

Sogenaactif

Présentation fonctionnelle



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	4
1.1 A PROPOS DE L'OFFRE SOGENACTIF	4
1.2 OBJECTIF DU PRESENT DOCUMENT	4
2. VUE D'ENSEMBLE	5
2.1 PLATEFORME SOGENACTIF 2.0	5
2.2 ARCHITECTURE FONCTIONNELLE	5
2.3 INTERFACES COMMERÇANT	6
2.4 MISE EN ŒUVRE	7
2.4.1 Prérequis	7
2.4.2 Cycle de mise en œuvre	8
3. CINEMATIQUES DE PAIEMENT	9
3.1 SOLUTION MULTI-CANAL	9
3.2 INTERNET	9
3.3 MOTO	11
4. MOYENS DE PAIEMENT	12
4.1 CARTES	12
4.2 CREDIT EN LIGNE	12
4.3 DEBIT DIRECT	12
4.4 VIREMENT	12
4.5 PORTEMONNAIE ELECTRONIQUE	12
4.6 PAIEMENT MOBILE	12
5. ETAPES DE L'ACCEPTATION	13
5.1 IDENTIFICATION DES TRANSACTIONS	13
5.2 CREATION DE LA TRANSACTION	13
5.3 GESTION DE CAISSE	14
5.3.1 L'annulation	14
5.3.2 La validation	15
5.3.3 Le remboursement	15
5.3.4 La duplication	16
5.3.5 Le recyclage	17
5.3.6 Le challenge	17
5.4 REMISE EN PAIEMENT	18
5.5 RAPPROCHEMENT BANCAIRE	18
5.6 CYCLE DE VIE	18
6. MODALITES DE PAIEMENT	20
6.1 PAIEMENT IMMEDIAT	20
6.2 PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS	20
6.3 PAIEMENT SOGENACTIF 1 CLIC	21
6.4 PAIEMENT EN FIN DE JOURNEE	21
6.5 PAIEMENT DIFFERE	21
6.6 PAIEMENT RECURRENT	21
6.6.1 Création à partir d'un Wallet	22
6.6.2 Création à partir d'une transaction existante	22
6.6.3 Création à partir du PAN du Client	22
6.6.4 Création à partir d'un token	22

6.7 PAIEMENT A L'EXPEDITION.....	22
7. WALLET MARCHAND (ABONNEMENT).....	23
7.1 SOGENACTIF 1 CLIC.....	23
7.2 WALLETPAGE.....	24
7.3 PAIEMENT PAR ABONNEMENT.....	24
8. PAIEMENT MULTI-DEVISES.....	25
8.1 REGLEMENT DANS LA DEVISE DU COMMERÇANT.....	25
8.2 REGLEMENT DANS LA DEVISE D'ORIGINE.....	25
8.3 CONVERSION DYNAMIQUE DES DEVISES.....	25
9. GESTION DU RISQUE.....	26
9.1 L'OFFRE GO-NO-GO.....	26
9.2 L'OFFRE BUSINESS SCORE.....	26
9.3 APPORT DU 3D SECURE ET DE SAFEKEY.....	26
10. INTERFACES COMMERÇANT.....	28
10.1 SOGENACTIF PAYPAGE.....	28
10.2 SOGENACTIF IN-APP.....	28
10.3 SOGENACTIF OFFICE.....	29
10.3.1 Sogenactif Office.....	29
10.3.2 Sogenactif Office Batch.....	30
10.3.3 Sogenactif Gestion.....	30
10.4 COMPARAISON SOGENACTIF PAYPAGE / SOGENACTIF OFFICE.....	30
10.5 SECURITE.....	31
10.5.1 Programme PCI/DSS.....	31
10.5.2 Stockage des données paiement.....	32
10.5.3 Sécurisation par token (tokenisation).....	32
10.5.4 La sécurité des échanges.....	33
11. REPORTING.....	34
11.1 OUTILS DE REPORTING.....	34
11.2 REPORTING ON-LINE.....	34
11.2.1 Notification commerçant.....	34
11.2.2 Notification acheteur.....	35
11.3 REPORTING OFF-LINE.....	35
11.3.1 Journal des transactions.....	35
11.3.2 Journal des opérations.....	35
11.3.3 Journal de rapprochement des transactions.....	35
11.3.4 Journal de rapprochement des impayés.....	35
11.4 SOGENACTIF GESTION.....	36

1. Introduction

1.1 A propos de l'offre Sogenactif

Pour mieux appréhender la solution, nous vous conseillons de visiter le site

www.sogenactif.com

Tous les termes, acronymes, expressions spécifiques à l'offre Sogenactif et son contexte sont définis dans le document [**DiD01**].

Merci de vous y référer chaque fois que nécessaire.

1.2 Objectif du présent document

Le présent document a pour objectif de décrire l'offre Sogenactif et plus particulièrement les fonctionnalités présentes sur la plateforme Sogenactif 2.0.

