

Commerce électronique

Global Payments

Guide d'utilisation

La solution infonuagique qui vous permet d'intégrer les paiements à votre manière



Table des matières

| | | | |
|---|-----------|--|-----------|
| Introduction | 3 | | |
| Votre compte | 3 | | |
| Réinitialiser votre mot de passe | 3 | | |
| Mode « courriel seul » | 4 | | |
| Mode « courriel et code de vérification » | 4 | | |
| Critères de création de mots de passe | 4 | | |
| Gestion des utilisateurs | 5 | | |
| Accès à la section de gestion des utilisateurs | 5 | | |
| Ajouter de nouveaux utilisateurs | 5 | | |
| Rôles et permissions des utilisateurs | 5 | | |
| Inscription des utilisateurs | 6 | | |
| Voir et modifier les utilisateurs | 6 | | |
| Traitement des transactions | 7 | | |
| Ventes | 7 | | |
| Remboursements | 8 | | |
| Vérification de carte | 9 | | |
| Frais supplémentaires | 9 | | |
| Gestion des clients | 11 | | |
| Ajouter un nouveau client | 11 | | |
| Ajouter un nouveau mode de paiement | 11 | | |
| Traiter les paiements récurrents | 12 | | |
| Gestion des transactions | 12 | | |
| Voir une transaction | 12 | | |
| Annuler une transaction | 13 | | |
| Effectuer une remise | 14 | | |
| Régler une transaction différée | 15 | | |
| Production de rapports | 15 | | |
| Lot de transactions | 15 | | |
| Aperçu du lot | 16 | | |
| Fraude | 17 | | |
| Historique | 17 | | |
| Voir les transactions connexes | 18 | | |
| Voir et imprimer le reçu | 18 | | |
| Télécharger des rapports dans Excel | 18 | | |
| Gestion de la fraude | 19 | | |
| Quelles règles de gestion de la fraude devrais-je créer pour commencer? | 19 | | |
| | | Création de règles de gestion de la fraude | 19 |
| | | Montant | 20 |
| | | Client | 20 |
| | | Géographique | 20 |
| | | Numéro de carte | 20 |
| | | Liste complète des règles anti-fraude | 21 |
| | | Comment puis-je me connecter et créer une nouvelle règle? | 22 |
| | | Que faire une fois que mes règles sont configurées? | 23 |
| | | À quoi servent les modes PASSIF et DÉSACTIVÉ, et comment passer d'un mode à l'autre? | 23 |
| | | À quoi servent les modes PASSIF et DÉSACTIVÉ? | 23 |
| | | Comment passer d'un mode à l'autre? | 24 |
| | | Comment puis-je ajouter des données de transactions à ma liste de données? | 24 |
| | | Qu'est-ce qu'une liste de données? | 24 |
| | | Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction des données de ma liste de données? | 26 |
| | | Comment puis-je voir, retirer ou annuler une transaction potentiellement frauduleuse? | 27 |
| | | Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction d'une récurrence particulière? | 28 |
| | | Comment puis-je limiter les transactions à un ensemble précis de pays? | 30 |
| | | Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en raison de l'utilisation récurrente d'un même numéro de carte au cours d'une période définie? | 31 |
| | | Foire aux questions | 32 |
| | | Coordonnées du Service à la clientèle | 34 |

Introduction

Merci de choisir Global Payments pour vos technologies de paiement. Global Payments vous propose toute une gamme de solutions de paiement fiables et novatrices, qui ont pour but d'assurer le succès de votre entreprise. Chef de file mondial respecté des solutions technologiques de paiement, Global Payments allie expertise de pointe et plus de 50 ans de présence dans le marché canadien. C'est pourquoi nous pouvons vous fournir des solutions complètes et adaptées à vos besoins.

Chez Global Payments, nous savons que chaque entreprise est unique. Nous prenons donc le temps de bien comprendre vos exigences afin de créer des solutions sur mesure, parfaites pour votre entreprise. Nous nous engageons à vous offrir le meilleur soutien qui soit, et cela comprend ce guide d'emploi de la plateforme de commerce électronique. Si vous avez des questions, notre équipe d'experts est toujours à votre disposition.

Voici les liens vers le portail de commerce électronique :

- Accès à votre compte test : <https://realcontrol.sandbox.realexpayments.com>
- Accès à votre compte actif : <https://realcontrol.realexpayments.com>

Votre compte

Voyez comment réinitialiser votre mot de passe.

Réinitialiser votre mot de passe

Rendez-vous à la page du portail de commerce électronique :

<https://realcontrol.realexpayments.com/>

1. Cliquez sur **Mot de passe oublié** sur l'écran de connexion.
2. Entrez vos identifiants :
 - **ID client** - Cet identifiant de compte se trouve dans votre courriel de bienvenue.
 - **Nom d'utilisateur** - Le nom que vous créez en vous inscrivant et que vous utilisez pour vous connecter.
 - **Courriel** - L'adresse courriel liée à votre compte.
3. Selon vos préférences de réinitialisation de mot de passe (qui peuvent être modifiées dans la section **Gestion des utilisateurs** du portail de commerce électronique), vous recevrez un courriel seul ou un courriel et un code de vérification. Le code sera envoyé par SMS au numéro de téléphone mobile inscrit à votre compte. Pour accéder à la section de réinitialisation de mot de passe, rendez-vous à la section **Gestion des utilisateurs** du portail de commerce électronique, trouvez l'utilisateur et cliquez sur la flèche déroulante. Cliquez ensuite sur « **Modifier** ».

globalpayments

CONNEXION - TEST

ID client

Nom d'utilisateur

Mot de passe

CONNEXION Mot de passe oublié

CONNEXION AVEC AUTHENTICATION UNIQUE

globalpayments

TEST MOT DE PASSE RÉINITIALISÉ

Si vous avez oublié votre mot de passe merci de remplir les détails ci-dessous. Si vous ne connaissez pas ces détails, veuillez contacter l'équipe de soutien.

ID client

Nom d'utilisateur

Courriel

Connexion RÉINITIALISER MOT DE PASSE

4. À la réception du courriel de réinitialisation de Global Payments, cliquez sur le bouton « Réinitialiser mon mot de passe ». Le processus de réinitialisation varie selon le mode de vérification établi pour votre compte. Suivez les directives ci-dessous pour la réinitialisation.

| Courriel seul | Courriel et code de vérification |
|--|--|
| <p>REINITIALISER LE MOT DE PASSE</p> <p>Bonjour _____</p> <p>Vous avez demandé la réinitialisation de votre mot de passe.</p> <p>REINITIALISER MON MOT DE PASSE</p> <p><small>Ce lien sera valide pendant 24 heures</small></p> <p>Si vous n'avez pas demandé la réinitialisation de votre mot de passe, envoyez un courriel à ecommsupport@globalpay.com afin de nous le faire savoir.</p> <p>Cordialement, Global Payments</p> | <p>REINITIALISER LE MOT DE PASSE</p> <p>Bonjour _____</p> <p>Vous avez demandé la réinitialisation de votre mot de passe.</p> <p>REINITIALISER MON MOT DE PASSE</p> <p><small>Ce lien sera valide pendant 24 heures</small></p> <p>Vous recevrez également un message SMS sur le téléphone portable enregistré dans Ecommerce (Portail) contenant votre code de vérification.</p> <p>Si vous n'avez pas demandé la réinitialisation de votre mot de passe, envoyez un courriel à ecommsupport@globalpay.com afin de nous le faire savoir.</p> <p>Cordialement, Global Payments</p> |

Mode « courriel seul »

Si le mode de vérification est par **courriel seul**, vous obtenez l'écran suivant. Créez un nouveau mot de passe et entrez-le encore pour confirmer.

Mode « courriel et code de vérification »

Si le mode de vérification est par **courriel et code de vérification**, vous obtenez l'écran suivant.

Vous recevrez un **code de vérification à 6 chiffres** par message texte. Entrez le code, puis créez un nouveau mot de passe et entrez-le encore pour confirmer.

Cliquez sur **Réinitialiser mot de passe**, et connectez-vous avec votre nouveau mot de passe.

Critères de création de mots de passe

Pour une réinitialisation de mot de passe réussie, veuillez respecter les critères suivants :

1. Ne pas réutiliser un ancien mot de passe
2. Les mots de passe sont sensibles à la casse
3. Les mots de passe doivent se composer d'au moins 10 caractères
4. Les mots de passe doivent contenir au moins 3 de ces éléments :
 - Lettres majuscules
 - Lettres minuscules
 - Chiffres
 - Symboles, p. ex. : ! * & % @ _ - + =

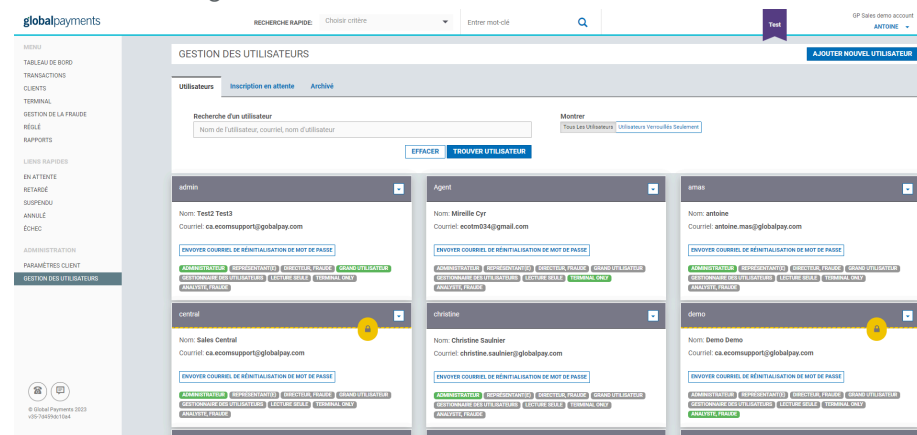
Gestion des utilisateurs

Voyez comment ajouter, afficher et modifier des utilisateurs, ainsi qu'attribuer des rôles et des permissions. Découvrez également le processus d'inscription des utilisateurs.

Accès à la section de gestion des utilisateurs

Pour accéder à la section de gestion des utilisateurs, le rôle **Administrateur** ou **Gestionnaire d'utilisateurs** doit être assigné à votre **identifiant de connexion**. Ces rôles sont expliqués à la section [Rôles et permissions des utilisateurs](#) de ce guide.

La section **Gestion des utilisateurs** se trouve sous **Administration** dans le menu de navigation.



Ajouter de nouveaux utilisateurs

1. Pour créer un nouvel utilisateur, cliquez sur **Ajouter nouveau utilisateur** dans l'écran de **Gestion des utilisateurs**
2. À partir de l'écran **Ajouter utilisateur**, vous pouvez ajouter la fonction **Réinitialisation du mot de passe** au rôle de l'utilisateur en cochant la case à cet effet.

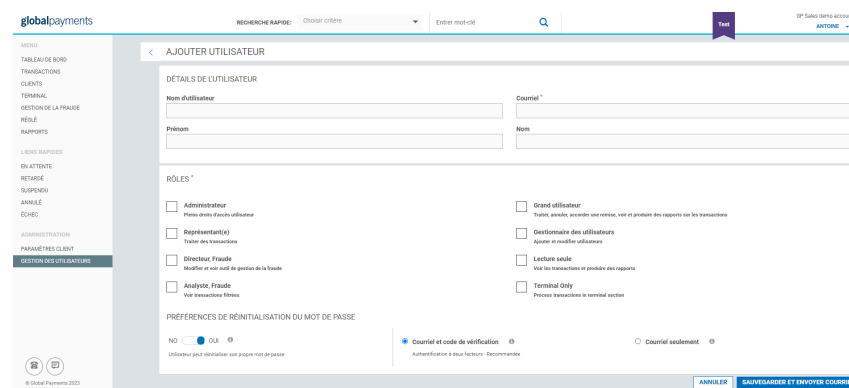
Cette fonction permet à l'utilisateur de changer son mot de passe automatiquement en tout temps.

3. Seul le courriel de l'utilisateur est nécessaire.

Son nom d'utilisateur, son prénom et son nom ne sont pas obligatoires. L'utilisateur peut les ajouter lors de son inscription, s'il le désire.

4. Le rôle de l'utilisateur peut être choisi dans la section **Rôles**. Les rôles des utilisateurs sont définis à l'écran **Ajouter utilisateur**.

Pour en savoir davantage sur les rôles des utilisateurs, veuillez consulter la section [Rôles et permissions des utilisateurs](#) de ce guide.



