

# La puissance dans toute sa simplicité



Solutions de paiement par Internet de Desjardins



Solutions de paiement et de financement

Services de cartes Desjardins



**Desjardins**



# TABLE DES MATIÈRES

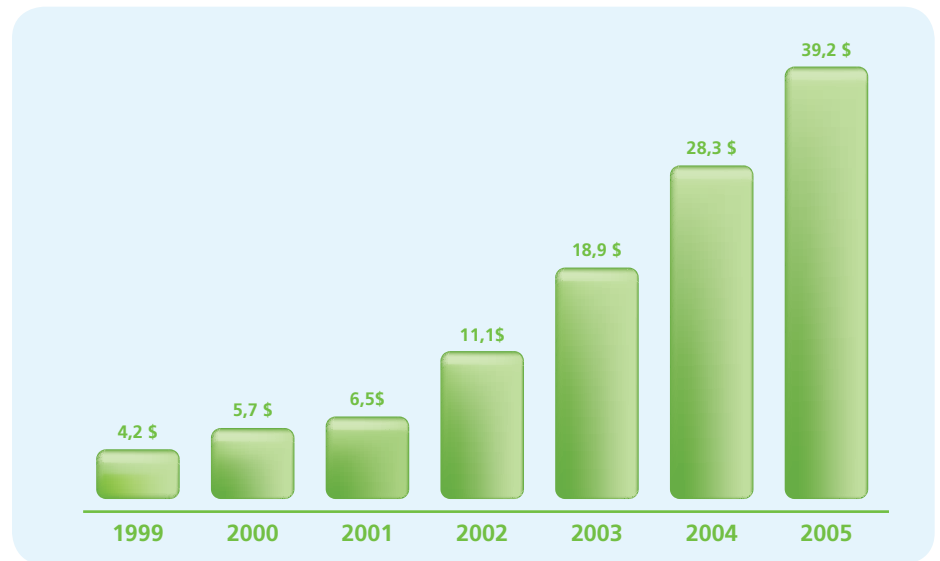
Une foule d'avantages pour le marchand	05
La puissance dans toute sa simplicité	06
Les Solutions de paiement par Internet de Desjardins	07
Quelle direction prendrez-vous ?	08
Avec redirection vers la page de paiement sécurisé... deux formules gagnantes	09
• Page de paiement avec personnalisation avancée (gabarit)	10
• Page de paiement avec personnalisation de base	11
Sans redirection vers la page de paiement sécurisé Desjardins	12
• Vente sur Internet	13
• Intégration à une borne de paiement	13
Avez-vous un « catalogue Internet » et un « panier virtuel » ?	14
Les 4 principales étapes du processus de paiement en ligne	15
Des fonctionnalités transactionnelles répondant à vos besoins	16
Module d'administration en ligne à votre disposition	17
Êtes-vous prêts ?	18
Vous avez des questions ? Nous avons les réponses !	19



## Au Canada, de plus en plus de consommateurs effectuent des achats sur Internet.

Les Canadiens ne se contentent plus de faire simplement du lèche-vitrine sur Internet, ils achètent !

### Valeur des ventes totales par Internet au Canada 1999 - 2005 (milliards de dollars)



Source: Faits saillants de l'Enquête sur le commerce électronique et la technologie de 2005 (ECET), basés sur le numéro du 20 avril 2006, Le Quotidien, Publication de Statistiques Canada.

## Toutes les statistiques le démontrent clairement, les achats en ligne connaissent une croissance solide et soutenue.

Serez-vous  
du nombre ?