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

2. Vue d'ensemble

2.1 Plateforme Sogenactif 2.0

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

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

2.2 Architecture fonctionnelle

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

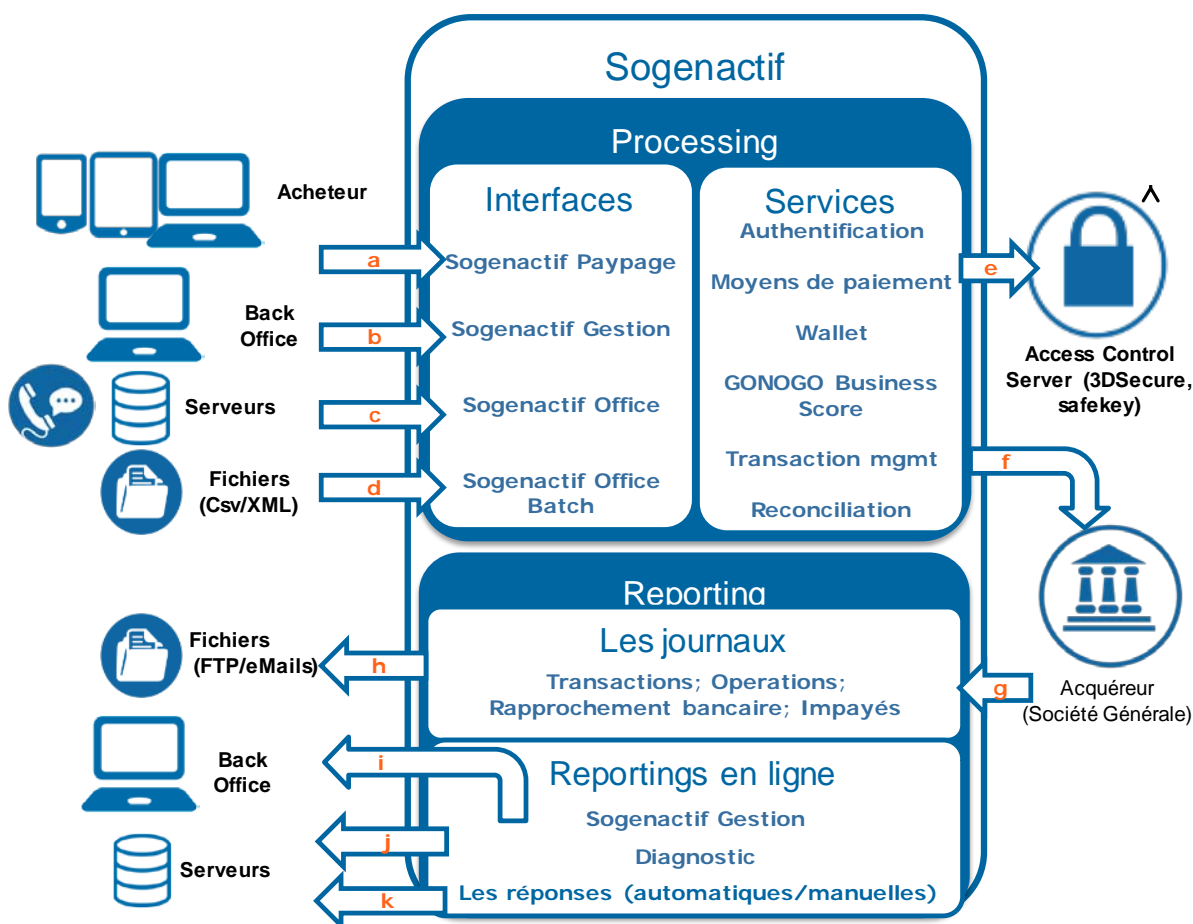


Figure 1_ Schéma d'architecture fonctionnelle

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

2.3 Interfaces commerçant

Les interfaces de l'offre Sogenactif sont organisées autour des deux composantes principales suivantes :

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

	Paiement	Gestion de caisse commerçant
Interfaces Sogenactif avec le Client acheteur		
Sogenactif Paypage	✓	✗
Interfaces Sogenactif avec le commerçant		
Sogenactif Gestion	✓	✓
Sogenactif Office	✓	✓
Sogenactif Office Batch	✓	✓

2.4 Mise en œuvre

2.4.1 Prérequis

- Pour accepter plusieurs devises, le commerçant doit en faire la demande auprès de Société Générale. L'offre Sogenactif gère les devises les plus couramment acceptées dans le monde.
- En fonction de l'interface retenue :
 - ✓ le commerçant devra mettre en œuvre la communication entre son serveur (FrontOffice et/ou Back Office) et l'offre Sogenactif. Cette mise en œuvre est détaillée dans les guides des connecteurs afférents.
 - ✓ Le commerçant (ou son prestataire) devra se conformer à la réglementation PCI DSS.

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

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

2.4.2 Cycle de mise en œuvre

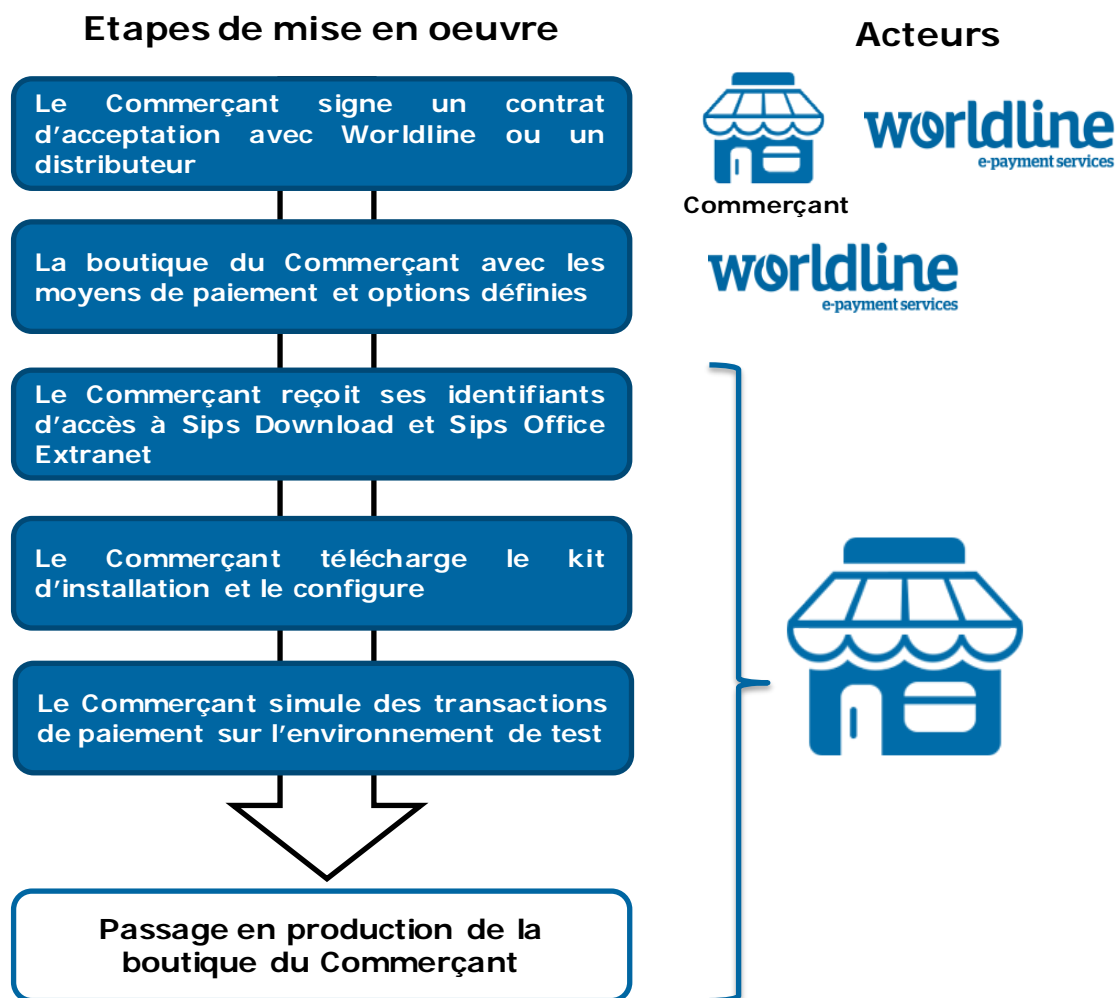


Figure 2_ Le cycle de mise en oeuvre sur Sogenactif

3. Cinématiques de paiement

3.1 Solution multi-canal

Les équipes Worldline ont conçu l'offre Sogenactif comme une solution ultra-flexible adaptable à tout type d'environnement Commerçant : Internet, MOTO, mobile, email.

l'offre Sogenactif dispose des canaux suivants :