Rôles et permissions des utilisateurs

Les utilisateurs de Commerce électronique Global Payments peuvent avoir plusieurs rôles, qui déterminent les zones et fonctions auxquelles ils ont accès. Ces rôles sont les suivants :

- Administrateur
- Grand utilisateur
- Agent de vente
- Lecture seule
- Directeur, Fraude
- Gestionnaire d'utilisateurs

Voyez dans ce tableau les fonctions attribuées à chaque rôle :

| Action | Administrateur | Grand utilisateur | Agent de vente | Lecture seule | Directeur, Fraude | Gestion utilisateurs |
|--|----------------|-------------------|----------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Voir les détails de la transaction | ✓ | ✓ | X | ✓ | X | X |
| Générer, voir et télécharger les rapports | ✓ | ✓ | X | ✓ | X | X |
| Traiter les ventes | ✓ | ✓ | ✓ | X | X | X |
| Faire des remboursements | ✓ | ✓ | X | X | X | X |
| Faire des remises, annulations ou règlements | ✓ | ✓ | X | X | X | X |
| Voir la section des réglages | ✓ | X | X | X | X | X |
| Changer son mot de passe | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ajouter des utilisateurs RealControl | ✓ | X | X | X | X | ✓ |
| Changer les rôles des utilisateurs | ✓ | X | X | X | X | ✓ |
| Demander la réinitialisation automatique du mot de passe des autres utilisateurs | ✓ | X | X | X | X | X |
| Voir la section de gestion de la fraude – Voir/modifier les règles | ✓ | X | X | X | ✓ | X |

Remarque :

Tous les utilisateurs doivent avoir au moins un rôle. L'attribution de plusieurs rôles additionne les actions de l'utilisateur. Les gestionnaires d'utilisateurs ne peuvent pas cumuler les rôles.

Inscription des utilisateurs

Une fois que l'utilisateur est ajouté, un courriel d'inscription est envoyé à son adresse courriel à partir de register.reporting@globalpay.com

Il suffit de cliquer sur le lien dans ce courriel pour accéder à la page d'inscription illustrée ci-contre.

Les champs doivent être remplis pour compléter l'inscription.

Voir et modifier les utilisateurs

Dans l'écran **Gestion des utilisateurs** vous pouvez chercher les utilisateurs que vous désirez voir ou modifier en entrant leur nom d'utilisateur, nom ou adresse courriel dans le champ **Recherche d'un utilisateur**.

1. L'onglet **Utilisateurs** montre tous les utilisateurs inscrits à l'application.
2. L'onglet **Inscription en attente** montre les utilisateurs qui ne sont pas encore inscrits, et l'onglet **Archivé** montre les utilisateurs dont l'accès a été révoqué.

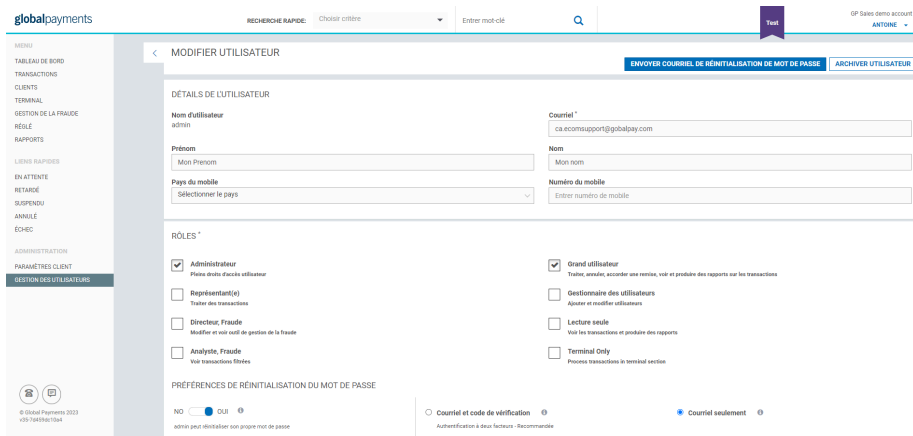
L'accès des utilisateurs archivés peut être réactivé dans l'application, au besoin.

3. Vous avez également l'option de voir **Tous les utilisateurs** ou les **Utilisateurs verrouillés seulement**.

- Pour modifier un utilisateur, vous n'avez qu'à cliquer sur le menu déroulant situé dans les données de l'utilisateur. Cliquez sur **Modifier**, comme illustré ci-dessous.



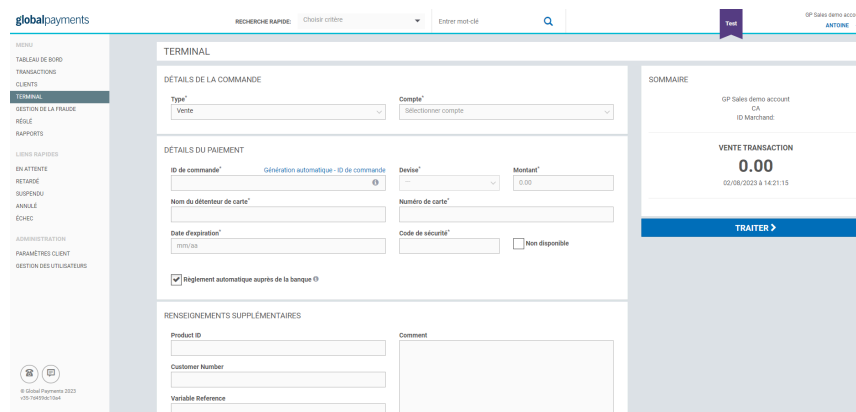
- Après avoir cliqué sur **Modifier**, l'écran suivant apparaît :



Si la réinitialisation automatique du mot de passe est activée pour l'utilisateur, vous avez l'option d'**envoyer un courriel de réinitialisation de mot de passe**. Cette option vous permet d'envoyer à l'adresse de l'utilisateur un courriel contenant un lien de réinitialisation de mot de passe.

Traitement des transactions

Pour traiter une transaction dans le portail de commerce électronique Global Payments, vous devez vous rendre à la section **Terminal**, qui se trouve dans le menu de navigation à la gauche du tableau de bord, pour accéder à la fonction de terminal virtuel.



Le **terminal virtuel** sert au traitement des transactions suivantes (cliquez sur les liens pour accéder aux directives correspondantes) :

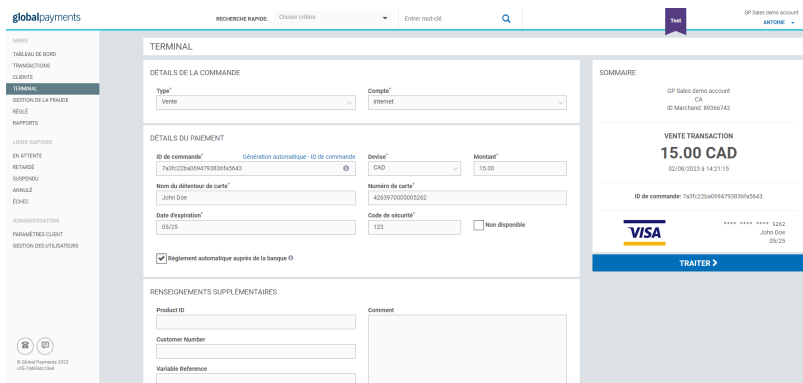
- [Ventes](#)
- [Remboursements](#)
- [Vérification de carte](#)

Ventes

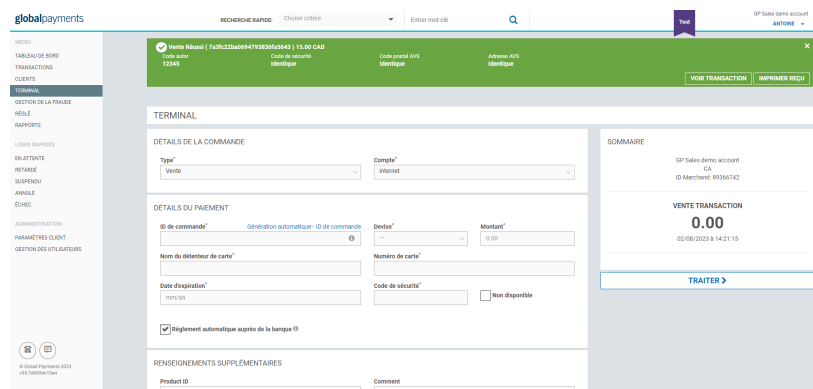
Veuillez suivre les étapes ci-dessous pour traiter une vente :

- Dans le champ **Type**, choisissez **Vente** à partir du menu déroulant.
- Pour choisir un sous-compte en vue du traitement de la transaction, sélectionnez-le dans le menu déroulant **Compte**.

- Si la carte traitée ne possède pas de code de sécurité, cochez la case « **Non disponible** » pour désactiver ce champ.
- Si vous désirez traiter une préautorisation (fonds retenus sur la carte du client, qui seront utilisés ultérieurement), décochez la case « **Règlement automatique auprès de la banque** ».
- Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires et doivent être remplis pour le traitement de la transaction.
- Une fois tous les champs obligatoires remplis, cliquez sur **Traiter**.



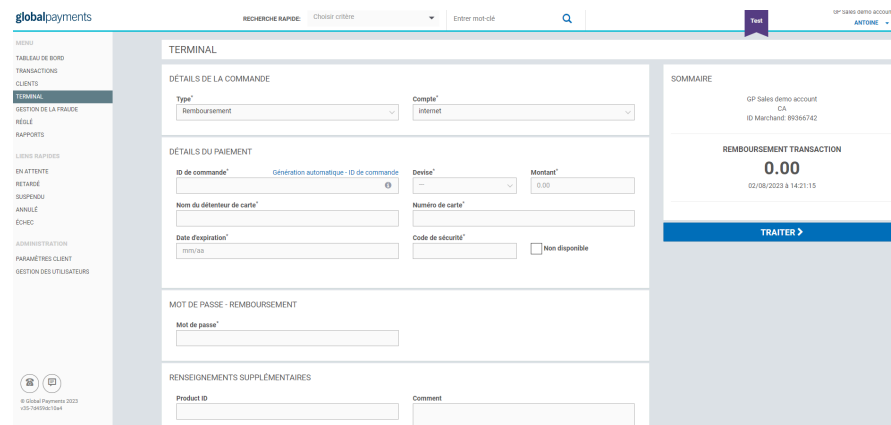
- Les résultats de la transaction et le message s'y rattachant apparaîtront dans la partie supérieure de l'écran **Terminal**.



Remboursements

Pour traiter un remboursement, vous devez détenir le rôle d'**administrateur** ou de **grand utilisateur**, afin de pouvoir accéder à cette section du terminal virtuel.

- Sélectionnez **Remboursement** à partir du menu déroulant **Type**.
- Pour choisir un sous-compte, sélectionnez-le dans le menu déroulant **Compte**.
- Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires et doivent être remplis pour le traitement de la transaction.
- Une fois tous les champs obligatoires remplis, cliquez sur **Traiter**. Les résultats de la transaction et le message s'y rattachant apparaîtront dans la partie supérieure de l'écran **Terminal**, comme illustré à la section Ventes ci-dessus.



Remarque :

Veillez noter que l'option de remboursement n'est pas activée par défaut dans votre compte. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter **l'équipe de soutien de Global Payments**.

Pour traiter un remboursement, vous devez avoir le numéro de carte complet et la date d'expiration. Si vous n'avez pas ces informations et si la transaction date de 180 jours ou moins, vous devez effectuer une **remise**. Pour en savoir plus sur les remises, veuillez consulter la section [Effectuer une remise](#) de ce guide.

Vérification de carte

La vérification de carte a pour but de s'assurer qu'une carte est valide et active, sans besoin d'autoriser ou de retenir des fonds.

1. Pour traiter une transaction de vérification de carte, sélectionnez **Vérification de carte** à partir du menu déroulant **Type**.
2. Pour choisir un sous-compte, sélectionnez-le dans le menu déroulant **Compte**.
3. Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires et doivent être remplis pour le traitement de la transaction.
4. Une fois tous les champs obligatoires remplis, cliquez sur **Traiter**.
5. Les résultats de la transaction et le message s'y rattachant apparaîtront dans la partie supérieure de l'écran **Terminal**, comme illustré à la section [Ventes](#) ci-dessus.

The screenshot displays the 'TERMINAL' interface for processing a card verification transaction. The main form is divided into several sections:

- DÉTAILS DE LA COMMANDE**: Includes a dropdown for 'Type' (set to 'Vérification de carte') and a dropdown for 'Compte' (set to 'Internet').
- DÉTAILS DU PAIEMENT**: Contains fields for 'Id de commande*' (with a 'Génération automatique - ID de commande' button), 'Nom du détenteur de carte*', 'Numéro de carte*', 'Date d'expiration*' (with a 'YYYY-MM' format hint), and 'Code de sécurité*' (with a 'Non disponible' checkbox).
- RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**: Includes fields for 'Product ID', 'Customer Number', and 'Variable Reference', along with a 'Comment' text area.

On the right side, a 'SOMMAIRE' section shows 'GP Sales Centre Account CA' and 'VÉRIFICATION DE CARTE TRANSACTION' with a date range '01/03/2024 à 14:21:14'. A prominent blue 'TRAITER >' button is located below the summary.

Frais supplémentaires

Les frais supplémentaires permettent aux commerçants de compenser leurs coûts de traitement des transactions.

Veuillez noter que les codes de catégorie de commerçant (CCC), les produits et les types de cartes ne sont pas tous admissibles aux frais supplémentaires. Les commerçants doivent s'assurer que leur CCC et leurs produits sont admissibles à ces frais.

Veuillez noter que la réglementation canadienne permet uniquement les frais supplémentaires pour les cartes de crédit. La province de Québec n'autorise pas l'ajout de frais supplémentaires.