- Pas moins de **43 %** des internautes ont effectué au moins un achat sur Internet au Canada, ce qui représente déjà à ce jour plusieurs **milliards** de dollars.<sup>1</sup>
- Les consommateurs qui ont déjà effectué un achat en ligne achètent en général **deux fois plus** que les consommateurs traditionnels.<sup>2</sup>
- Près de **67,5 %** des **foyers** canadiens sont branchés à Internet. Et le nombre ne cesse d'augmenter !<sup>3</sup>
- Offrir la fonction de paiement sur son site Internet, c'est donner la possibilité à plus de **4 900 000** Canadiens de visiter votre commerce !<sup>4</sup>
- Augmentation moyenne du revenu de ventes de **12,7 %**.<sup>5</sup>

1 Statistiques Canada. Étude canadienne de l'impact d'Internet 2006.

2 Ibid

3 Ergonome, Volume 4 no.2, juin 2007.

4 Ibid

5 Stratégis. Enquête sur le commerce électronique et la technologie (ECET), avril 2006.

# Une foule d'avantages pour le marchand !

- Réduction des coûts organisationnels et des frais généraux<sup>6</sup>
- Accroissement considérable du bassin des clientèles primaires et secondaires
- Élargissement du territoire de vente, partout au Canada... et dans le monde
- Heures d'ouverture maximisées : 24 heures par jour, 7 jours par semaine
- Fidélisation de la clientèle

## LE MOMENT NE POURRAIT ÊTRE MIEUX CHOISI POUR OUVRIR VOTRE CAISSE VIRTUELLE !

Chez Desjardins, nous avons développé pour vous des Solutions de paiement par Internet puissantes et d'une grande simplicité d'intégration qui vous permettront de faire un bond en avant dans le monde du commerce électronique. Plus que jamais, le moment est venu d'ouvrir votre caisse virtuelle... avec Desjardins !

### Profitable

- Accroissement rapide du volume de ventes et à faible coût
- Les clients peuvent acheter en tout temps, en tous lieux
- Favorise l'achat spontané et les achats multiples
- Plusieurs cartes de crédit acceptées (Visa, MasterCard, American Express, Sears, JCB, Discover)
- Dépôt des recettes directement dans le compte du marchand... dès le lendemain !

<sup>6</sup> Stratégis. Enquête sur le commerce électronique et la technologie (ECET), avril 2006.



# La puissance dans toute sa simplicité !

## Performance

- Intégration facile et rapide
- Solutions évolutives
- Solutions polyvalentes s'adaptant à tous vos besoins
  - panier virtuel, centre d'appel, système de réservation, borne de paiement, etc.
- Plusieurs options de personnalisation de la page de paiement
- Systèmes informatiques et serveurs robustes
- Support technique basé au Québec, dans les deux langues officielles

## Polyvalence

- Gamme complète de transactions et de fonctionnalités
  - achat, préautorisation, complétion ou annulation de préautorisation, remboursement, etc.
  - une seule adhésion pour l'acceptation des cartes Visa et MasterCard.
- Module d'administration en ligne efficace :
  - facile d'utilisation ;
  - référencement des transactions (aucune ressaisie du numéro de la carte) ;
  - nombreux types de rapports ;
  - terminal virtuel privé et sécurisé ;
  - formation rapide au téléphone en une heure seulement ;
  - gestion des accès.

## Sécurité

Chez Desjardins, nous rencontrons toutes les normes de sécurité de l'industrie.



**Sécurité  
garantie à 100 %**

# Les Solutions de paiement par Internet de Desjardins

## Des solutions flexibles

- Avec ou sans redirection vers une page de paiement sécurisé Desjardins
- Sans aucune installation API sur les serveurs
- À partir d'un site transactionnel, d'un terminal virtuel ou même d'un appareil de lecture de carte autonome

## DESJARDINS, TOUJOURS DE BON CONSEIL

## Des solutions évoluées

- Intégration facile et rapide
- Gamme complète de transactions répondant aux besoins de vos clients
- Programmation simplifiée grâce au langage XML<sup>1</sup>
- Module d'administration en ligne, aux nombreuses fonctionnalités transactionnelles
- Page de paiement sécurisé avec deux options de personnalisation
- Une liste d'intégrateurs accrédités Desjardins
- Centre de soutien technique basé au Québec
- Service offert en français et en anglais
- Des spécialistes qualifiés et compétents