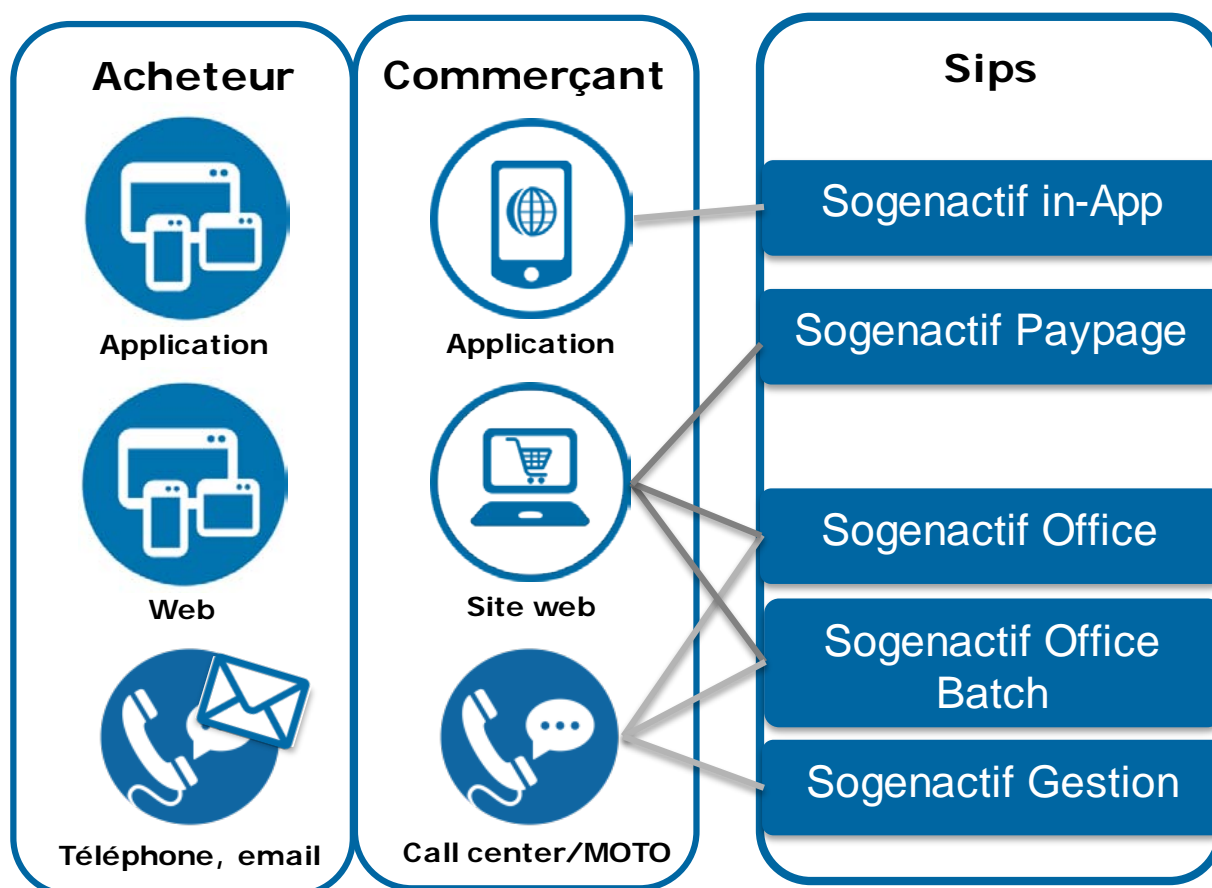


Figure 3_ L'offre multicanal de l'offre Sogenactif

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

3.2 Internet

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

- Les pages de paiement hébergées chez Worldline (cas standard) : Sogenactif Paypage
- Les pages de paiement hébergées chez le commerçant (cas de grands e-commerces) : Sogenactif Office

Dans le 1er cas, lorsqu'un client est sur le point de terminer sa commande, il est dirigé sur l'interface Sogenactif Paypage, hébergée par Worldline, et y saisit les coordonnées de son moyen de paiement dans un environnement entièrement sécurisé. L'avantage principal de cette cinématique est qu'elle

permet au commerçant de se décharger des multiples contraintes réglementaires et sécuritaires liées à la capture et au stockage des données sensibles du paiement en le déléguant à un expert du domaine, certifié PCI-DSS.

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

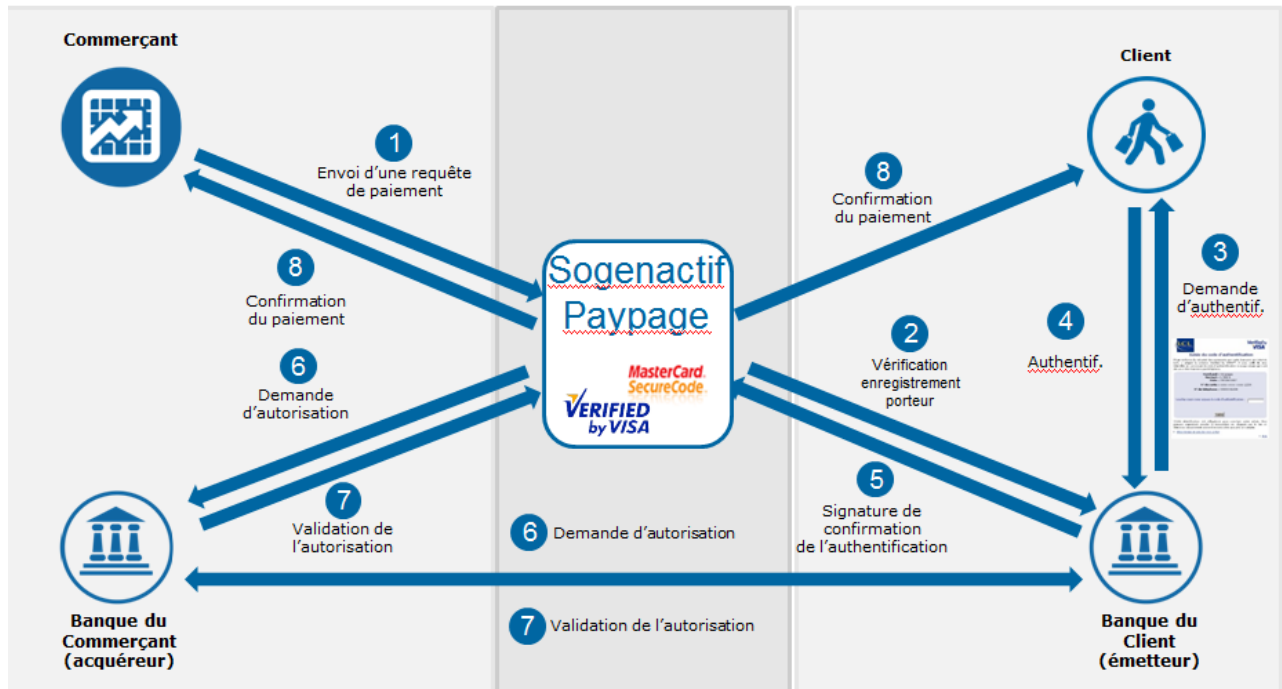


Figure 4_ Les flux online d'une transaction Visa/MC 3D-Secure avec Sogenactif Paypage

 **Point clef**

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

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

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

- Pour obtenir un reporting uniforme pour l'ensemble de ses moyens de paiement.