Les frais supplémentaires doivent être activés dans votre compte marchand par notre équipe de soutien. Vous pouvez ensuite les configurer en fonction du pourcentage auquel vous avez droit (les frais ne peuvent pas être supérieurs à vos coûts de traitement).

1. Pour configurer la fonction de frais supplémentaires, accédez à la section **Paramètres client** et cliquez sur l'onglet **Frais supplémentaires**.
2. Sélectionnez le compte que vous devez configurer en cochant la case à côté du nom du compte.
3. Une fois le compte sélectionné, une nouvelle section vous permettra de configurer le taux de frais supplémentaires (pourcentage uniquement, au Canada) que vous souhaitez appliquer.
4. Cliquez sur le bouton **Appliquer les frais supplémentaires** pour enregistrer la configuration.
5. L'écran affichera désormais le taux de frais supplémentaires configuré.

Répétez les étapes 2 à 4 pour chaque compte que vous devez configurer.

globalpayments

RECHERCHE RAPIDE: Choisir critère Entrez mot-clé

GP Sales demo account ANTOINE

Les frais supplémentaires ont été redirigés avec succès.

PARAMÈTRES CLIENT

Configuration Général Frais supplémentaires

Les paramètres de frais supplémentaires affecteront que les cartes COMMERCIALES et CONSOMMATEURS dans les transactions du Terminal Virtuel.

CANADA RU & I

Appliquer les frais supplémentaires pour les 1 comptes sélectionnés: Taux de carte de crédit à la consommation 2.00 Taux de carte de crédit commerciale 2.00

ANNULER APPLIQUER LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

SÉLECTIONNEZ DES COMPTES DANS LA LISTE POUR MODIFIER LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Afficher uniquement les comptes avec frais supplémentaires 0/2 comptes appliquent des frais supplémentaires

| Nom du compte | Taux de carte de crédit à la consommation | Taux de carte de crédit commerciale | Type de frais supplémentaires |
|---------------|---|-------------------------------------|-------------------------------|
| Internet | | | |
| Toronto | | | |

Remarque importante : Si une carte est admissible aux frais supplémentaires, le client doit être informé du montant des frais et y consentir. L'agent traitant la transaction doit cocher la case indiquant que le client a été informé et a consenti aux frais supplémentaires.

Pour désactiver les frais supplémentaires lors du traitement d'une transaction, la case **Appliquer les frais supplémentaires** peut être décochée.

Pour traiter une transaction avec des frais supplémentaires, accédez à la section **Terminal** et traitez la transaction comme d'habitude. Voir la section [Traitement des transactions](#) pour plus de détails.

Une fois le numéro de carte fourni, le terminal vérifie si la carte est admissible aux frais supplémentaires et applique le taux configuré.

TERMINAL

DÉTAILS DE LA COMMANDE

Type* Vente Compte* Internet

DÉTAILS DU PAIEMENT

Si le client n'accepte pas les frais supplémentaires, ne traitez pas la transaction et demandez-lui une autre carte, si possible.

ID de commande* Génération automatique - ID de commande 98b3577ab48b44a08639b4041 Devise* CAD Montant* 15.00

Nom du détenteur de carte* Jean Bon Numéro de carte* 426397000005262

Date d'expiration* 05/25 Code de sécurité* 123 Non disponible

Règlement automatique auprès de la banque Appliquer les frais supplémentaires

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Product ID Comment

SOMMAIRE

GP Sales demo account CA ID Marchand: 89366742

VENTE TRANSACTION

15.30 CAD

Montant: 15.00 CAD Frais supplémentaires: 0.30 CAD 18/12/2023 à 14:19:30

ID de commande: 98b3577ab48b44a08639b4041

VISA **** * 5262 Jean Bon 05/25

AVIS CLIENT DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Demander au client s'il désire poursuivre: "Vous avez fourni la carte crédit à la consommation, par conséquent, des frais supplémentaires de 0.30 CAD s'appliqueront à cette transaction afin de vous garantir un service de paiement pratique et sécuritaire."

J'atteste que j'ai informé le client des frais supplémentaires et qu'il les a acceptés.

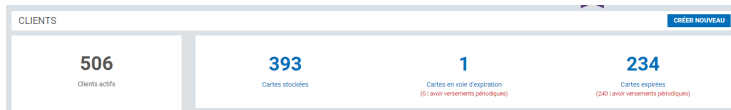
TRAITER >

Gestion des clients

Voyez comment ajouter un nouveau client ou un nouveau mode de paiement, ainsi que traiter les paiements d'un client sauvegardé.

Ajouter un nouveau client

Pour créer un profil de client, cliquez sur **Créer nouveau** et entrez les données du client.



Le champ **Réf client** est un identifiant de profil unique. Tous les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Cliquez sur **Créer client** pour sauvegarder le profil du client.

AJOUTER CLIENT

DÉTAILS CLIENT

Idf client *
Titre * M Prénom * Nom *
Date de naissance * YYYY-MM-DD Entraine

DÉTAILS COORDONNÉES

Courriel Téléphone
Résidence Travail Mobile

DÉTAILS ADRESSE

Adresse Ligne 1 Adresse Ligne 2 Adresse Ligne 3
Ville Province Code postal (6 à 8 chiffres)
Pays Sélectionner le pays

Une fois le profil créé, vous pouvez y ajouter les données de carte du client pour le traitement de paiements ultérieurs.

Ajouter un nouveau mode de paiement

Pour ajouter une carte, cliquez sur le bouton **Ajouter mode de paiement**.

DÉTAILS CLIENT // JOHN DOE

Référence client 0123 Titre Mr Prénom John Nom Doe Courriel
Téléphone (résidence) Téléphone (travail) Téléphone (mobile)
CLIENT CRÉÉ il y a 4 ans 29/08/2019 DERNIÈRE TRANSACTION

MODÈS DE PAIEMENT ET VERSEMENT PÉRIODIQUE JOINTS

Aucun mode de paiement pour ce client

Entrez les données de la carte et cliquez sur **Sauvegarder mode de paiement** pour mettre à jour le profil du client.

AJOUTER MODE DE PAIEMENT

Référence client 0123 Titre Mr Prénom John Nom Doe

AJOUTER MODE DE PAIEMENT

Référence de la carte MyNewCard Nom du détenteur de la carte * John Doe
Numéro de la carte * 426397000005262 Date d'expiration * 05/25

ANNULER SAUVEGARDER MODE DE PAIEMENT

Les données de carte sont maintenant stockées en toute sécurité, ce qui vous permet de traiter les paiements de ce client en cliquant sur **Accepter paiement**.

Traiter les paiements récurrents

Pour programmer des paiements récurrents, cliquez sur **Plus** et choisissez **Nouveau versement périodique** dans le menu déroulant.

DÉTAILS CLIENT // JOHN DOE

VOIR TRANSACTIONS

MODIFIER CLIENT

Référence client: 0123
Titre: Mr
Prénom: John
Nom: Doe
Courriel: [redacted]
Téléphone (résidence): [redacted]
Téléphone (mobile): [redacted]

CLIENT CRÉÉ: il y a 4 ans 29/08/2019
DERNIÈRE TRANSACTION: [redacted]

MODES DE PAIEMENT ET VERSEMENT PÉRIODIQUE JOINTS

AJOUTER MODE DE PAIEMENT

Détails de la carte: MyNewCard
Nom du détenteur de carte: John Doe
Date d'expiration: 05/25

ACCEPTER PAIEMENT PLUS

- Nouveau Versement Périodique
- Modifier
- Supprimer
- Changer Historique
- Voir Transactions

Fixez la date et la fréquence des paiements.

Tous les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

CLIENT/AJOUTER VERSEMENT PÉRIODIQUE

Référence client: 0123
Titre: Mr
Prénom: John
Nom: Doe

Référence carte: MyNewCard
Nom du détenteur de carte: John Doe
Numéro de carte: **** * 5262
Date d'expiration: 05/25

DÉTAILS DU VERSEMENT PÉRIODIQUE

Récurrents*
Mensuellement

Chaque
1 mois

Le*
1er jour du mois

○ Premier
○ dimanche

Prend fin
Jamais

DÉTAILS DU PAIEMENT

Compte*
Sélectionner compte

ID de produit

SOMMAIRE

VISA
**** * 5262
John Doe
05/25

DÉTAILS VERSEMENT PÉRIODIQUE

John Doe paiera mensuellement, le jour 1 du mois, jusqu'à l'annulation, à l'aide du mode de paiement MyNewCard

Paiements à venir
01 sept. 2023, 01 oct. 2023, 01 nov. 2023

ANNULER TRAITER >

Cliquez sur **Traiter** pour sauvegarder les données des paiements programmés.

Les données des paiements programmés s'ajoutent au profil du client.

Gestion des transactions

Voyez comment effectuer une remise, ainsi que voir, annuler et régler une transaction.

Voir une transaction

Pour voir les transactions dans le portail, cliquez sur **Transactions** dans le menu de navigation principal.

Dans cette section, vous pouvez rechercher différents types de transactions.

1. Remplissez les champs de la section **Recherche de transactions**.
2. Dans le menu déroulant **Statut**, vous pouvez faire un tri parmi les types de transactions.

Par exemple, si vous ne désirez voir que les transactions **En attente**, choisissez l'option **En attente** à partir du menu déroulant, afin de n'obtenir que les transactions qui répondent à ce critère.

3. Le statut de la transaction apparaît à la droite de la ligne de transaction.
4. Pour voir la transaction de façon plus détaillée, cliquez sur la ligne de transaction.

L'exemple ci-dessous montre toutes les transactions qui ont été traitées le 3 février 2015, en fonction des critères saisis.

REMARQUE : Les transactions traitées avec des versements peuvent être filtrées en cochant la case **Transactions avec versements**.

Remarque : Les transactions traitées avec des versements peuvent être filtrées en cochant la case **Transactions avec versements**.

L'écran **Détails de la transaction** est également enrichi des détails du plan de versement, tels que :

- Fréquence
- Montant du paiement échelonné
- Frais totaux (TAEG : %)
- Total incluant les frais
- Conditions générales (y compris un hyperlien vers les conditions supplémentaires)

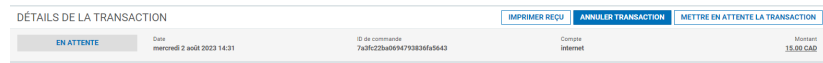
Annuler une transaction

Les transactions **En attente** et **Retardé** peuvent être annulées pour éviter qu'elles soient réglées. Vous pouvez rechercher les transactions **En attente** et **Retardé** dans la section **Transactions**.

Pour **annuler** des transactions, cliquez sur le menu déroulant à la droite du statut de la transaction. Voir l'exemple ci-dessous.

Vous pouvez ajouter un commentaire en lien avec la transaction dans la section **Commentaire**.

Si vous désirez voir les détails de la transaction avant de l'annuler, cliquez sur la ligne de transaction. L'écran des **Détails de la transaction** apparaîtra avec l'option **Annuler transaction** dans la partie supérieure droite.



Cliquez sur **Annuler transaction**. Lorsqu'une transaction est annulée, elle n'est pas transmise pour être réglée.

Effectuer une remise

Lorsqu'une transaction a été transmise pour être réglée, elle ne peut plus être annulée. Pour que les fonds puissent être remboursés au client, cette transaction doit faire l'objet d'une remise. Une remise est une transaction qui permet au client de recouvrer ses fonds, en les débitant du compte bancaire du marchand. La remise utilise les données de l'autorisation d'origine; vous n'avez donc pas à communiquer avec le client, dans ce cas.

REMARQUE:

Vous devez avoir la permission d'effectuer une remise et détenir le rôle d'**administrateur** ou de **grand utilisateur**, afin de pouvoir accéder à cette section.

Veuillez contacter l'**administrateur** pour ce faire.

Deux restrictions s'appliquent aux remises, qui ne s'appliquent pas aux remboursements :

- Il y a un seuil maximal au montant d'une remise : vous pouvez effectuer une remise partielle, une remise totale ou une remise se chiffrant jusqu'à 115 % du montant de l'autorisation d'origine.
- Une remise ne s'applique qu'aux transactions datant de 180 jours ou moins. Après cette période, vous devez procéder à un remboursement. Pour en apprendre davantage à ce sujet, consultez la section [Remboursements](#).

Pour effectuer une remise :

1. Cliquez sur la transaction voulue. Au haut de l'écran des détails de la transaction, cliquez sur **Remboursement**.
2. L'écran ci-dessous s'affiche pour que vous puissiez entrer d'autres données. Vous pouvez ajouter le **montant**, le **numéro du client**, la **variable de référence**, l'**ID de produit** et tout autre commentaire nécessaire au rapprochement.

The screenshot shows the 'REMBOURSEMENT' form. At the top, it displays 'Date: lundi 24 juillet 2023 12:49', 'Type de paiement de carte: VISA Intl', 'ID de commande: 3c5494e1170404885360248a', 'Compte: Montreal', and 'Montant: 100,00 CAD'. Below this is a table titled 'HISTORIQUE DE LA REMISE' with columns for 'Montant total du règlement', 'Montant total de la remise (0)', and 'Montant restant à régler'. The main form area has fields for 'Montant*' (100,00 CAD), 'Numéro du client', 'Variable de référence', 'ID de produit', and a large 'Commentaire' text area. A 'Mot de passe*' field is at the bottom right, with 'ANNULER' and 'REMBOURSEMENT' buttons.

