSS de la plateforme de paiements et des solutions de Paysafe est 1 3.2.

Remarque : Il est beaucoup plus facile de vous conformer à la norme si votre modèle d'affaires n'exige pas de stockage de données sur les paiements par cartes. Permettez à Paysafe de s'occuper de cet aspect pour vous!

Comment un commerçant doit-il procéder pour se conformer à la norme PCI?

Le processus de conformité à la norme PCI exige notamment ce qui suit :

- Remplir un questionnaire d'autoévaluation.
- Se soumettre à un balayage de vulnérabilité auprès d'un fournisseur approuvé PCI SSC.
- Remplir une attestation de conformité.

Paysafe s'est associée avec plusieurs fournisseurs approuvés de service de balayage pour simplifier le processus et offrir un portail sur lequel le commerçant peut déterminer le niveau de son questionnaire d'autoévaluation, remplir le questionnaire approprié, se soumettre au balayage de vulnérabilité adéquat et obtenir son attestation de conformité.

Quelles sont les options prévues pour la conformité à la norme PCI?

Il existe deux options pour démontrer la conformité à la norme PCI d'un site de commerce électronique :

- Le commerçant peut prendre en charge le processus mis en œuvre aux fins de sa conformité. Il doit cependant fournir à Desjardins une lettre d'attestation annuelle prouvant qu'il est conforme à la norme PCI.

Cartes de crédit

Quelles sont les cartes de crédit acceptées par Paysafe?

Les commerçants Paysafe peuvent accepter les cartes de crédit et de débit des principales marques. Compte tenu de ses nombreuses relations avec des banques, Paysafe est en mesure d'offrir le traitement de transactions par cartes de plusieurs marques, comme Visa, MasterCard, American Express, Discover et JCB.

Les cartes prépayées et les cartes-cadeaux sont-elles acceptées?

Oui. En adoptant Paysafe, un commerçant peut accepter les cartes prépayées des principales marques, comme MasterCard, Visa Debit et Visa Electron.

Le protocole 3-D Secure est-il pris en charge?

Oui. Pour en apprendre davantage, cliquez [ici](#).

Facturation régulière

Paysafe prend-elle en charge la facturation récurrente?

Paysafe offre des outils de facturation récurrente conçus pour divers modèles d'affaires. Le commerçant peut stocker les renseignements liés aux paiements de ses clients dans Netbanx sous Profils clients, et nous traitons ces paiements automatiquement durant chaque cycle de facturation.

Paysafe offre également l'API Subscriptions, une solution de facturation qui, lorsqu'elle est utilisée avec nos API [Card Payments](#), [Direct Debit](#), et [Customer Vault](#), peut traiter les paiements récurrents pour vos clients.

Migration

Un commerçant peut-il faire migrer ses données existantes liées aux paiements et aux cartes depuis un autre fournisseur?

Si un commerçant a stocké des données liées aux paiements et aux cartes auprès d'un autre fournisseur, Paysafe peut facilement migrer ces données de manière sécuritaire vers son système, où elles seront segmentées en unités aux fins de leur utilisation.

Paysafe est-elle en mesure d'exporter les détails existants liés aux paiements ou aux cartes stockés d'un commerçant vers un autre fournisseur?

Certainement. Il s'agit de ses données. Si un commerçant décide de mettre fin à son utilisation, il n'a qu'à demander de récupérer les données de ses clients. Pour ce faire, il faut simplement que la personne-ressource principale associée au compte du commerçant écrive à technicalsupport@paysafe.com.

Nous évaluons chaque demande sur une base individuelle.

Segmentation en unités

Paysafe offre-t-elle la segmentation en unités?

Oui. L'[API Customer Vault](#) de Paysafe permet au commerçant de créer des profils renfermant l'ensemble des données sensibles de ses clients, notamment leurs paiements et leur adresse. Il peut utiliser le jeton de paiement généré pour ce profil en vue de traiter les transactions par carte de crédit ou de débit direct sans devoir manipuler de nouveau les données de son client.

Qu'est-ce qui distingue la segmentation en unités et la facturation récurrente?

- Par **facturation récurrente**, on entend la facturation automatique d'un détenteur de carte par un commerçant pour des biens ou des services précis selon un calendrier convenu à l'avance.

- Par **segmentation en unités**, on entend le processus de remplacement de données sensibles par des symboles d'identification uniques qui conservent les renseignements essentiels liés aux données sans en compromettre la sécurité et peuvent ensuite être utilisés aux fins des paiements récurrents.

Risque

Avez-vous mis en place un processus de gestion des risques?

Paysafe a une équipe se consacrant à la gestion des risques lui permettant de traiter toute préoccupation à cet égard. Cette équipe peut concevoir une solution qui convient à votre entreprise et à votre industrie. Pour en apprendre davantage, cliquez [ici](#).

Comment Paysafe assure-t-elle une protection contre la fraude?