3.3 MOTO

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

- Utiliser une interface unique pour l'ensemble de ses transactions : Sogenactif Office
- Opter pour l'utilisation de plusieurs interfaces de paiement en fonction du canal utilisé. Ces interfaces étant pour la plupart spécifiques à un canal de paiement, l'acheteur bénéficie d'un parcours optimisé et totalement adapté à ce canal.
 - Sogenactif Office et Sogenactif Office Batch pour le paiement via des coupons ou tout autre canal
 - Sogenactif Gestion pour la création de toutes transactions par le commerçant sur un TPE virtuel Internet sécurisé

Ci-après la cinématique de paiement carte via Sogenactif Office :

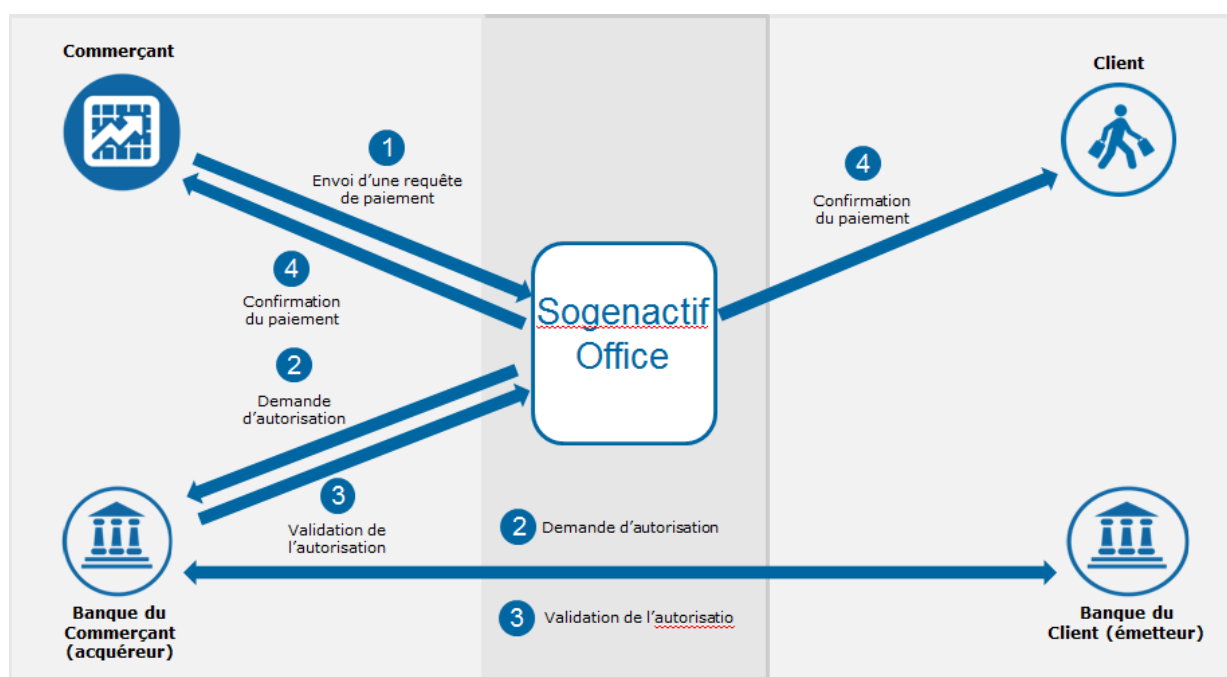


Figure 5_ Flux d'une transaction Visa/MC sur Sogenactif Office

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

4. Moyens de paiement

4.1 Cartes

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

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

4.2 Crédit en ligne

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

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

4.3 Débit direct

Le débit direct désigne les moyens de paiement de type prélèvement.

Le prélèvement SEPA (SDD) est un moyen de paiement proposé dans le cadre du SEPA (Single Euro Payment Area), celui-ci vise à unifier et simplifier l'ensemble des moyens de paiement en Europe, ce qui constitue une évolution majeure et indispensable du paiement en Europe. Dans ce cadre, Worldline a développé « SPS », une plateforme complète de gestion des mandats et prélèvements SEPA qui est connectée à Sogenactif et permet donc d'offrir une solution complète du prélèvement SEPA.

4.4 Virement

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

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

4.5 Portemonnaie électronique

Le paiement par porte-monnaie électronique désigne l'utilisation d'un compte virtuel permettant de stocker de la monnaie et/ou des moyens de paiement, par exemple PayPal, Paylib.

4.6 Paiement mobile

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

5. Etapes de l'acceptation

5.1 Identification des transactions

Une transaction est identifiée avec une référence unique par boutique. Cette référence est la clé transactionnelle pour le Commerçant et pour Sogenactif afin d'identifier une transaction sur l'ensemble de son cycle de vie. Cette référence peut être définie par le Commerçant lui-même ou par Sogenactif et peut prendre 2 types de format différents, choisi par le Commerçant :

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

Pour effectuer une opération de caisse (ex. annulation) , le commerçant doit fournir le transactionReference.

Le commerçant doit rappeler le transactionReference pour les opérations de caisse

- Le mode **TransactionId** qui est un identifiant unique sur la journée (mode d'identification historique sur Sogenactif)

Le commerçant doit rappeler le transactionId et le transactionIdDate pour les opérations de caisse

Ces 2 références sont accessibles sur l'ensemble des interfaces, des journaux et outils de reporting mis à disposition du Commerçant.

5.2 Création de la transaction

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

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

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

commerçant peut ainsi faire du paiement immédiat ou différé

5.3 Gestion de caisse

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

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

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

Ces interfaces de gestion de caisse permettent :

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

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

5.3.1 L'annulation

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

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

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

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

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

 **A noter**

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

5.3.2 La validation

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


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

Si le commerçant omet de valider dans les délais, il pourra représenter la transaction grâce à l'opération de duplication.

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

 **Points-clefs**

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

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

5.3.3 Le remboursement

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


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

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

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

 **Points-clefs**

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

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

5.3.4 La duplication

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

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

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

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

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

 **Points-clefs**

Le commerçant doit renseigner la référence de la transaction origine

Des transactions en refus ou ayant expiré faute de validation dans les délais de capture peuvent être dupliquées.

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

5.3.5 Le recyclage

L'opération du recyclage permet au Commerçant de valider la transaction initiale plusieurs fois, par exemple dans le cas d'envois multiples. Les Commerçants peuvent également y faire appel dans d'autres cas de figure.

L'opération du recyclage consiste à dupliquer la transaction initiale une ou plusieurs fois, toutefois dans la limite de son montant.

Exemple :

- Un Client a acheté un DVD à 30 EUR, un jeu à 50 EUR et un livre à 20 EUR.
- Le Commerçant fait une autorisation de paiement par carte pour un montant de 100 EUR.
- Le Commerçant reçoit le DVD le premier et valide les 30 EUR au moment de l'envoi du DVD → ces 30 EUR seront envoyés pour règlement (après la validation de la transaction initiale)
- Le Commerçant reçoit le jeu et valide les 50 EUR (il recycle donc la transaction initiale avec un montant de 50 EUR) → un nouveau paiement de 50 EUR sera émis et réglé (après le recyclage de la transaction initiale avec un montant de 50 EUR).
- Le Commerçant reçoit le livre et valide les 20 EUR → un nouveau paiement de 20 EUR sera émis et réglé (après le recyclage de la transaction initiale avec un montant de 20 EUR).
- La limite de l'opération du recyclage a été atteinte car le montant initial de 100 EUR a été réglé.