3. Entrez votre mot de passe de connexion.
4. Cliquez sur **Remboursement**. Vous pouvez voir cette transaction dans la section **Transactions**.

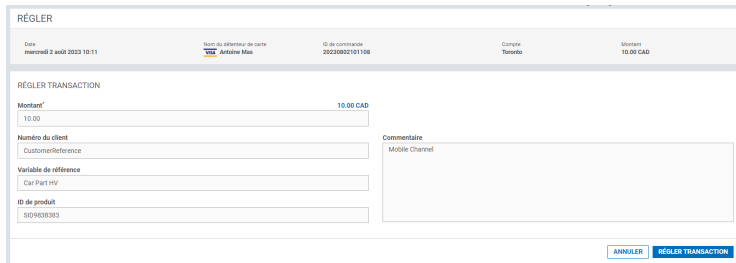
Régler une transaction différée

Les transactions à règlement différé se situent sous **Transactions**. Vous pouvez utiliser la fonction de recherche pour trouver les transactions différées. Sélectionnez **Retardé** à partir du champ **Statut** et cliquez sur **Recherche**. Vous obtiendrez alors toutes les transactions différées qui répondent à vos critères.

Une fois la transaction à régler trouvée, cliquez sur cette transaction et choisissez **Régler transaction**.



Vous pouvez ajouter des renseignements supplémentaires en lien avec la transaction dans l'écran **Régler**, comme illustré ci-dessous.



Cliquez sur **Régler transaction**. Vous pouvez voir la transaction dans la catégorie **En attente**.

Production de rapports

Découvrez ce que sont les lots de transactions, et voyez comment afficher les transactions, imprimer des reçus, et télécharger des rapports en format Excel.

Lot de transactions

Lorsque les transactions sont autorisées, elles sont envoyées à la banque pour le règlement, à chaque fin de journée (minuit, heure locale du commerçant). À cette étape, les transactions sont désignées comme étant réglées et sont traitées en lots quotidiens.

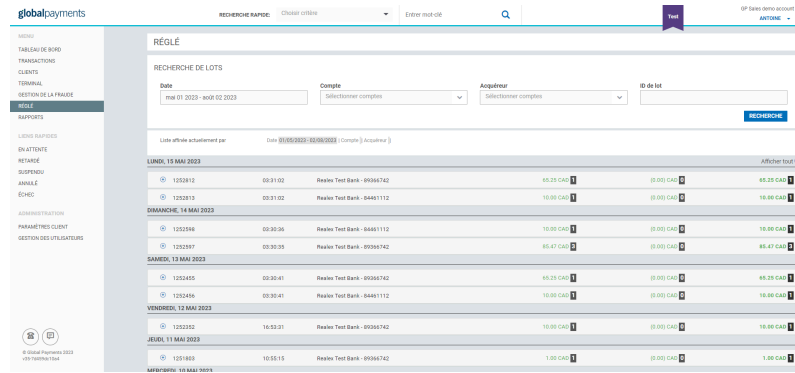
Remarque :

Bien que Global Payments ferme les lots quotidiennement, les banques versent les fonds aux comptes des commerçants seulement du lundi au vendredi.

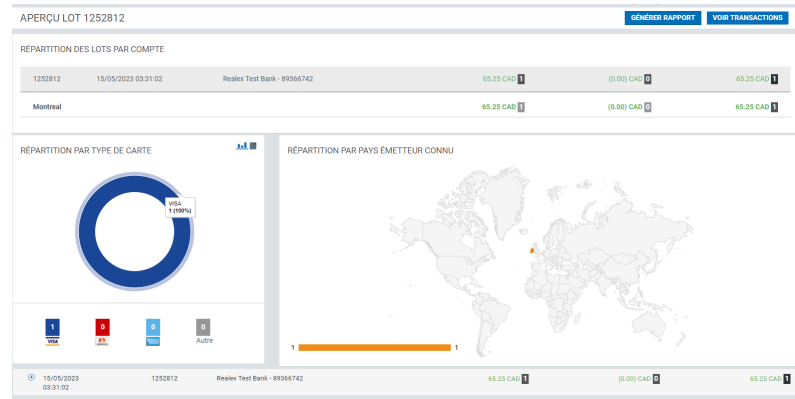
Aperçu du lot

Pour voir les transactions réglées, cliquez sur **Réglé** dans le menu de navigation à la gauche de l'écran.

Toutes les transactions réglées sont regroupées sous un ID de lot quotidien.



Pour avoir plus d'informations sur le lot de transactions, cliquez sur la ligne du lot. L'écran d'aperçu du lot s'affichera.

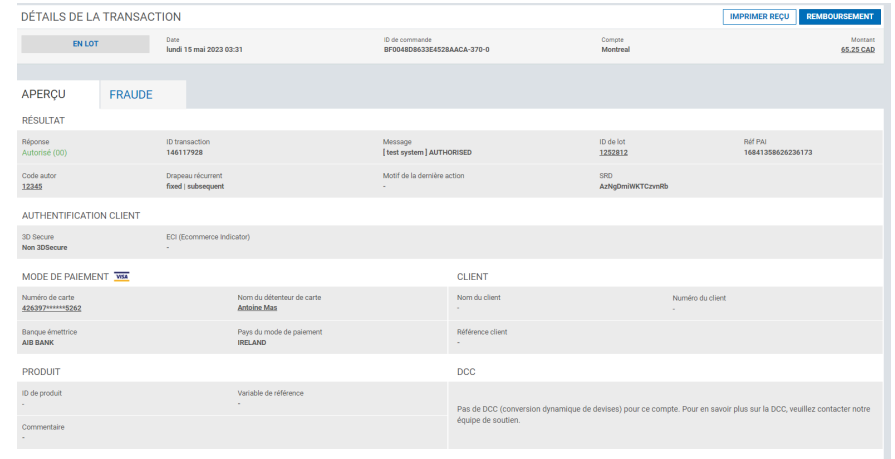


Si vous désirez générer un rapport sur les transactions de ce lot, cliquez sur **Générer rapport**.

Pour voir toutes les transactions du lot, cliquez sur **Voir Transactions**. L'écran suivant apparaîtra :



En cliquant sur le signe « + » à la gauche de la transaction, vous pouvez agrandir la ligne et obtenir plus de détails sur la transaction. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher tout** pour obtenir les détails de toutes les transactions du lot. Vous pouvez cliquer sur la ligne d'une transaction pour voir les données de cette transaction. La section des détails de la transaction donne des renseignements généraux sur la transaction.



Fraude

Dans cette section de l'écran des détails de la transaction, vous pouvez voir la **cote de fraude**, le **code de sécurité** et l'information concernant **3D Secure**. Vous pouvez également voir l'**adresse AVS** et le **code postal AVS** correspondant à la transaction.

Explication des données figurant dans la section **Fraude** des détails de la transaction :

| Titre | Description |
|-----------------|--|
| UCAF (AAV/CAVV) | Valeur de vérification de l'authentification du détenteur de carte créée durant le processus d'authentification. |
| XID | Valeur de référence liée à la transaction générée par Global Payments que le marchand envoie au serveur de contrôle d'accès avant l'authentification du détenteur. |
| ACS URL | Adresse du serveur de contrôle d'accès, le site web de la banque émettrice. |
| ECI | Indicateur de commerce électronique. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour en savoir plus. |

| Visa | Mastercard/ Switch (marché R.-U.) | Indicateur de commerce électronique (ECI) |
|------|---|---|
| 5 | 2 | 3D Secure complet – détenteur inscrit et authentifié |
| 6 | 1 | 3D Secure marchand – détenteur non inscrit ou tentative de communication avec le serveur ACS effectuée |
| 7 | 0 | Transaction sans 3D Secure. Le marchand doit décider s'il veut ou non traiter une transaction non protégée par 3D Secure. Le transfert de la responsabilité ne s'applique plus. |

Notez que les transactions traitées au moyen du terminal virtuel ne bénéficient pas du transfert de la responsabilité 3D Secure. 3D Secure ne s'applique qu'aux transactions amorcées en ligne par les clients.

Historique

Dans cette section de l'écran des détails de la transaction, vous pouvez voir les données de l'autorisation et de toutes les actions subséquentes prises en lien avec la commande. Cela comprend les règlements, les remises et les annulations.

Explication des champs de l'écran des détails de la transaction :

| Champ | Description |
|---------------------------|---|
| Date | Date et heure à laquelle la transaction a été traitée. |
| Nom du détenteur de carte | Nom du détenteur de la carte. |
| ID de commande | Identifiant unique de la transaction. |
| Compte | Sous-compte correspondant à la transaction. |
| Montant | Valeur de la transaction. |
| Numéro de client | Information contenue dans le champ de numéro du client de l'autorisation. |
| ID de produit | Information contenue dans le champ d'ID de produit de l'autorisation. |
| Variable de référence | Information contenue dans le champ de variable de référence. |
| Statut | Étape du traitement où se trouve la transaction. |
| Réponse | Résultat de la transaction envoyé par la banque émettrice du détenteur de carte. |
| Message | Message de résultat envoyé par la banque émettrice du détenteur de carte. |
| ID de lot | ID du lot auquel est associée la transaction. Si la transaction est refusée, elle ne fait pas partie du lot, et le chiffre « -1 » apparaît. Dans ce cas, l'ID de lot se retrouve dans la section Réglé de l'application. |
| Réf PAI | Code de référence interne de Global Payments, propre à chaque transaction. |
| ID transaction | Code de référence interne de Global Payments, propre à chaque transaction. |
| Numéro de carte | Type de carte et numéro de carte masqué par des X, pour des raisons de sécurité. Les 6 premiers chiffres et les 4 derniers chiffres sont les seuls caractères visibles. |
| Banque émettrice | Nom de la banque qui a émis la carte, si cette information est disponible. |

| | |
|--------------------------|--|
| Pays du mode de paiement | Pays où la carte a été émise. |
| IP d'origine | Adresse IP à partir de laquelle la transaction a été traitée. |
| IP client | Adresse IP du client. |
| Cote de fraude | Cote attribuée à la transaction par l'outil d'évaluation de la fraude. |
| Code de sécurité | Résultat de la vérification du code de sécurité. Veuillez consulter l'annexe pour connaître les résultats possibles. |
| Adresse AVS | Résultat de la vérification du Service de vérification d'adresse (AVS) quant à l'adresse de facturation fournie par le client. |
| Code postal AVS | Résultat de la vérification du Service de vérification d'adresse (AVS) quant au code postal fourni par le client. |

Voir les transactions connexes

Dans la section **Mode de paiement** de l'écran des détails de la transaction, vous pouvez voir les transactions qui y sont liées, en cliquant sur **Numéro de carte** ou **Nom du détenteur de carte**. Ces valeurs seront soulignées, comme ci-dessous.

Par exemple, si vous cliquez sur le numéro de carte, toutes les transactions traitées avec cette carte seront affichées.

MODE DE PAIEMENT

Numéro de carte
426397*****5262

Nom du détenteur de carte
Test

Banque émettrice
AIB BANK

Pays du mode de paiement
IRELAND

Voir et imprimer le reçu

Pour imprimer un reçu, cliquez sur le bouton **Imprimer reçu** qui se trouve dans la partie supérieure droite de l'écran des détails de la transaction. Un nouvel onglet contenant votre reçu s'ouvrira dans votre navigateur. Utilisez ensuite les options à l'écran pour sauvegarder ou imprimer le reçu, au besoin.

DÉTAILS DE LA TRANSACTION

[IMPRIMER REÇU](#)

[EN LOT](#)

Date
vendredi 28 juillet 2023 15:23

ID de commande
GPCATest-4

Compte
internet

Télécharger des rapports dans Excel

Vous pouvez générer un rapport pour l'ensemble des transactions en cliquant sur **Générer rapport**.

Par exemple, dans la section **Réglé**, le bouton **Générer rapport** se situe dans l'écran d'aperçu du lot, comme ci-dessous.

Un rapport sera alors produit pour toutes les transactions du lot. Cette fonction peut être utilisée dans les diverses sections du système RealControl où se trouve le bouton **Générer rapport**.