<sup>1</sup> Extensible Markup Language



# Quelle direction prendrez-vous ?

Lorsque l'internaute clique sur le bouton « Passer à la caisse » sur le site du marchand, il est dirigé vers une page de paiement sécurisé où il est invité à divulguer les informations relatives à sa carte de crédit. Si cette page de paiement est hébergée sur les serveurs de Desjardins, il s'agit de la solution **avec redirection**, tandis que si la page de paiement fait partie intégrante du site Internet du marchand, il s'agit alors de la solution **sans redirection**, en ce sens que l'internaute ne quitte jamais le site du marchand.

## Avec redirection

La solution avec redirection est celle privilégiée par la très grande majorité des marchands étant donné que la saisie des données de la carte de crédit et des renseignements personnels du client est effectuée sur le serveur sécurisé de Desjardins.

## Sans redirection

Avec cette option, le marchand a l'entière responsabilité de créer et de gérer son site Internet, y compris la page de paiement « sécurisé » sur laquelle les données confidentielles de la carte de crédit sont saisies.

## Une question de sécurité

## Le meilleur des deux mondes !

Aujourd'hui, avec les Solutions de paiement par Internet de Desjardins, il est maintenant possible de profiter de cet avantage considérable en dirigeant l'internaute vers une page de paiement sécurisé à l'image du site du marchand, ou qui s'y apparente grandement, tout en optant pour la solution simple et abordable. La redirection peut se faire alors de façon plus ou moins transparente aux yeux de l'internaute, selon l'aspect de la page de paiement adopté par le marchand. Ce dernier pourra choisir l'une des deux formules de page de paiement proposées par Desjardins, chacune d'elle offrant différents avantages.





Redirection vers la page de  
paiement sécurisé...  
deux formules gagnantes !

LES SOLUTIONS DE PAIEMENT PAR INTERNET  
DE DESJARDINS, PLUS FLEXIBLES QUE JAMAIS !



# DEUX OPTIONS POSSIBLES POUR PERSONNALISER LA PAGE DE PAIEMENT DESJARDINS

En personnalisant sa page de paiement sécurisé, le marchand offre à son client une expérience d'achat optimale grâce à une **redirection plus fluide ou totalement transparente**, et cela, **en toute sécurité**, sans la responsabilité associée à la saisie et à la conservation sécuritaires des données de la carte de crédit.

Avec redirection

## PAGE DE PAIEMENT AVEC PERSONNALISATION AVANCÉE (GABARIT)

Le marchand qui choisit cette option de personnalisation pourra créer entièrement sa page de paiement à l'image de son site.

### Avantages

- Aucune API n'est installée sur le serveur du marchand : améliore la stabilité lorsque le marchand fait des changements sur son serveur
- Permet de faire baisser le taux d'abandon d'achat
- Nombreuses transactions disponibles (achat, préautorisation, remboursement, etc.)
- Module d'administration en ligne systématiquement offert
- Coût d'intégration bas
- Grande rapidité d'intégration
- Fiabilité des serveurs Desjardins

L'expérience d'achat optimale

### Bénéfice

- Sécurité maximale pour le marchand et ses clients – le meilleur des deux mondes: redirection transparente pour le consommateur mais aucune responsabilité de conservation de données de cartes de crédit pour le marchand ou l'hébergeur.

Exemple :

**PAGE DE PAIEMENT**

**AQUAPLANTE PÉPINIÈRE DE LA RÉGION**  
1256 rue des Érables, St-Hubert, Qc, F4E 1P4  
info : 1 800 555-6565

VISA Mastercard AMEX

Information du titulaire de la carte  
Les champs précédés d'un \* sont obligatoires.