Remarque

Le recyclage est une duplication limitée au montant restant à remiser en paiement.

5.3.6 Le challenge

Cette fonction est utilisée pour que le Commerçant puisse vérifier et accepter le risque de fraude des transactions ayant un score de fraude orange.

Une fois que les transactions sont acceptées d'un point de vue fraude par les analystes fraude du Commerçant, le cycle de vie de la transaction peut reprendre. Si la transaction n'est pas validée, le cycle de vie de la transaction reste interrompu et ne sera pas envoyée en paiement, même si une opération de validation a été réalisée ou que la date d'envoi en paiement est atteinte.

Le challenge est une nouvelle étape du cycle de vie (voir 5.6 Cycle de vie)

L'opération Challenge est restituée dans le journal des opérations et sur Sogenactif Gestion.

5.4 Remise en paiement

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

Le paiement des transactions du commerçant dépend de la valeur du délai de capture renseigné ainsi que du mode de capture choisi (validation, annulation ou immédiat) par le commerçant. A noter que le commerçant peut suivre au jour le jour les transactions que Sogenactif envoie en remise (pour traitement du paiement par l'acquéreur) Il suffit pour cela qu'il en fasse la demande à la cellule d'assistance.

Points-clefs

Cette liberté de choix permet au commerçant d'ajuster au plus près une transaction de la fourniture d'un bien ou service à l'acheteur.

5.5 Rapprochement bancaire

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

Cette étape permet de consolider la vision financière des différents moyens de paiement acceptés à travers les outils de reporting de Sogenactif et notamment les journaux de rapprochement. Lors du flux retour acquéreur des paiements et impayés, des détails comptables et financiers détaillés sont communiqués au commerçant (montant net, commissions...).

5.6 Cycle de vie

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

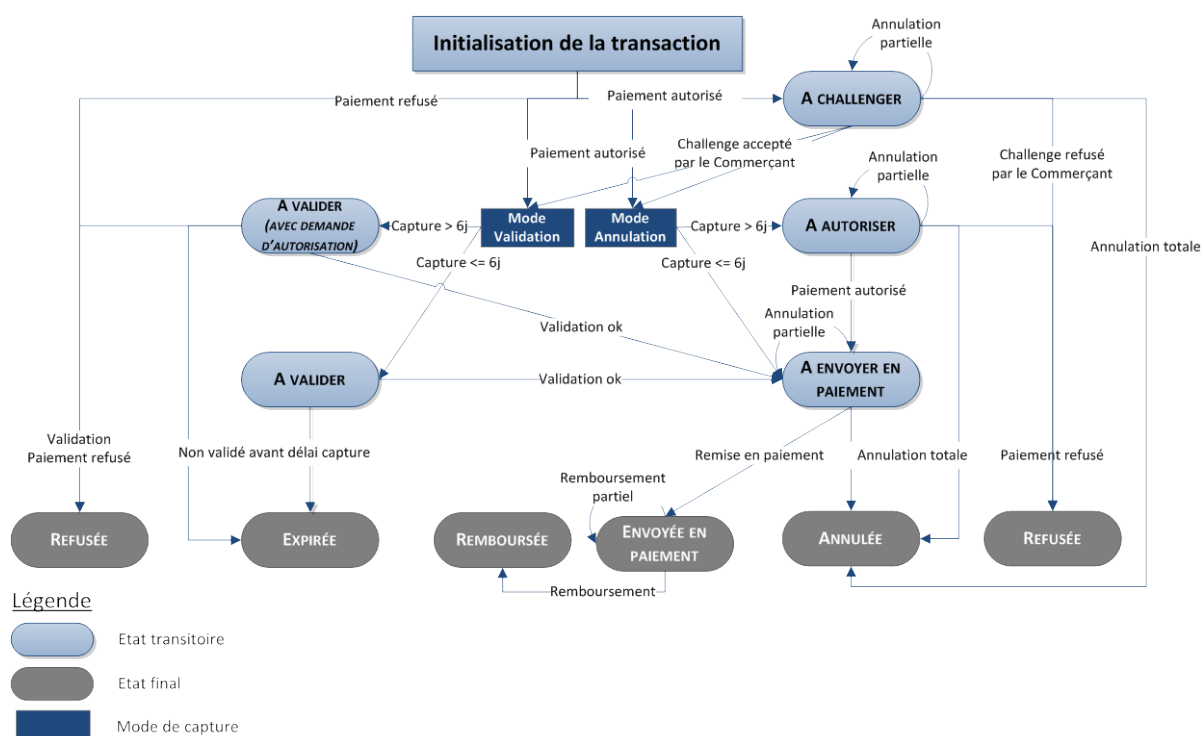


Figure 6_ Le cycle de vie des transactions Sogenactif

Statut	Commentaire
A AUTORISER	En attente d'une nouvelle demande d'autorisation avant envoi en paiement à l'Acquéreur
A ENVOYER EN PAIEMENT	En attente de l'envoi en paiement
ANNULEE	La transaction a été totalement annulée par le Commerçant
A VALIDER	En attente d'une validation du Commerçant avant envoi en paiement à l'Acquéreur
A AUTORISER	En attente d'une nouvelle demande d'autorisation avant envoi en paiement à l'Acquéreur
ENVOYEE EN PAIEMENT	La transaction a été remise par l'Acquéreur
EXPIREE	La transaction n'a pas été validée dans le délai attendu
REFUSEE	La transaction a été refusée par l'Acquéreur
REMBOURSEE	La transaction a été totalement remboursée par le Commerçant
A CHALLENGER	La transaction est attente de vérification par le commerçant suite à un score fraude orange sur la transaction

6. Modalités de paiement

l'offre Sogenactif offre au commerçant la possibilité de présenter une grande variété de modalités de paiement aux acheteurs :