Cliquez sur **Générer rapport** et le rapport de lot se retrouvera dans la section **Rapports** de l'application.

| APERÇU LOT 1252812 | | | | | GÉNÉRER RAPPORT | VOIR TRANSACTIONS |
|---------------------------------|---------------------|----------------------------|-----------|------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| RÉPARTITION DES LOTS PAR COMPTE | | | | | | |
| 1252812 | 15/05/2023 03:31:02 | Realx Test Bank - 89366742 | 65.25 CAD | (0.00) CAD | 65.25 CAD | |
| Montreal | | | 65.25 CAD | (0.00) CAD | 65.25 CAD | |

Pour voir les rapports, cliquez sur la section **Rapports** du menu de navigation principal. Cliquez sur l'icône de **téléchargement** sur le côté droit de la ligne pour ouvrir ou sauvegarder le fichier. Vous pouvez sauvegarder le fichier en format **.csv** dans votre appareil.

| globalpayments | | | | RECHERCHE RAPIDE: Choisir critère | Entrer mot-clé | GP Save dans account |
|---|-----------------|--------|-----------------------|-----------------------------------|----------------|----------------------|
| <p>MENU</p> <ul style="list-style-type: none"> TABLEAU DE BORD TRANSACTIONS CLIENTS TERMINAL GESTION DE LA FRAUDE REGLÉ RAPPORTS LIENS RAPIDES | | | | | | |
| <p>RAPPORTS</p> <p>Cette section contient tous les rapports générés au cours des 7 derniers jours.</p> | | | | | | |
| <p>MERCREDI, 2 AOÛT 2023</p> | | | | | | |
| 15:10 | Rapport Clients | Compte | Dossiers générés: 342 | Télécharger | | |
| 15:10 | Rapport de lot | Compte | Dossiers générés: 1 | Télécharger | | |

Gestion de la fraude

Voyez comment créer des règles, ajouter des données de transactions et voir, retirer ou annuler des transactions suspectes. Voyez également comment bloquer/suspendre ou restreindre une transaction, et bien plus.

Vendre en ligne vous permet d'élargir votre entreprise de façon considérable, mais vous expose également à la fraude. Ce risque peut être réduit grâce aux éléments suivants :

- L'utilisation de 3D Secure pour toutes les transactions en ligne. Cela transfère la responsabilité à votre client ou à la banque de votre client. Les banques sont nombreuses à exiger l'emploi de 3D Secure.
- La vérification du code de sécurité et de l'adresse (AVS) pour chaque transaction. Assurez-vous d'envoyer les bonnes données et d'interpréter correctement les résultats de ces vérifications.
- L'emploi de l'outil de gestion automatique de la fraude de Global Payments pour traiter, suspendre ou bloquer les transactions en fonction de règles et de critères préétablis.

Quelles règles de gestion de la fraude devrais-je créer pour commencer?

Ce guide recommande aux nouveaux marchands en ligne un ensemble initial de règles de gestion de la fraude, qu'ils peuvent configurer pour limiter le risque de fraude. Ces règles s'ajoutent à 3D Secure, au code de sécurité et à AVS comme couche de protection additionnelle. Elles donnent également une meilleure idée du produit de gestion de la fraude de Global Payments. Les marchands peuvent ensuite adapter les règles à leurs propres besoins.

Remarque :

Ce guide est à titre indicatif seulement. Vous devez prendre en main vos propres règles de gestion de la fraude. Jetez un coup d'œil aux différentes règles qui existent pour choisir celles qui pourraient vous aider à réduire la fraude pour votre entreprise.

Création de règles de gestion de la fraude

Le produit de gestion de la fraude de Global Payments applique les règles, que vous avez configurées, lors du processus d'autorisation de la transaction. Il TRAITE, SUSPEND ou BLOQUE automatiquement les transactions. Il vous permet ainsi de repérer les transactions potentiellement frauduleuses. Cependant, il peut être difficile pour vous de choisir les règles à configurer, voici donc quelques recommandations.

Veillez noter que toutes les règles recommandées déclenchent le résultat SUSPENDRE ou TRAITER. **Ces règles ne BLOQUENT pas les transactions automatiquement.** L'utilisation du résultat SUSPENDRE vous évite de perdre une vente automatiquement. Un résultat TRAITER signifie que la transaction est acceptée. Un résultat BLOQUER signifie que la transaction est interrompue et ne sera pas traitée. Un résultat SUSPENDRE signifie que la transaction est autorisée, mais vous ne recevrez les fonds que lorsque vous aurez analysé la transaction et décidé de retirer les fonds. Vous devez analyser et accepter la transaction avant d'expédier les biens ou de fournir les services.

Si vous ne voulez pas que l'outil de gestion de la fraude suspende automatiquement les transactions que vous devrez analyser, vous pouvez le mettre en MODE PASSIF. En mode passif, les résultats sont à titre indicatif seulement, et aucune action automatique, comme la suspension d'une transaction, n'a lieu. Veuillez consulter la section « À quoi servent les modes PASSIF et DÉACTIVÉ? » du présent document.

Nous vous recommandons d'activer les 7 règles suivantes avant de commencer à traiter des transactions.

Pour configurer ces règles, connectez-vous à RealControl et allez à Gestion de la fraude → Créer une nouvelle règle.

Vous pouvez nommer les règles comme vous le désirez. Dans RealControl, les noms de ces règles apparaissent lorsque vous consultez les détails d'une transaction.

Montant

« Je veux suspendre des transactions lorsque le montant est supérieur à x \$. Sinon, je veux traiter les transactions. »

Vous devrez déterminer le montant qui, une fois dépassé, causera la suspension des transactions. Nous vous recommandons de choisir un montant supérieur à votre montant de vente moyen et, si ce montant est repéré, de l'analyser avant de l'accepter.

Client

« Je veux suspendre des transactions lorsque le nom du client est à risque moyen dans ma liste de données. Sinon, je veux traiter les transactions. »

Vous devrez désigner ce nom de client comme risque moyen dans votre liste de données pour déclencher cette règle. Il est peu probable que vous ayez des noms de clients à entrer au début, mais petit à petit, vous pourrez les ajouter facilement à partir des transactions précédentes, par le biais de RealControl. Employez cette règle pour les transactions qui entraînent des rétrofacturations.

Voir « Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction des données de ma liste de données? », Guide de gestion de la fraude.

Géographique

« Je veux traiter des transactions lorsque le pays émetteur est à faible risque dans ma liste de données. Sinon, je veux suspendre les transactions. »

Vous devrez ajouter les pays que vous désirez accepter à votre liste de modes de paiement.

Voir « Comment puis-je limiter les transactions à un ensemble précis de pays? », Guide de gestion de la fraude. Vous pouvez également créer une règle demandant de SUSPENDRE les transactions faites à partir de certains pays et de TRAITER celles faites à partir de tous les autres pays.

Notez que la suspension des transactions où le pays de facturation et le pays d'expédition – ou le pays de facturation et le pays émetteur – ne sont pas les mêmes est souvent utilisée. Pour employer cette règle, veuillez vous assurer de soumettre les pays d'expédition et de facturation à Global Payments lors de vos transactions.

Numéro de carte

« Je veux suspendre des transactions lorsque le numéro de carte a été utilisé plus de x fois avec un nom de détenteur différent. Sinon, je veux traiter les transactions. »

Vous devrez remplacer le x par le nombre de fois qu'un numéro de carte peut être utilisé avec un nom différent, avant de suspendre la transaction.

Voir « Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction d'une récurrence particulière? », Guide de gestion de la fraude.

« Je veux suspendre des transactions lorsque le numéro de carte est à risque moyen dans ma liste de données. Sinon, je veux traiter les transactions. »

Vous devrez désigner ce numéro de carte comme risque moyen dans votre liste de données pour déclencher cette règle. Il est peu probable que vous ayez des numéros de carte de ce genre au début, mais petit à petit, vous pourrez les ajouter en toute sécurité à partir des transactions précédentes, par le biais de RealControl. Employez cette règle pour les transactions qui entraînent des rétrofacturations.

Voir « Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction des données de ma liste de données? », Guide de gestion de la fraude.

« Je veux suspendre des transactions lorsque le numéro de carte a été autorisé plus de x fois au cours des 24 dernières heures. Sinon, je veux traiter les transactions. »

« Je veux suspendre des transactions lorsque le numéro de carte a été autorisé plus de x fois au cours de la dernière semaine. Sinon, je veux traiter les transactions. »

Vous devrez choisir le nombre de fois qu'un numéro de carte peut être autorisé durant 24 heures et durant une semaine, avant de suspendre la transaction.

Voir « Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en raison de l'utilisation récurrente d'un même numéro de carte au cours d'une période définie? », Guide de gestion de la fraude.

Les règles ci-dessus sont à titre indicatif seulement. C'est en activant ces règles que vous aurez une meilleure idée du fonctionnement de l'outil de gestion de la fraude. Vous pouvez configurer des règles supplémentaires en fonction des données que vous envoyez à Global Payments. Par exemple, si vous soumettez des numéros de client propres à votre entreprise, les adresses IP de vos clients ou leurs adresses courriels, vous pouvez créer des règles utiles en fonction de ces données.

Liste complète des règles anti-fraude

Je veux traiter/suspendre ou bloquer des transactions lorsque...

| | |
|-------------------|---|
| Toutes catégories | ...les données de la liste de données* sont à risque élevé/moyen/faible |
| Numéro de carte | <ul style="list-style-type: none"> ... le numéro de carte a été utilisé plus qu'un certain nombre de fois au cours des 24 dernières heures ... le numéro de carte a été autorisé plus qu'un certain nombre de fois au cours des 24 dernières heures ... le numéro de carte a été utilisé plus qu'un certain nombre de fois au cours de la dernière semaine ... le numéro de carte a été utilisé plus qu'un certain nombre de fois avec un nom de client différent ... le numéro de carte a été utilisé plus qu'un certain nombre de fois avec un numéro de client différent ... le numéro de carte a été utilisé plus qu'un certain nombre de fois avec une variable de référence différente ... le numéro de carte a été autorisé plus qu'un certain nombre de fois au cours de la dernière semaine ... le numéro de carte a été autorisé plus qu'un certain nombre de fois avec un nom de client différent ... le numéro de carte a été autorisé plus qu'un certain nombre de fois avec un numéro de client différent ... le numéro de carte a été autorisé plus qu'un certain nombre de fois avec une variable de référence différente |
| Géographique | <ul style="list-style-type: none"> ... le pays d'expédition et de facturation est différent ou le même ou incomplet ... le pays émetteur et d'expédition est différent ou le même ou incomplet ... le pays d'expédition et de résidence est différent ou le même ou incomplet |
| Montant | ... le montant en une certaine devise est supérieur à un montant |
| Client | <ul style="list-style-type: none"> ... le nom du client a été utilisé plus qu'un certain nombre de fois avec un numéro de carte différent ... le numéro du client a été utilisé plus qu'un certain nombre de fois avec un numéro de carte différent |
| Produit | ... la variable de référence a été utilisée plus qu'un certain nombre de fois avec un numéro de carte différent |
| Tiers | ... la réponse de Decision Manager est (accepté/refusé/analyser/erreur) |

* La liste de données vous permet de spécifier des valeurs qui déclenchent une action lorsqu'elles se trouvent dans un champ de transaction particulier. La liste de données comprend les champs suivants :

| | |
|-----------------------|---------------------|
| Numéro de carte | Zone d'expédition |
| Nom du client | Pays d'expédition |
| ID de produit | Zone de facturation |
| Variable de référence | Pays de facturation |
| Numéro du client | BIN |
| Adresse IP du client | Pays émetteur |

Comment puis-je me connecter et créer une nouvelle règle?

1. Accédez à la page de gestion de la fraude en cliquant sur **Gestion de la fraude** dans le menu de gauche et cliquez sur le bouton **Créer une nouvelle règle**.

The screenshot shows the 'FILTRE ANTI-FRAUDE' dashboard. It features a summary section with '1 Transactions SUSPENDUES (30 derniers jours)' and '0 Transactions BLOQUÉES (7 derniers jours)'. A bar chart shows a total value of CAD 15.00. A line graph plots the number of transactions from 26 Jul to 02 Aug, with a legend for 'Traité', 'Suspendu', and 'Bloqué'. At the bottom, there are two main buttons: 'Gérer listes de données' and 'Créer une règle'.

Remarque :

Vous devez avoir les privilèges requis pour accéder à cette fonctionnalité. Vous devez être un directeur, Fraude ou un administrateur. Les analystes, Fraude peuvent voir et gérer les filtres anti-fraude, mais ne peuvent pas changer les règles.

Sélectionnez la catégorie voulue.

The screenshot shows the 'CRÉER UNE NOUVELLE RÈGLE' page in the Global Payments interface. It lists several categories for rule creation:

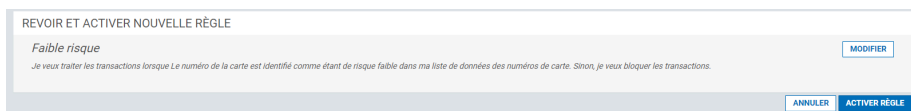
- NUMÉRO DE CARTE**: Utiliser ceci pour toute règle ayant trait aux numéros de cartes.
- RAPIDITÉ**: Utiliser ceci pour créer des règles qui s'exécutent en fonction du nombre de transactions ou de refus reçus au cours d'une période donnée.
- GÉOGRAPHIQUE**: Utilisez ceci pour tout ce qui a trait à une région ou un pays.
- TEMPS À HAUT RISQUE**: Utilisez ceci pour toute règle que vous souhaitez implémenter concernant l'horodatage de la transaction.
- CLIENT**: Utilisez ceci pour tout ce qui a trait aux numéros de clients ou aux noms de clients.
- MONTANT**: Utilisez ceci si vous désirez exécuter une action (Traiter, Suspendre ou Bloquer) lorsque le montant est supérieur à un montant défini.
- DÉTAILS DU PRODUIT**: Utilisez ceci si vous désirez exécuter une action (Traiter, Suspendre ou Bloquer) lorsque la variable de référence a été utilisée avec différents numéros de cartes.
- TIERS**: Utilisez ceci si vous désirez exécuter une action (Traiter, Suspendre ou Bloquer) selon les résultats obtenus d'un tiers comme Decision Manager.