Paysafe met à profit des mesures de protection contre la fraude évoluées pour l'ensemble de ses commerçants, peu importe leur taille, sans frais supplémentaires. Consultez les caractéristiques de notre processus de gestion des risques [ici](#) pour en apprendre davantage.

Un commerçant peut-il ajouter automatiquement des cartes faisant l'objet de rétrofacturations à la liste des cartes bloquées?

Oui. Si une carte de crédit a déjà fait l'objet d'une rétrofacturation auprès de l'un de nos commerçants, ou si la banque a établi qu'une carte avait été compromise, elle est automatiquement ajoutée à notre base de données négative. Dans un tel cas, cette carte ne peut plus être utilisée pour régler toute transaction par le biais de Paysafe.

Un commerçant est-il en mesure de bloquer des achats effectués à partir d'autres pays?

Paysafe conserve une liste de pays bloqués en raison d'un risque élevé établie selon une matrice des risques détaillée et des considérations relatives à la fraude. Si un commerçant souhaite ajouter un pays à cette liste, il peut nous écrire à customersupport@paysafe.com, et nous collaborerons avec notre équipe de la gestion des risques pour déterminer la meilleure façon de répondre à sa demande.

Comment un commerçant peut-il faire retirer une carte des listes des cartes bloquées ou des cartes sélectionnées?

Un commerçant peut faire retirer temporairement une carte de crédit de notre base de données négative en soumettant une demande à notre équipe de soutien à customersupport@paysafe.com. Notez cependant qu'un tel retrait n'est pas permanent. Après que le commerçant a soumis la demande liée à la transaction, Paysafe retourne la carte dans sa base de données négative.

Où un commerçant peut-il trouver d'autres renseignements sur la configuration des risques?

Paysafe offre de multiples services et outils de pointe pour protéger les commerçants et les entreprises contre la fraude. Il offre notamment son moteur de règles liées aux risques (Risk Rules Engine) pouvant être personnalisé, les vérifications des bases de données positive et négative, la vérification de la géolocalisation d'adresses IP, la validation des numéros d'identification bancaire et la surveillance du rythme de circulation des capitaux, pour n'en nommer que quelques-uns. Pour en apprendre davantage sur les caractéristiques de risque que nous utilisons pour les

transactions des commerçants, communiquez avec notre équipe de soutien à customersupport@paysafe.com.

Quels renseignements relatifs à une carte de crédit un commerçant peut-il consulter lorsqu'il traite une transaction?

- **NIB (numéro d'identification de banque)**

L'outil [Merchant Back Office](#) de Paysafe offre de solides outils d'établissement de rapports sur les transactions. Lorsque le commerçant passe à la section **Transaction Details** de toute transaction, le NIB de la carte utilisée pour la demande est clairement affiché. Il est également possible d'exporter ces rapports en format .CSV (valeurs séparées par des virgules).

- **SVA (système de vérification d'adresse) et CVD (vérification des chiffres d'une carte (Card Verification Digits))**

Lorsqu'un commerçant traite une transaction par carte par le biais de Paysafe, il reçoit les valeurs SVA et CVD de l'API Card Payments.

De plus, le commerçant peut utiliser l'outil **Activity Report** du [Merchant Back Office](#) pour consulter la page **Transaction Details** pour chaque demande qu'il traite par le biais de Paysafe. À ce moment, il peut également consulter les valeurs SVA et CVV.

Remarque : Le service relatif au SVA est offert au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.

Consumer Information		Billing Details	
Name	--	Address	226-46095 Bole Ave
Email address	--	Address (cont'd)	--
Phone number	--	City	Chilliwack
IP Address	70.70.18.177	Province	BC
		Country	CA
		Postal code	V2P2V9

Authorization Information			
Merchant Trans. ID	f4e7920b-1ddd-4bc0-bc4a-0372fd387312		
Date	2018-10-17 00:00:29	Frequency	One Time
Auth. Conf. No.	7495328692	Auth Code	002842
Amount	80.00 CAD	Auth Mode	Purchase
Remaining to Settle	0.00 CAD	Auth Type	Final
Card Details	MC Debit 551029 xxxx 2251 (Exp. 0621) ⓘ		
Txn ID	2FVESY0EVKHWUFBRK1		
Apple Pay	🍏		
	AVS Response	Y ⓘ	
	CVD Response	M ⓘ	
	Pay Proc Response	APPROVED * = 027 01	

Quels pays Paysafe bloque-t-elle pour des raisons de sécurité?

La liste est présentée ci-dessous.

Symbole	Pays
AF	Afghanistan
KP	Corée du Nord
CU	Cuba
ER	Érythrée
IR	Iran
IQ	Iraq
KG	Kyrgyzstan
LY	Libye
SD	Soudan
SS	Soudan du Sud
SY	Syrie

AVEC QUI DOIS-JE COMMUNIQUER SI J'AI DES QUESTIONS?

Si vous avez des questions concernant l'inscription, la facturation, les dépôts ou la prévention de la fraude :

Communiquer avec le service de la clientèle de l'entreprise :

514 397-4450

Sans frais : 1 888 285-0015

Lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (HE)