\*Nom

Adresse de courriel

\*Numéro de la carte

\*Date d'expiration

Montant de la transaction CAD \$ 20.59

© 2007 AQUAPLANTE. Tous droits réservés.

**PAGE DE CONFIRMATION**

**AQUAPLANTE PÉPINIÈRE DE LA RÉGION**  
1256 rue des Érables, St-Hubert, Qc, F4E 1P4  
info : 1 800 555-6565

Détails de la transaction

**APPROUVÉE-MERCI**

Montant de la transaction : CAD 20,59\$  
NP de Référence : 052345454  
Code de réponse : NP de commande : TRS\_1248  
NP d'autorisation : Code ISO :  
Heure de la transaction : 14:25:54 Date de la transaction : 12/11/08

Pour compléter votre transaction et retourner au site du marchand, cliquez sur le bouton confirmer

Détails de la commande

Quantité	Item	Prix à l'unité
1	Plante	20,59 \$

© 2007 AQUAPLANTE. Tous droits réservés.

**PAGE D'ERREUR**

**AQUAPLANTE PÉPINIÈRE DE LA RÉGION**  
1256 rue des Érables, St-Hubert, Qc, F4E 1P4  
info : 1 800 555-6565

Détails de la transaction

**TRANSACTION NON COMPLÉTÉE**

Montant de la transaction : CAD 20,59\$  
NP de Référence : 052345454  
Code de réponse : NP de commande : TRS\_1248  
NP d'autorisation : Code ISO :  
Heure de la transaction : 14:25:54 Date de la transaction : 12/11/08

© 2007 AQUAPLANTE. Tous droits réservés.

Avec redirection

## PAGE DE PAIEMENT AVEC PERSONNALISATION DE BASE

Fiabilité  
des serveurs  
Desjardins

Le marchand qui opte pour cette formule pourra personnaliser plusieurs paramètres de la page standard de Desjardins.

- Nom
- Le logo du marchand
- Couleurs de l'entête
- Couleurs et police de caractère
- Numéro de téléphone
- Adresse du site Internet du marchand
- Couleurs et styles des bordures
- Motifs et couleurs du fond

### Avantages

- Coût d'intégration très bas
- Aucune API n'est installée sur le serveur du marchand : améliore la stabilité lorsque le marchand fait des changements sur son serveur
- Sécurité maximale pour le marchand et ses clients
- Grande rapidité d'intégration
- Fiabilité des serveurs Desjardins
- Le marchand bénéficie de la notoriété de Desjardins.
- Nombreuses transactions disponibles (achat, préautorisation, remboursement, etc.)
- Module d'administration en ligne systématiquement offert

### Bénéfices

- Expérience d'achat plus fluide grâce à une redirection relativement transparente.
- Logo du programme Desjardins « Sécurité garantie 100 % » sécurisant le consommateur lors de la redirection.

Exemple :

The image displays three screenshots of the Desjardins payment interface. The first screenshot, titled 'PAGE DE PAIEMENT', shows the merchant details for 'AQUAPLANTE PÉPINIÈRE DE LA RÉGION' and the transaction details, including the amount of CAD \$ 20.59 and the cardholder information. The second screenshot, titled 'PAGE DE CONFIRMATION', shows the confirmation page with transaction details and a 'Paiement réussi' message. The third screenshot, titled 'PAGE D'ERREUR', shows an error page with transaction details and a 'Paiement échoué' message. The interface is green and white, with a green header and footer.



Sans redirection  
vers la page de paiement  
sécurisé Desjardins

## DEUX SOLUTIONS DE PAIEMENT POSSIBLES

Sans redirection

### VENTE SUR INTERNET

Le marchand construit la requête en format XML et l'envoie au serveur de paiement Desjardins.