2. Nommez votre règle. Ce nom sera réutilisé dans l'ensemble de l'application. Pour notre exemple, entrez « Nom et numéro de carte du client ».

Créez vos énoncés - Chaque règle comporte au moins un énoncé, et chaque énoncé se rattache à une action et à au moins une condition.

The screenshot shows the 'CRÉER UNE NOUVELLE RÈGLE // NUMÉRO DE CARTE' page. It displays the 'Sommaire de la règle' and the 'Premier énoncé' section. The 'Premier énoncé' section has a dropdown for 'Je veux' set to 'Traiter' and 'les transactions'. Below it, there's a 'lorsque' section with 'Numéro de carte' selected, 'est désigné comme', and 'risque faible'. There are also buttons for 'AJOUTER ÉNONCÉ', 'ANNULER', and 'REVIRER ET ACTIVER'.

3. Cliquez sur le bouton « Revoir et activer ». Revoyez la règle que vous venez de créer et modifiez-la ou activez-la.



Veillez noter que l'activation, la suppression ou la modification des règles des filtres anti-fraude occasionnent un changement de la réponse de transaction qui est envoyée par Global Payments à votre système, par le biais de l'API ou de la Page de paiement hébergée. Assurez-vous que votre système est en mesure de gérer les changements aux réponses des filtres anti-fraude de Global Payments pour éviter toutes répercussions néfastes sur votre traitement des transactions.

Que faire une fois que mes règles sont configurées?

D'abord, envoyez quelques transactions tests afin de déclencher les règles que vous avez créées pour suspendre les transactions. Ensuite, utilisez ces transactions tests dans RealControl pour savoir comment vérifier, retirer et annuler les transactions.

Lorsque vous commencez à traiter de vraies transactions, vous devez les surveiller dans RealControl.

Allez à **Gestion de la fraude** → **Filtre anti-fraude** dans RealControl pour vous assurer que les transactions suspendues sont analysées, puis acceptées ou annulées.

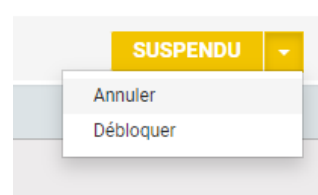
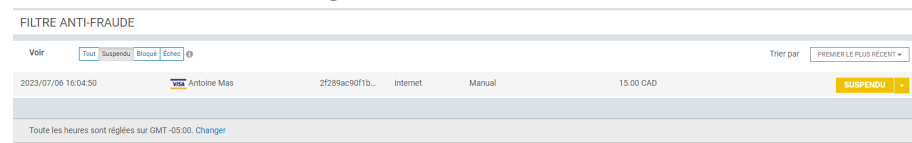
Voir « Comment puis-je voir, retirer ou annuler une transaction potentiellement frauduleuse? », Guide de gestion de la fraude.

Si vous trouvez que l'analyse des transactions vous prend trop de temps, vous pouvez modifier les règles pour que plus de transactions soient traitées ou bloquées automatiquement.

Si vous obtenez des transactions frauduleuses par le biais du processus de rétrofacturation, par exemple, analysez ces transactions afin de

déterminer quelles règles peuvent être ajoutées ou modifiées en vue de suspendre ou de bloquer les transactions similaires. Ajoutez les numéros de carte, les noms de carte ou les autres données des rétrofacturations dans RealControl à vos listes de données de fraude. Les transactions futures ayant ces numéros de carte, noms de carte ou autres données feront l'objet d'une action automatique dès que la règle correspondante sera activée.

Voir « Comment puis-je ajouter des données de transactions à ma liste de données? », Guide de gestion de la fraude et « Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction des données de ma liste de données? », Guide de gestion de la fraude.



À quoi servent les modes PASSIF et DÉSACTIVÉ, et comment passer d'un mode à l'autre?

À quoi servent les modes PASSIF et DÉSACTIVÉ?

Par défaut, l'outil de gestion de la fraude de Global Payments est en mode ACTIF. Ce qui signifie que dès que vous créez une règle, elle s'applique à toutes vos transactions, et l'action qui s'y rattache peut avoir lieu.

Le mode PASSIF sert à tester une règle avant de l'appliquer en mode ACTIF. Quand le filtre anti-fraude est en mode PASSIF, les règles que vous avez créées s'appliquent, mais les actions qui y sont associées

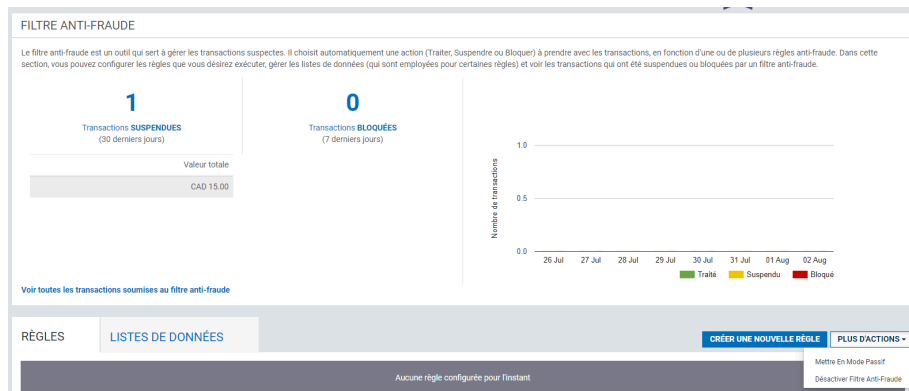
(traiter, suspendre ou bloquer) ne sont pas exécutées. Cependant, vous pouvez voir les actions qui auraient eu lieu si le filtre anti-fraude avait été en mode ACTIF.

Lorsque vous avez bien testé vos règles, vous pouvez passer en mode ACTIF.

Si le **filtre anti-fraude** est en mode DÉSACTIVÉ, vos règles ne sont pas appliquées, mais elles sont conservées pour leur utilisation future en mode PASSIF ou ACTIF. Par mesure de sécurité, vous devez entrer votre mot de passe pour que le filtre anti-fraude puisse passer en mode DÉSACTIVÉ.

Comment passer d'un mode à l'autre?

Vous pouvez accéder au mode PASSIF ou DÉSACTIVÉ en cliquant sur le bouton **Plus d'actions** dans la partie supérieure droite du tableau de bord.



Le mode PASSIF exécute les règles et indique quelle action (Traiter, Suspendre ou Bloquer) vos règles auraient prise, sans réellement les mettre en œuvre.

Mot de passe*

ANNULER METTRE EN MODE PASSIF

RULES
PASSIVE MODE ⓘ

RULES
OFF MODE ⓘ

Remarque :

Vous devez fournir votre mot de passe de connexion.

Comment puis-je ajouter des données de transactions à ma liste de données?

Qu'est-ce qu'une liste de données?

La liste de données vous permet de spécifier des valeurs qui déclenchent une action lorsqu'elles se trouvent dans un champ de transaction particulier. Par exemple, vous pouvez utiliser votre liste de données pour bloquer des transactions en lien avec un pays ou un numéro de carte précis.

Remarque :

Vous devez créer une règle pour définir l'action qui se rattache à ses valeurs.

La liste de données comprend ce qui suit :

| | |
|-----------------------|---------------------|
| Numéro de carte | Zone d'expédition |
| Nom du client | Pays d'expédition |
| ID de produit | Zone de facturation |
| Variable de référence | Pays de facturation |
| Numéro du client | BIN |
| Adresse IP du client | Pays émetteur |

Pour modifier votre liste de données, accédez à la page de gestion de la fraude en cliquant sur **Gestion de la fraude** dans le menu de gauche. **Ajoutez des données** à la **fenêtre de la liste de données**. Il existe deux façons d'ajouter des données à une liste de données :

1. À partir de l'écran des **détails de la transaction** – Cette fenêtre montre les données recueillies pour une transaction. Vous pouvez voir ces données et ajouter ou modifier leur niveau de risque en cliquant sur « **Ajouter** » ou « **Modifier** ».

2. À partir de l'onglet de la **liste de données** – Si vous connaissez les données que vous voulez ajouter, sélectionnez l'onglet « **Liste** »

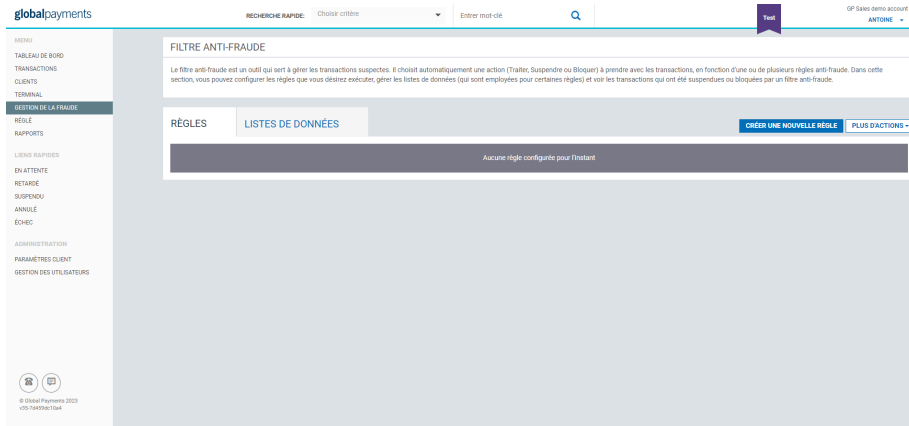
de données » à partir de l'écran de **filtre anti-fraude**, puis sélectionnez la liste que vous désirez. Sur cette page, saisissez les données que vous voulez ajouter à la liste. Si ces données ne figurent pas déjà dans la liste, elles y seront immédiatement ajoutées. Vous devez leur attribuer un niveau de risque (faible, moyen ou élevé). Si ces données figurent déjà dans la liste, elles seront mises en surbrillance, afin que vous puissiez modifier leur niveau de risque, au besoin.

Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction des données de ma liste de données?

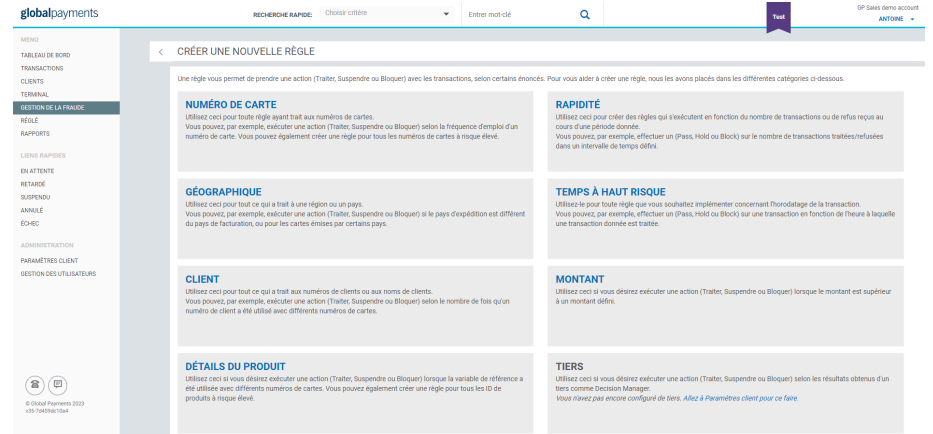
Remarque :

Pour cette section, vous devez avoir déjà ajouté un numéro de carte à votre liste de données. Veuillez consulter la section « Comment puis-je ajouter des données de transactions à ma liste de données? » pour de plus amples renseignements.

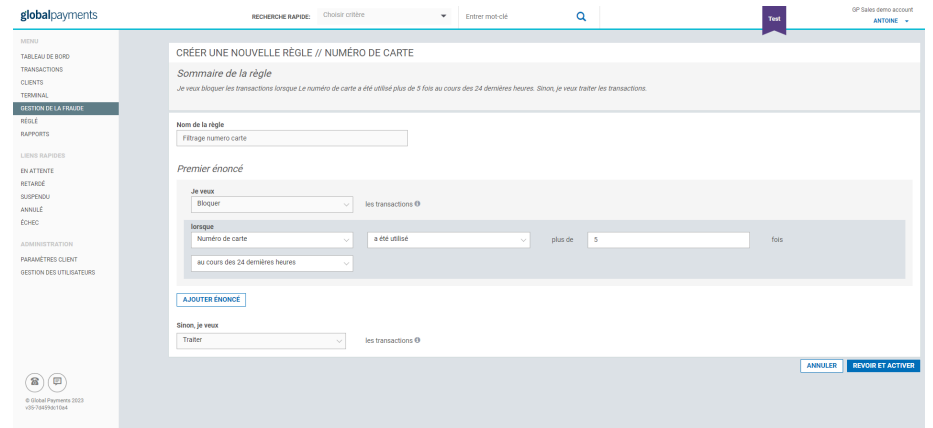
1. Accédez à la page de gestion de la fraude en cliquant sur **Gestion de la fraude** dans le menu de gauche.
2. **Ajoutez des données** à la **fenêtre de la liste de données**.
3. Créez une nouvelle règle en cliquant sur le bouton **Créer une nouvelle règle** de l'écran du tableau de bord.