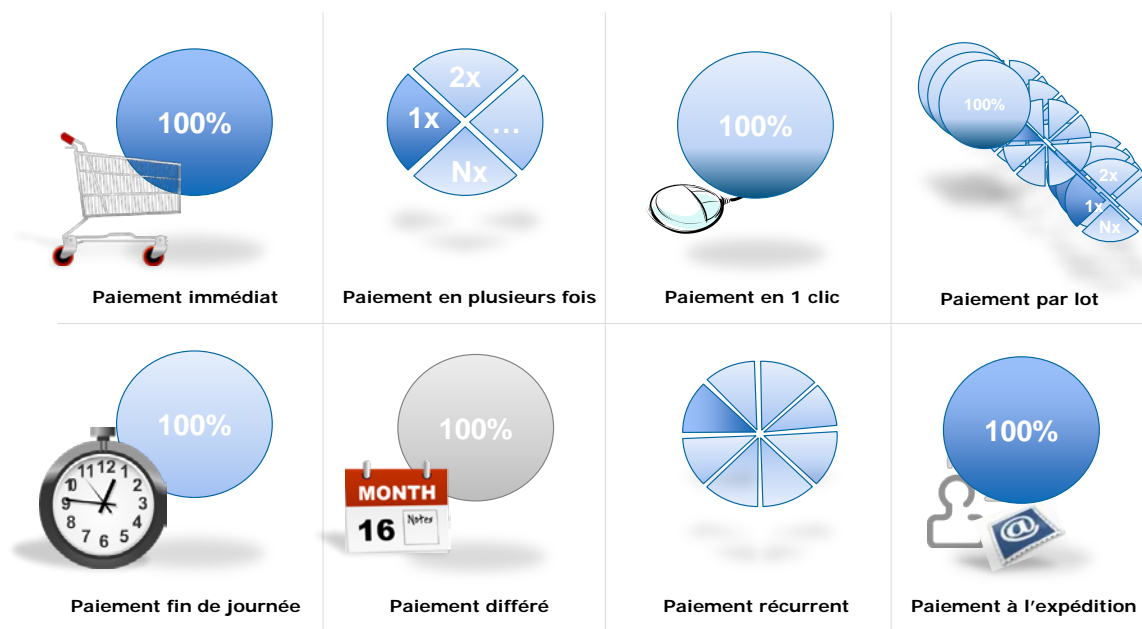


Figure 7_ Modalités de paiement sur Sogenactif

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

6.1 Paiement immédiat

Dans ce mode de fonctionnement, les demandes de débit/crédit des comptes sont émises vers l'acquéreur en même temps que la demande d'autorisation. Nous implémentons ce mode de fonctionnement pour les acquéreurs et les moyens de paiement qui le proposent.

6.2 Paiement en plusieurs fois

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

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

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

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

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

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

Points-clefs

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

6.3 Paiement Sogenactif 1 clic

Se référer au chapitre 7 « Wallet Marchand (abonnement) ». Paiement par lot

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

6.4 Paiement en fin de journée

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

6.5 Paiement différé

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

Points-clefs

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

6.6 Paiement récurrent

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

6.6.1 Création à partir d'un Wallet

Merci de vous référer au paragraphe 7.3 « Paiement »

6.6.2 Création à partir d'une transaction existante

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

6.6.3 Création à partir du PAN du Client

Le commerçant souhaitant gérer directement les données personnelles du Client a la possibilité de créer des abonnements en communiquant le Personal Account Number du Client (numéro de carte par exemple).

Cependant cette cinématique impose au commerçant de communiquer les données personnelles du Client et contraint donc le commerçant à respecter les normes de sécurité PCI/DSS en vigueur.

En résumé

Ces 3 fonctions sont disponibles sur les différentes interfaces office.

6.6.4 Création à partir d'un token

Le Commerçant peut utiliser un token créé pendant la création de la transaction et permettant d'identifier le numéro de carte utilisé par le Client. Dans ce cas le Commerçant doit utiliser la méthode de token Sogenactif. Cette solution permet de respecter les contraintes PCI/DSS.

6.7 Paiement à l'expédition

Ce mode fonctionnement est aussi appelé «mode validation » sur Sogenactif. Lorsque le commerçant choisit d'être en mode validation, les transactions ne partent pas en remise automatiquement (comme dans le mode de capture automatique), mais attendent une validation de sa part. Par exemple, via cette fonction, le commerçant peut déclencher le débit de ses acheteurs lors de la livraison de la commande.

7. Wallet Marchand (abonnement)

Le Wallet Marchand est proposé aux Commerçants pour permettre de:

- simplifier le parcours de paiement on-line grâce à l'offre de paiement **Sogenactif Paypage 1Clic**,
- avoir une offre d'abonnement en ligne avec l'offre **Sogenactif Walletpage**,
- réaliser des paiements récurrents sans contraintes PCI/DCC en utilisation le connecteur **Sogenactif Office Batch**.

Le Wallet Marchand Sogenactif est multi-canal, multi-commerçants et multi-moyens de paiement :

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

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

Interfaces :	Création d'un Wallet	Ajout d'un moyen de paiement	Suppression d'un moyen de paiement	Consultation des données Wallet	Paiement avec un Wallet
Sogenactif Paypage	✓	✓	✓		✓
Sogenactif Walletpage	✓	✓	✓	✓	
Sogenactif Office	✓ (contrainte PCI)	✓ (contrainte PCI)	✓		✓
Sogenactif Office Batch	✓ (contrainte PCI)	✓ (contrainte PCI)	✓		✓

7.1 Sogenactif 1 clic

La description du périmètre et des étapes d'implémentation de l'offre Sogenactif 1 clic sont définis dans le document Guide utilisateur 1 clic et wallet management.

Le Paiement en 1 clic est une option de Sogenactif conçue pour faciliter et accélérer le parcours Client lors du paiement en ligne avec le Wallet Marchand du Commerçant via l'interface **Sogenactif Paypage**, permettant au client de régler ses achats en 1 clic.

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

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

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

7.2 Walletpage

Le Commerçant redirige le client vers les pages Sogenactif walletpage afin que celui-ci puisse souscrire au Wallet Marchand en enregistrant son ou ses moyens de paiement en ligne, et ce sans nécessité de réaliser un achat. Le client peut aussi accéder aux pages Walletpage pour consulter, modifier ou supprimer des moyens de paiement déjà enregistrés.

Les pages Walletpage partagent la même charte graphique que celle définie pour les pages Sogenactif Paypage ce qui facilite la personnalisation souhaitée par le Commerçant.

7.3 Paiement par abonnement

Le Wallet Marchand permet aussi aux Commerçant de faciliter les paiements récurrents en utilisant le Wallet pour réaliser des paiements sans présence du Client et tout en se dégageant des contraintes PCI/DSS. Ces paiements peuvent être réalisés en masse grâce au connecteur Sogenactif Office Batch.

8. Paiement multi-devises

Toutes les devises peuvent être acceptées sur Sogenactif à condition que le contrat d'acquisition du commerçant soit en mesure de les accepter. Ce contrat permettra aux fonds :

- soit d'être convertis dans une devise unique au crédit du compte commerçant ;
- soit d'être crédités dans la devise d'acceptation, affichée à l'internaute

8.1 Règlement dans la devise du commerçant

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

Lors de l'acquisition des paiements (ou remise), si le règlement du commerçant est réalisé en Euro, l'acquéreur fait la conversion en Euro. Ainsi dans les journaux de rapprochement des transactions (si disponible), le détail de la conversion est restitué au commerçant.

8.2 Règlement dans la devise d'origine

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

8.3 Conversion dynamique des devises

l'offre Sogenactif comprend un service de conversion dynamique de devise (DCC) qui permet à l'acheteur de payer dans une devise autre que celle acceptée par le Commerçant, ce qui contribue à améliorer le parcours Client.

L'utilisateur voit le montant initial et le montant facturé, y compris le taux de change appliqué par l'Acquéreur.

Élément clé

Pour utiliser la fonction DCC, l'Acquéreur doit avoir conclu un contrat avec le fournisseur de ce service.

9. Gestion du risque

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

9.1 L'offre Go-No-Go

L'offre Go-No-Go permet de limiter facilement les risques de fraude. Ce mode se base sur des contrôles bloquants. Si un contrôle est avéré, la transaction est bloquée.