- Page de paiement produite et hébergée par le marchand/hébergeur
- Saisie des informations de la carte chez le marchand
- Relevé de transaction affiché par le marchand

#### Avantages

- Pas de redirection vers un site extérieur à celui du marchand
- Taux d'abandon très faible
- Contrôle total sur l'ensemble des données concernant le consommateur
- Contrôle total sur l'aspect de la page de paiement et sur les fonctions de celle-ci
- Permet une meilleure intégration à l'environnement du marchand et à ses bases de données
- Langage informatique standard : Extensible Markup Language (XML)
- Nombreuses transactions disponibles (achat, préautorisation, complétion, remboursement, etc.)
- Module d'administration en ligne systématiquement offert

Sans redirection

### INTÉGRATION À UNE BORNE DE PAIEMENT

Le marchand n'a pas de site Internet. Un équipement est installé pour la lecture de la carte (ex. : borne de stationnement).

- Le marchand construit la requête en format XML et l'envoie au serveur de paiement Desjardins
- Lecture de la carte chez le marchand
- Relevé de transaction produit par le marchand

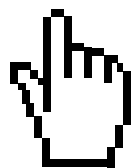
#### Avantages

- Permet une autorisation en ligne rapide et sécuritaire à partir de n'importe quel équipement
- Langage informatique standard : XML.
- Contrôle total du marchand sur les données de la carte
- Solution rapide et facile à intégrer
- Nombreuses transactions disponibles (achat, préautorisation, remboursement, etc.)
- Module d'administration en ligne systématiquement offert

distributeur, borne de stationnement, etc.



## Avez-vous un « catalogue Internet » et un « panier virtuel » ?



Avant toute chose, votre site Internet devra être doté d'un **catalogue Internet** et d'un **panier virtuel**. C'est votre concepteur Internet qui saura intégrer ces deux éléments dans votre site actuel et le transformer ainsi en un véritable magasin en ligne.

Il devra notamment posséder un minimum de connaissance du langage de programmation «XML» (Extensible Markup Language). En fait, plus qu'un concepteur de sites Internet, ce spécialiste est un «**intégrateur**». Si vous ne savez pas vers qui vous tourner, nous pourrions vous recommander une entreprise compétente en ce domaine. En effet, il vous suffit d'aller directement sur le site de [desjardins.com](http://desjardins.com) dans la section « Solutions de paiement par Internet de Desjardins » pour y trouver une liste d'intégrateurs accrédités Desjardins, compagnies spécialisées dans ce domaine, qui répondent à des critères stricts de qualité de service.

## LES 4 PRINCIPALES ÉTAPES DU PROCESSUS DE PAIEMENT EN LIGNE

Afin de mieux comprendre le processus d'intégration des Solutions de paiement par Internet de Desjardins sur votre site, voyons un simple schéma des principales étapes associées à un achat en ligne **avec redirection** vers la page de paiement sécurisé Desjardins.

### 1- Le client fait son « magasinage ».

Il arpente les rayons de votre magasin virtuel, votre **catalogue Internet**, déposant dans son **panier virtuel** les produits ou services qu'il désire acheter.



### 2- Le client décide de « Passer à la caisse ».

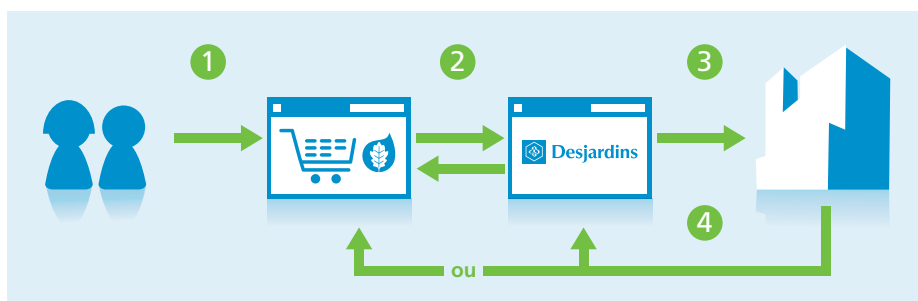
Lorsque le client décide d'acheter vos produits ou services, il clique sur le bouton « Passer à la caisse ». Il est alors dirigé vers votre page de « paiement sécurisé » personnalisée et hébergée sur le site de Desjardins.