4. Sélectionnez la catégorie voulue, par ex., « **Numéro de carte** ».



5. Nommez votre règle. Ce nom sera réutilisé dans l'ensemble de l'application. Pour notre exemple, entrez « **Liste des numéros de carte** ».



6. Créez vos énoncés. Chaque règle comporte au moins un énoncé, et chaque énoncé se rattache à une action et à au moins une condition.

Dans ce cas-ci :

*Je veux bloquer des transactions (action)
Lorsque le numéro de carte est à risque élevé (condition)*

Vous pouvez ajouter une autre condition en cliquant sur le symbole « plus ».

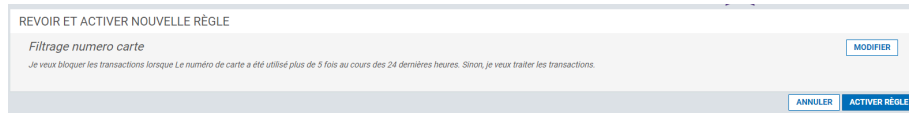
Par exemple, si vous désirez également bloquer la transaction lorsque le numéro de carte est à risque moyen, vous pouvez ajouter la condition :

Lorsque le numéro de carte est à risque moyen

Vous pouvez ajouter un autre énoncé en cliquant sur le bouton. Par exemple :

*Je veux traiter des transactions
Lorsque le numéro de carte est à faible risque*

7. Cliquez sur le bouton « **Revoir et activer** ».
8. Revoquez la règle que vous venez de créer et modifiez-la ou activez-la.



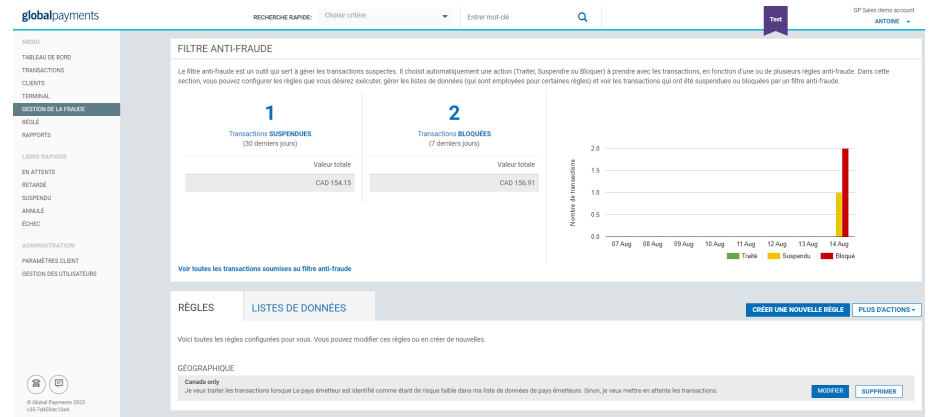
Veillez noter que l'activation, la suppression ou la modification des **règles des filtres anti-fraude** occasionnent un changement de la réponse de transaction qui est envoyée par Global Payments à votre système, par le biais de XML ou de la Page de paiement hébergée.

Assurez-vous que votre système est en mesure de gérer les changements aux réponses des filtres anti-fraude de Global Payments pour éviter toutes répercussions néfastes sur votre traitement des transactions. Pour de plus amples renseignements sur les changements, veuillez consulter les guides sur la gestion de la fraude.

Comment puis-je voir, retirer ou annuler une transaction potentiellement frauduleuse?

1. Accédez à la page de gestion de la fraude en cliquant sur **Gestion de la fraude** dans le menu de gauche.

2. Accédez à l'écran de filtre anti-fraude. La première partie de l'écran vous donne un aperçu des transactions qui ont été suspendues ou bloquées récemment, et leur quantité. Pour accéder à la page de filtre anti-fraude, cliquez sur le lien « **Voir toutes les transactions filtrées** ».



3. Voyez, annulez ou retirez à partir de **Filtre anti-fraude > Voir toutes les transactions soumises au filtre anti-fraude**.

Cet écran contient la liste des transactions qui ont été suspendues ou bloquées par l'outil de filtrage anti-fraude, en raison des règles que vous avez créées.

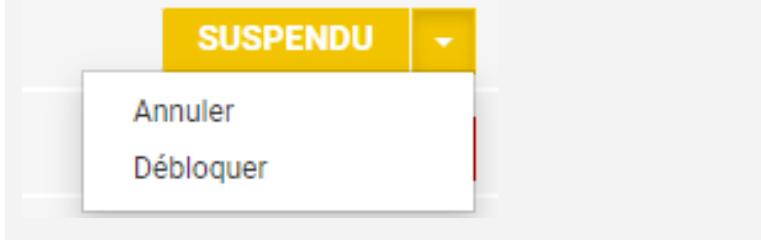
| Voir | Statut | Marché | Carte | Localisation | Montant | Statut |
|---------------------|------------|----------------|----------|--------------|------------|----------|
| 2023/08/14 13:55:44 | Barbie | 7a29ae58b66... | Montreal | Canada only | 154.15 CAD | SUSPENDU |
| 2023/08/14 13:54:56 | Mr Bean | 0e4774ca27a... | Toronto | Canada only | 156.10 CAD | BLOQUÉ |
| 2023/08/14 13:54:15 | Benny Hill | 1478229f599... | Montreal | Canada only | 1.81 CAD | BLOQUÉ |

- Les transactions « **suspendues** » au cours des 30 derniers jours sont énumérées. Pour supprimer une transaction de cette liste, vous devez la retirer ou l'annuler. Vous pouvez faire cela

directement à partir de la liste des transactions filtrées ou de l'écran des détails de la transaction.

- Les transactions « **bloquées** » au cours des sept derniers jours sont énumérées. Vous ne pouvez pas les supprimer, mais vous pouvez voir les détails de la transaction et les données de votre liste de données.

Vous devez retirer ou annuler les transactions suspendues.



- Les transactions échouées qui ont été « suspendues » par le filtre anti-fraude et qui n'ont pas été autorisées sont énumérées.
 - Aucune action n'est requise de votre part, mais nous vous suggérons de prendre connaissance des détails de ces transactions et de les ajouter à votre liste de données.
4. **Fenêtre de fraude** – Dans la fenêtre de fraude de l'écran des détails de la transaction, vous pouvez voir la règle (ou les règles) à l'origine du blocage ou de la suspension de la transaction. Au haut de la page, vous avez l'option de retirer ou d'annuler la transaction.

DÉTAILS DE LA TRANSACTION

SUSPENDU | Date: 14 août 2023 13:55 | ID de commande: 7a27aa38066497a091184779 | Compte: Montréal | Montant: 15A,15 CAD

APERÇU | **FRAUDE**

RÉSULTAT

| | | | | |
|-------------------------|---------------------------|--|------------------------|---------------------------|
| Réponse: Autorisée (00) | ID transaction: 181593827 | Message: [Système de Test] Réponse du Portail [AUTHORISED] | ID de lot: 1 | 987501: 16920357444549990 |
| Code autor: 12345 | Drapeau récurrent: - | Motif de la dernière action: Fraude suspectée | SSO: US01@paw.AJHD@bqr | |

AUTHENTIFICATION CLIENT

| | | | |
|-------------------------|------------------------------|--|--|
| 3D Secure: Non 3Dsecure | EIC (Ecommerce Indicator): - | | |
|-------------------------|------------------------------|--|--|

MODE DE PAIEMENT

| | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------|
| Numéro de carte: 426397****5262 | Nom du détenteur de carte: Barbie | Nom du client: - | Numéro du client: - |
| Bank: Ametrice | Pays du mode de paiement: IRLAND | Référence client: - | |

PRODUIT

| | | | |
|------------------|--------------------------|--------|---|
| ID de produit: - | Variante de référence: - | DCC: - | Pais de DCC (conversion dynamique de devises) pour ce compte. Pour en savoir plus sur la DCC, veuillez contacter notre équipe de soutien. |
|------------------|--------------------------|--------|---|

GÉOLOCALISATION

| | | |
|-----------------|--------------|----------------------------------|
| IP d'origine: - | IP client: - | Pays du mode de paiement: IRLAND |
|-----------------|--------------|----------------------------------|

STATUT DE LA FRAUDE | **METTRE EN ATTENTE**

GÉOGRAPHIQUE

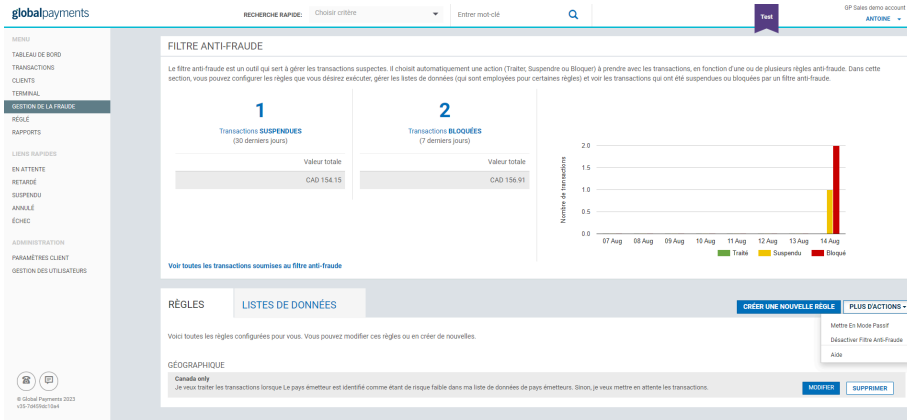
Canada only | **MISE EN ATTENTE**

AJOUTER DES DONNÉES À LA LISTE DE DONNÉES

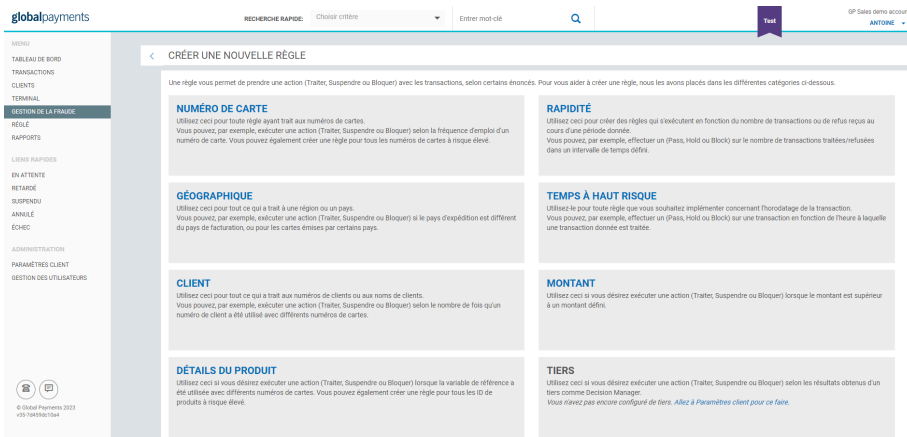
| | | |
|-----------------------------------|------------------------------|---|
| Numéro de carte: 426397****5262 | Risque FABLE | <input type="button" value="MODIFIER"/> |
| Nom du détenteur de carte: Barbie | Pas dans la liste de données | <input type="button" value="AJOUTER"/> |
| Pays du mode de paiement: Irlande | Pas dans la liste de données | <input type="button" value="AJOUTER"/> |

Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en fonction d'une récurrence particulière?

1. Accédez à la page de gestion de la fraude en cliquant sur **Gestion de la fraude** dans le menu de gauche.
2. Créez une nouvelle règle en cliquant sur le bouton « **Créer une nouvelle règle** » du tableau de bord.

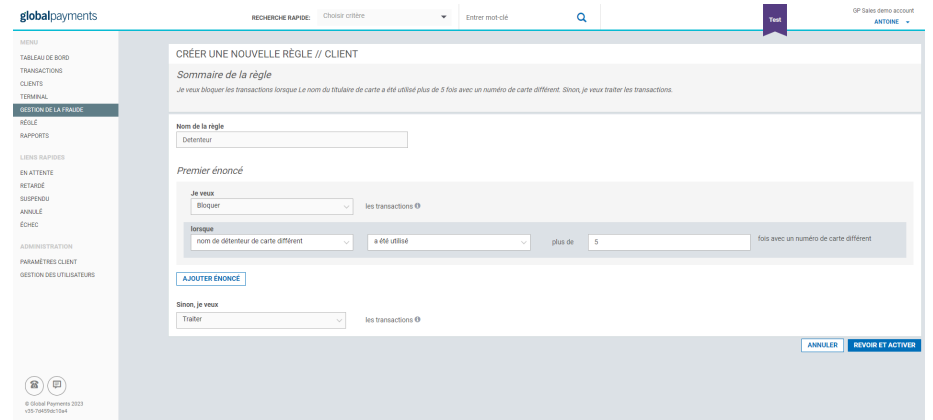


3. Sélectionnez la catégorie voulue; pour notre exemple, sélectionnez « **Client** ».



4. Nommez votre règle. Ce nom sera réutilisé dans l'ensemble de l'application.

Pour notre exemple, entrez « Nom et numéro de carte du client ».



5. Créez vos énoncés. Chaque règle comporte au moins un énoncé, et chaque énoncé se rattache à une action et à au moins une condition.