Sogenactif propose 2 modes:

1. L'offre Go-No-Go offre les contrôles les plus communément utilisés.
2. L'offre Go-No-Go + offre des contrôles additionnels.

Le portail Sogenactif (onglet Fraude) permet au Commerçant de paramétrer directement les contrôles à mettre en place en fonction de son activité. L'ajout ou toute modification de contrôles depuis cette interface est appliquée immédiatement. Pour accéder à cette interface, la boutique du Commerçant doit être configurée avec l'option adéquate.

9.2 L'offre Business Score

L'offre Business Score permet de calculer un score à chaque transaction, ce calcul se base sur la pondération de contrôles définis par le Commerçant.

Lorsque les contrôles sont réalisés, un score couleur est attribué à la transaction :

- Score vert: la transaction est autorisée
- Score orange : la transaction est autorisée, sauf si la configuration de la boutique permet de bloquer les scores oranges ; dans ce cas la transaction reste bloquée jusqu'à ce que le Commerçant la challenge (*voir opération « le challenge »*).
- Score rouge: la transaction n'est pas autorisée.

Le portail Sogenactif (onglet Fraude) permet au Commerçant de paramétrer directement les contrôles et la pondération des contrôlés à mettre en place en fonction de son activité. L'ajout ou toute modification de contrôles depuis cette interface est appliquée immédiatement. Pour accéder à cette interface, la boutique du Commerçant doit être configurée avec l'option adéquate.

9.3 Apport du 3D Secure et de Safekey

Pour les commerçants ayant souscrit au service 3-D Secure, désigné par les réseaux Visa et MasterCard sous les appellations respectives « Verified By Visa » et « MasterCard SecureCode », la transaction de paiement fait également l'objet d'une authentification du titulaire de la carte, au cours de laquelle la banque



émettrice de la carte ainsi que le réseau (Visa ou Mastercard) vont intervenir.

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



 **A noter**

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

Avec L'interface Sogenactif Office, le commerçant doit mettre en œuvre lui-même le processus d'authentification.

Le transfert de responsabilité dont bénéficie le commerçant est indiqué dans le reporting Sogenactif par le champ GuaranteeIndicator. Il n'est pas systématique et ne doit pas supplanter les contrôles de lutte contre la fraude mis en place par le commerçant. Un taux d'impayés trop important pourrait remettre en cause l'acceptation des moyens de paiement par le commerçant.

3-D Secure ne permet par ailleurs pas de répondre à toutes les cinématiques de paiement. Il n'est pas effectif pour:

- Les paiements différés de plus de 6 jours
- Les paiements en plusieurs fois ou capturés en plusieurs échéances
- Les transactions récurrentes (par l'utilisation de la fonction de duplication par exemple)
- Les paiements hors internet (saisie manuelle par le commerçant, créés par le commerçant, etc.)

 **A noter**

Lorsque le commerçant paramètre un délai de capture de ses transactions supérieur à 6 jours, Sogenactif change la valeur à 6 jours pour bénéficier du transfert de responsabilité.

10. Interfaces commerçant



10.1 Sogenactif Paypage

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

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

Les interfaces Sogenactif Paypage sont donc multicanal. Dans la continuité du canal web, les pages de paiement Sogenactif sont en mesure d'être proposées sur tous les supports reliés à Internet comme les téléviseurs interactifs, tablettes tactiles, bornes/guichets automatiques, etc.

Sélection des moyens de paiement

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

Si le commerçant ne propose que des moyens de paiement du même type (ex. carte), alors cette étape de sélection n'existe pas et on affiche directement la page de saisie des informations de paiement.

Cette page n'est pas toujours sur Sogenactif, en fonction du moyen de paiement, elle peut-être déportée chez l'Emetteur (ex. PayPal).

Ticket de caisse

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

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

10.2 Sogenactif in-App

Hormis le site Web, certains Commerçants disposent d'une application mobile dédiée pour offrir à leurs utilisateurs un parcours pleinement intégré et parfaitement adapté à l'environnement des portables / tablettes.

En option, Sogenactif propose son outil mobile SDK permettant à l'application du Commerçant d'accepter facilement les moyens de paiement et d'optimiser le parcours d'achat de ses Clients. Tout cela dans un environnement complètement sécurisé et conforme au standard PCI/DSS.

Sogenactif in-App est compatible avec les environnements iOS et Android.

10.3 Sogenactif Office

Sogenactif Office est une interface commerçant qui fonctionne :

- soit par un dialogue de serveur à serveur : Sogenactif Office
- soit par un échange de fichier : Sogenactif Office Batch
- soit par une interface web à la disposition du commerçant : Sogenactif Gestion

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

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

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

Point clef

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

10.3.1 Sogenactif Office

Sogenactif Office offre une interface riche entre le système du commerçant et l'offre Sogenactif en permettant aux commerçants de gérer ses propres pages de paiement, ainsi que sa propre interface de gestion pour ses collaborateurs s'ils le souhaitent.

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

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

10.3.2 Sogenactif Office Batch

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

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

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

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

10.3.3 Sogenactif Gestion

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

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

Le commerçant doit par ailleurs être en accord avec son acquéreur quant au canal de paiement utilisé dans le cadre de son contrat de vente à distance. Une transaction réalisée sur internet via Sogenactif Payment Web n'a pas les mêmes caractéristiques qu'une transaction effectuée via Sogenactif Gestion et doit pouvoir être distinguée comme telle. Cette dernière interface permet, à la création de la transaction, de préciser le canal utilisé pour le paiement. Le canal courrier étant le canal le plus fréquemment utilisé dans la mesure où tous les autres canaux disposent d'une solution adéquate et sans contrainte pour le commerçant.

10.4 Comparaison Sogenactif Paypage / Sogenactif Office

Critère	Interface Paypage	Interface Office
Périmètre fonctionnel	Création de transactions uniquement	Création de transaction et gestion de caisse <i>A noter que le commerçant peut utiliser Sogenactif Paypage pour le paiement et Sogenactif Office pour la gestion de caisse.</i>
PCI/DSS	Bénéficie de la certification PCI car le processus de paiement est externalisé sur les serveurs Sogenactif. Le commerçant ne connaît pas le	Dans de création de transaction, la gestion des pages de paiement est faite chez le commerçant, celui-ci est donc soumis à la certification PCI-DSS. <i>A noter le commerçant peut limiter son</i>