### 3 et 4 - Traitement de la demande d'achat.

Desjardins assure le traitement de la demande d'achat, puis la transmet à l'institution financière émettrice de la carte. Desjardins achemine ensuite la réponse sur le site du marchand.

### Traitement de la commande et encaissement par le marchand.

Le marchand est informé des achats effectués par le client, procède au traitement de sa commande... puis encaisse son argent par virement de fonds.



## DES FONCTIONNALITÉS TRANSACTIONNELLES RÉPONDANT À VOS BESOINS

Les Solutions de paiement par Internet de Desjardins offrent tous les types de transactions qui répondent à vos besoins et à ceux de vos clients.

### Achat

Le type de transaction le plus courant et le plus simple. Si ce n'est le client internaute qui effectue l'achat sur votre site Internet, ce sera votre personnel qui pourra le faire à partir du terminal virtuel disponible sur Internet. C'est la solution parfaite pour les achats et commandes **par téléphone, par courriel ou par la poste.**

### Préautorisation

La préautorisation est en fait une transaction d'achat en deux étapes. Il peut s'agir, par exemple, d'un achat qui sera complété au moment où le marchand expédiera la commande du client ou d'une réservation sur le site d'un établissement hôtelier. La préautorisation permet de « retenir » le montant de la transaction sans devoir la compléter immédiatement et ainsi devoir effectuer un remboursement s'il devait y avoir annulation. La durée de la préautorisation (avant son annulation et le dégel des fonds) varie selon la politique de l'émetteur de la carte.

### Complétion ou annulation de préautorisation

La complétion d'une préautorisation représente la deuxième étape du processus d'achat avec préautorisation. Une fois la complétion effectuée, l'achat est considéré comme étant complété. Le montant est débité de la carte de crédit du client et les fonds virés dans le compte du marchand. L'annulation de préautorisation est simplement l'annulation par le marchand de la préautorisation, au cas où la vente ou la réservation serait annulée, par exemple.

### Remboursement

La fonction de remboursement s'applique uniquement dans le cas d'une transaction d'achat ou d'une préautorisation complétée. Le remboursement partiel est également disponible.





# MODULE D'ADMINISTRATION EN LIGNE À VOTRE DISPOSITION !

Ce module multi-usagers, d'accès privé et sécurisé, comprend un volet administratif doté d'une foule d'outils de gestion et un volet transactionnel complet sous la forme d'un «terminal virtuel» et offrant de nombreuses transactions électroniques indispensables pour vos commandes postales et téléphoniques.

## Une gamme complète de transactions

- Achat
- Préautorisation
- Complétion et annulation de préautorisation
- Remboursement

Avec référencement pour certaines opérations ! Donc, sans avoir à ressaisir les données de la carte de crédit du client

## Et des outils de gestion indispensables

- Relevés
- Rapports téléchargeables
- Gestion des droits d'accès
- Gestion des activités autorisées
- Historique des transactions, etc.

## Plus

- Courriels divers
- Confirmation de tout traitement de transaction d'achat
- Confirmation de transaction de préautorisation
- Rappel d'échéance ou d'expiration de préautorisation
- Permet de traiter des commandes à distance sans nécessairement avoir un site transactionnel

## Les avantages pour le marchand !

- Ne nécessite aucun développement de la part du marchand
- Terminal virtuel convivial et intégré
- Pas de préoccupation quant à la sécurité des données
- Certaines opérations peuvent se faire sans ressaisie du numéro de la carte (ex. : complétion de préautorisation)
- Historique des transactions
- Fonction d'exportation de données sous plusieurs formats (TXT, CSV, XML)
- Seul un ordinateur de type PC, doté d'une version récente d'Internet Explorer ou Firefox ainsi qu'un accès à Internet sont requis
- Solution clé en main disponible en quelques jours
- Formation offerte par téléphone en une heure seulement



# Êtes-vous prêt ?

## Comment procéder ?

Il est important de vous assurer de respecter tous les prérequis énumérés dans la liste de contrôle ci-dessous.