Dans ce cas-ci :

*Je veux bloquer des transactions (action)
Lorsque le nom du client a été utilisé plus de 5 fois avec un numéro de carte différent (condition)*

Pour cette condition, la fréquence d'utilisation de la carte peut être changée, au besoin.

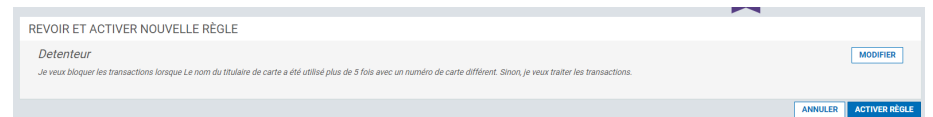
Vous pouvez ajouter un autre énoncé en cliquant sur le bouton. Par exemple, pour une quantité moindre de récurrences, vous pouvez choisir de suspendre la transaction plutôt que de la bloquer :

Je veux suspendre des transactions lorsque le nom du client a été utilisé plus de 3 fois avec un numéro de carte différent.

Dans ce cas-ci, la fréquence d'utilisation de la carte doit être inférieure à celle de l'énoncé précédent.

6. Cliquez sur le bouton « Revoir et activer ».

7. Revoyez la règle que vous venez de créer et modifiez-la ou activez-la.



Veillez noter que l'activation, la suppression ou la modification des règles des filtres anti-fraude occasionnent un changement de la réponse de transaction qui est envoyée par Global Payments à votre système, par le biais de XML ou de la Page de paiement hébergée.

Assurez-vous que votre système est en mesure de gérer les changements aux réponses des filtres anti-fraude de Global Payments pour éviter toutes répercussions néfastes sur votre traitement des transactions. Pour de plus amples renseignements sur les changements, veuillez consulter les guides sur la gestion de la fraude.

Comment puis-je limiter les transactions à un ensemble précis de pays?

1. Accédez à la page de gestion de la fraude en cliquant sur **Gestion de la fraude** dans le menu de gauche.
2. Créez une nouvelle règle en cliquant sur le bouton « **Créer une nouvelle règle** » du tableau de bord.

3. Sélectionnez la catégorie voulue; pour notre exemple, sélectionnez « **Géographique** ».

4. Nommez votre règle. Ce nom sera réutilisé dans l'ensemble de l'application. Pour notre exemple, entrez « **Pays émetteurs à exclure** ».

5. Créez vos énoncés. Chaque règle comporte au moins un énoncé, et chaque énoncé se rattache à une action et à au moins une condition.

Dans ce cas-ci :

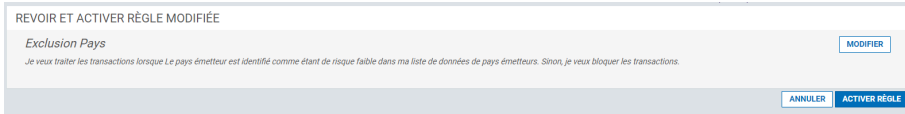
*Je veux traiter des transactions (action)
Lorsque le pays émetteur est à faible risque (condition)*

Établissez l'énoncé par défaut
L'énoncé par défaut détermine ce qui arrive si aucun des autres énoncés ne s'applique à cette règle.

Dans ce cas-ci, l'énoncé par défaut serait :

Sinon, je veux bloquer des transactions

6. Cliquez sur le bouton « **Revoir et activer** ».
7. Revoyez la règle que vous venez de créer et modifiez-la ou activez-la.

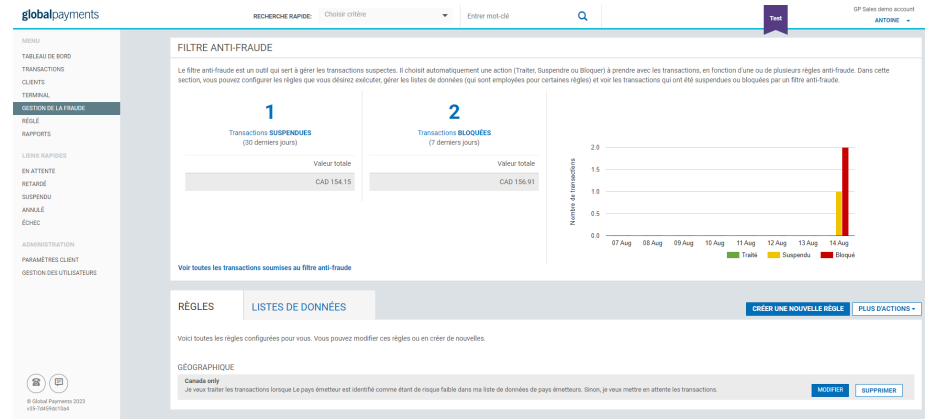


Veillez noter que l'activation, la suppression ou la modification des règles des filtres anti-fraude occasionnent un changement de la réponse de transaction qui est envoyée par Global Payments à votre système, par le biais de XML ou de la Page de paiement hébergée.

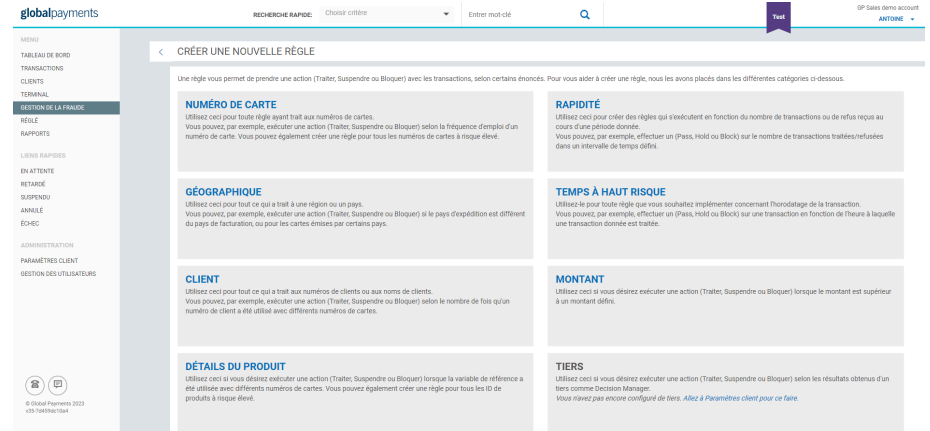
Assurez-vous que votre système est en mesure de gérer les changements aux réponses des filtres anti-fraude de Global Payments pour éviter toutes répercussions néfastes sur votre traitement des transactions. Pour de plus amples renseignements sur les changements, veuillez consulter les guides sur la gestion de la fraude.

Comment puis-je bloquer/suspendre des transactions en raison de l'utilisation récurrente d'un même numéro de carte au cours d'une période définie?

1. Accédez à la page de gestion de la fraude en cliquant sur **Gestion de la fraude** dans le menu de gauche.
2. Créez une nouvelle règle en cliquant sur le bouton « Créer une nouvelle règle » du tableau de bord.



3. Sélectionnez la catégorie voulue; pour notre exemple, sélectionnez « Numéro de carte ».



4. Nommez votre règle. Ce nom sera réutilisé dans l'ensemble de l'application. Pour notre exemple, entrez « **Numéro de carte 24 dernières heures** ».

5. Créez vos énoncés. Chaque règle comporte au moins un énoncé, et chaque énoncé se rattache à une action et à au moins une condition.

Dans ce cas-ci :

*Je veux bloquer des transactions (action)
Lorsque le numéro de carte a été utilisé plus de 5 fois au cours des 24 dernières heures (condition)*

Pour cette condition, la fréquence d'utilisation de la carte et la période de temps peuvent être changées, au besoin.

Vous pouvez ajouter un autre énoncé en cliquant sur le bouton **Ajouter énoncé**. Par exemple :

*Je veux suspendre des transactions
Lorsque le numéro de carte a été utilisé plus de 3 fois au cours des 24 dernières heures*

6. Cliquez sur le bouton « Revoir et activer ».
7. Revoquez la règle que vous venez de créer et modifiez-la ou activez-la.

Veillez noter que l'activation, la suppression ou la modification des règles des filtres anti-fraude occasionnent un changement de la réponse

de transaction qui est envoyée par Global Payments à votre système, par le biais de XML ou de la Page de paiement hébergée.

Assurez-vous que votre système est en mesure de gérer les changements aux réponses des filtres anti-fraude de Global Payments pour éviter toutes répercussions néfastes sur votre traitement des transactions. Pour de plus amples renseignements sur les changements, veuillez consulter les guides sur la gestion de la fraude.

Foire aux questions

Quelles sont vos heures d'ouverture?

Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h HNE

Puis-je obtenir un reçu pour chaque transaction?

Oui. Les reçus de transaction se trouvent dans le portail de commerce électronique (pour tous les détails, voir la section [Production de rapports](#)).

Envoyez-vous aux clients un reçu par courriel après chaque transaction?

Non. Le portail peut générer un reçu pour vous, mais il n'envoie pas automatiquement de reçu à vos clients. Vous pouvez toutefois télécharger le reçu et l'envoyer vous-même par le biais de votre système.

Transférez-vous l'argent dans mon compte commercial?

Nous envoyons le fichier de règlement à votre banque d'affaires pour lui demander de débiter le compte bancaire du client. Votre banque doit ensuite transférer les fonds.

Quand mes fonds sont-ils versés à mon compte?

Le versement de fonds se fait par votre banque d'affaires. Vous recevez généralement vos fonds dans un délai de 1 à 5 jours ouvrables après l'autorisation. Pour en savoir plus, contactez votre banque.

Puis-je traiter des transactions sans un ID de marchand?

Non. Vous devez avoir un ID de marchand pour traiter les transactions. Contactez un(e) représentant(e) Global Payments pour en obtenir un.

Comment puis-je accepter les paiements au téléphone?

Notre terminal virtuel et notre portail de commerce électronique vous permettent d'accepter par téléphone, et en toute sécurité, les grandes marques de cartes de crédit et de débit. Avec notre terminal virtuel, vous pouvez vérifier automatiquement la validité d'une carte et trouver instantanément une transaction antérieure, tout en restant au téléphone avec votre client.

Comment puis-je effectuer une remise?

Les remises se font par le biais de notre portail de commerce électronique ou via XML. Repérez la transaction initiale dans la section **Transactions** du portail. Une fois repérée, cliquez sur le bouton **Remboursement** dans le coin supérieur droit de l'écran. Fournissez ensuite votre mot de passe de portail afin d'effectuer la remise.

Mon client n'a pas reçu sa remise. Que faire?

Le délai de traitement de la remise dépend de la banque émettrice du client. Dans la plupart des cas, le client reçoit sa remise en l'espace de 5 à 10 jours ouvrables. Certaines banques émettrices acceptent les reçus de remise dans le but d'accélérer le processus de règlement.

Fournissez-vous un module d'extension pour mon panier d'achat?

Nous fournissons des modules d'extension pour les paniers d'achat et les plateformes de commerce en ligne les plus populaires du monde. Nous avons collaboré de près avec des développeurs spécialistes de ces paniers afin que nos modules possèdent toutes les caractéristiques nécessaires et respectent les normes les plus élevées. Nos modules d'extension se trouvent dans les boutiques et places de marché de logiciels complémentaires de ces divers paniers. Consultez la liste de notre portail des développeurs pour en savoir plus.

Un avis par courriel est-il envoyé pour les transactions échouées/refusées?

Non. Lorsque vous traitez des transactions sur le terminal virtuel, les résultats vous sont fournis en temps réel.

J'ai perdu ou oublié mon mot de passe de portail. Comment faire pour le réinitialiser?

Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié » de l'écran de connexion du portail :

<https://realcontrol.realexpayments.com>

Vous pouvez télécharger les instructions de réinitialisation de mot de passe [ici](#). Consultez la section [Réinitialiser votre mot de passe](#) de ce guide pour en savoir plus.

Qu'est-ce que 3D Secure?

3D Secure est un service d'authentification de client créé par Visa, Mastercard et American Express. Ce service regroupe les marques Vérifié par Visa, MasterCard SecureCode et Amex Safekey. Il vise à protéger les marchands et les clients des transactions frauduleuses en ajoutant une couche supplémentaire de sécurité aux transactions en ligne par cartes de crédit et de débit. Les clients doivent entrer un code personnel une fois leurs données de carte saisies.

Quelle est l'URL du portail de commerce électronique?

<https://realcontrol.realexpayments.com>

Où puis-je obtenir les données de cartes tests? Que dois-je entrer comme date d'expiration, nom et CVN?

Les données de cartes tests se trouvent sur notre portail des développeurs. Vous pouvez utiliser n'importe quelle date d'expiration ultérieure, n'importe quel nom et n'importe quel code CVN à 3 chiffres pour vos tests de transaction. Assurez-vous d'utiliser nos environnements de test dédiés pour ce faire. Veuillez contacter le Soutien à ca.ecosupport@globalpay.com, pour de plus amples renseignements.

Où puis-je trouver la documentation pour les développeurs?

La documentation et les ressources destinées aux développeurs se trouvent sur notre portail des développeurs.

Coordonnées du Service à la clientèle

Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de Global Payments au **1 888 366-5110**, de 9 h à 17 h HNE, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.