Critère	Interface Paypage	Interface Office
	PAN de l'acheteur	<i>périmètre en ne stockant aucune information PAN dans son système d'information (exemple en remplaçant PAN par un token ou un identifiant de Wallet ou un hashPan)</i>
3D Secure	Processus 3D-Secure réalisé par Sogenactif et transparent pour le commerçant	Le commerçant pilote le processus d'authentification 3D-Secure. <i>A noter : le Commerçant a la possibilité d'utiliser le MPI Sogenactif pour gérer les échanges avec les directory server Visa/MC.</i>
Effort d'intégration	Solution Plug & Play facile à intégrer	Solution nécessitant plus de développement : paiement embarqué côté commerçant avec la gestion des pages de paiement...
Ajout d'un moyen de paiement	Sans effort de développement pour le commerçant dans la plupart des cas. <i>A noter : le Commerçant doit parfois renseigner des champs spécifiques dans la requête de paiement pour bénéficier des options du moyen de paiement (exemple Paypal)</i>	Effort de développement côté commerçant pour intégrer le moyen de paiement (gestion cinématique, gestion des pages, ...)
Parcours Client	Rupture limitée entre le site Web commerçant et le serveur de paiement grâce à la personnalisation des pages de paiement par le commerçant (CSS, URL)	Aucune rupture entre le site Web commerçant et le serveur de paiement
Intégration dans le SI commerçant	S'interface avec la boutique du commerçant	S'interface avec la Boutique pour la création de transaction et/ou le Back Office du commerçant pour la gestion de caisse
Reporting	Reporting homogène	

10.5 Sécurité

10.5.1 Programme PCI/DSS

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

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

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

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

10.5.2 Stockage des données paiement

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

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

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

De son côté, le commerçant est informé en temps réel du résultat des transactions réalisées. Worldline lui fait également parvenir un reporting quotidien complet.

10.5.3 Sécurisation par token (tokenisation)

Le token est un numéro partagé par le Commerçant et Sogenactif qui remplace le numéro de carte de crédit (PAN) et ne constitue pas une donnée sensible. L'utilisation des tokens est une méthode simple qui contribue au respect des normes PCI/DSS : les données non sensibles sont stockées par le Commerçant.

Cette méthode est également facile à utiliser par les Commerçants :

- le token et le PAN partagent le même format pour minimiser les changements à apporter au système d'information du Commerçant,
- cette méthode est disponible dans chaque interface du Commerçant.

Autres caractéristiques du token :

- unique pour un numéro de carte donné,
- irréversible (ne permettant pas de trouver le numéro de carte) : une solution absolument sûre,
- libre utilisation dans le système d'information du Commerçant.

10.5.4 La sécurité des échanges

Les clefs de la sécurité Sogenactif reposent sur quatre piliers essentiels :

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

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

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

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

La clé secrète :

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

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

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

Après identification du commerçant, Sogenactif redirige l'acheteur vers les pages de paiement. Le stockage de ces clés par le commerçant doit faire l'objet d'une vigilance sur les aspects sécuritaires.

Le certificat X509):

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

Ce certificat contient une clé publique et une clé privée :

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

11. Reporting

11.1 Outils de reporting

Le reporting sur Sogenactif est très riche : le commerçant dispose de plusieurs outils lui permettant de suivre à la trace les transactions effectuées sur sa boutique : les réponses automatique et manuelle, les journaux de fonds, l'outil de consultation des transactions (Sogenactif Gestion), le journal de rapprochement des transactions ainsi que le journal de rapprochement des impayés. Il est donc bien informé de ce que ses Clients lui achètent ainsi que ce qui sera crédité ou débité sur son compte.

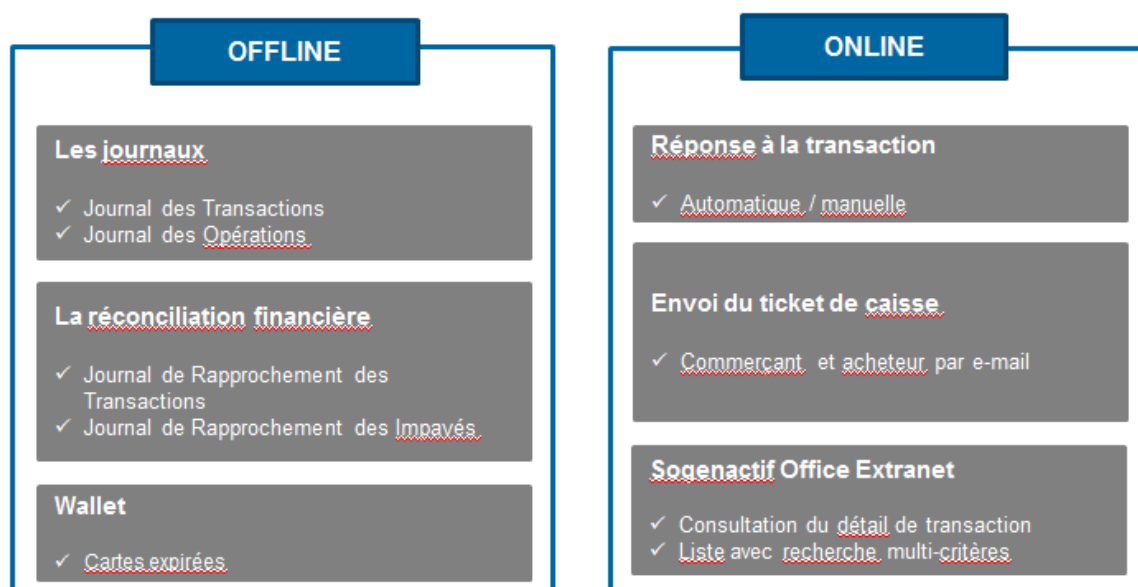


Figure 8_ Les types de reporting

A noter

Le commerçant peut insérer des **données métier** qui lui sont propres dans les flux de transactions et opérations. Sogenactif les lui retournera inchangées ; il pourra ainsi retrouver ces informations jusqu'en fin de chaîne, dans toutes les formes de reporting existantes.

11.2 Reporting on-line

11.2.1 Notification commerçant

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

11.2.2 Notification acheteur

En complément du ticket de paiement l'internaute peut recevoir un ticket de caisse par e-mail lui confirmant l'issue de la transaction.

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

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

11.3 Reporting off-line

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

11.3.1 Journal des transactions

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

11.3.2 Journal des opérations

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

11.3.3 Journal de rapprochement des transactions

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

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

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

11.3.4 Journal de rapprochement des impayés

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

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

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

Points clés

L'outil de rapprochement des transactions et des impayés est disponible pour un certain nombre d'établissements bancaires et financiers partenaires.

Certains moyens de paiement ne font pas partie des journaux de rapprochement.

11.4 Sogenactif Gestion

Afin d'améliorer le suivi des transactions, le commerçant dispose également d'un outil de consultation des paiements effectués sur sa boutique en ligne, via Sogenactif Gestion. Il peut ainsi :

- consulter une transaction, à partir du numéro de la transaction ou du PAN ainsi que de la date de la transaction ;
- consulter une liste de transactions, à partir d'un ensemble de critères (numéro de transaction, date, référence commerçant, statut de la transaction, etc.).

La consultation d'une liste de transactions l'autorise à renseigner un grand nombre de critères de recherche, tels que la date, l'identifiant, l'état de la transaction, le type de carte, la devise. La page de résultat lui permet de consulter l'ensemble des informations rattachées à une transaction précise.

Le commerçant peut ainsi rechercher :

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

A noter

Le back-office étant d'une grande richesse, il offre au commerçant tous les outils de gestion de caisse nécessaires pour suivre et agir au mieux sur ses transactions.

FIN DU DOCUMENT