- Posséder une entreprise légalement constituée (incorporée, enregistrée, limitée ou autre)
- Posséder un compte de dépôt marchand dans une institution financière au Canada
- Posséder un numéro et un compte marchand Internet chez Desjardins pour l'acceptation des cartes Visa et MasterCard
- Avoir un site Internet de commerce électronique transactionnel (avec catalogue Internet et panier virtuel)
- Remplir les exigences de garantie monétaire
- Signer un avenant spécifique pour les transactions par téléphone, courriel ou par la poste
- Vous assurer de la compatibilité des plateformes de votre hébergeur avec les systèmes et serveurs Desjardins
- Adopter et afficher sur votre site Internet une politique de confidentialité
- Adopter et afficher sur votre site Internet une politique de protection des renseignements personnels



## VOUS AVEZ DES QUESTIONS ? NOUS AVONS LES RÉPONSES !



**Q. Quel est le temps requis pour intégrer les Solutions de paiement par Internet de Desjardins sur un site Internet ?**

**R.** En général, il faut compter de 2 à 3 semaines pour intégrer les Solutions de paiement par Internet de Desjardins, une fois le numéro de compte marchand Internet émis. Mais le délai dépend beaucoup de l'intégrateur Internet du marchand et de l'expérience que celui-ci a de l'intégration du paiement en ligne sur un site transactionnel.

**Q. J'ai déjà un compte marchand Visa et MasterCard avec les Services de cartes Desjardins (SCD), dois-je ouvrir un autre compte marchand pour les Solutions de paiement par Internet de Desjardins ?**

**R.** Oui, SCD doit vous émettre un nouveau numéro de marchand Internet afin de séparer vos transactions sur votre site de vos transactions traitées avec un terminal au point de vente. La raison en est fort simple, les règles qui régissent le traitement de ces transactions ne sont pas les mêmes.

**Q. Quel est le délai pour obtenir un compte marchand Internet et être en mesure de vendre mes produits et services sur mon site Internet ?**

**R.** En général, il faut compter 5 jours ouvrables pour obtenir un numéro de marchand Internet après remise de tous les documents requis. Le délai de mise en production peut varier en fonction de la complexité d'intégration des Solutions de paiement par Internet de Desjardins à votre site Internet.

**Q. J'ai déjà un compte marchand VISA avec autre institution financière, est-ce que je dois quand même demander un numéro de marchand Internet auprès de Desjardins ?**

**R.** Oui, pour bénéficier des Solutions de paiement par Internet Desjardins, il faut au moins que vous ayez un numéro de marchand VISA avec Service de cartes Desjardins (SCD).

**Q. Dois-je absolument fournir une garantie monétaire ?**

**R.** Il est très rare que SCD ne demande pas de garantie monétaire. Le montant minimum est souvent de quelques milliers de dollars. C'est une pratique presque systématique dans l'industrie. Le marchand peut approcher son institution financière pour le dépôt de cette garantie monétaire, sans qu'il doive sortir ce montant de son propre compte bancaire.



Le commerce électronique,  
c'est l'avenir. Et l'avenir,  
c'est aujourd'hui !

UN SIMPLE APPEL SUFFIT.

Service à la clientèle entreprises

Montréal : 514 397-4450    Sans frais : 1 888 285-0015



\*Visa Int. / Fédération des caisses Desjardins du Québec, usagers autorisés.

\*MasterCard est une marque enregistrée de MasterCard International Incorporated. Utilisée conformément à une licence.

\*MD Utilisée en vertu d'une licence accordée par American Express Company.