



Payment Services

## Règlement myPayments

## Sommaire

1. myPayments, qu'est-ce que c'est? .....	3
2. Quels sont les avantages de myPayments? .....	3
3. myPayments est-il sûr? .....	3
4. Comment utilise-t-on myPayments? .....	3
5. Comment se connecte-t-on à myPayments? .....	3
6. A quelles conditions peut-on utiliser myPayments? .....	4
7. A partir de quand les extraits de compte seront-ils disponibles dans myPayments? .....	4
8. A partir de quand les données de transactions seront-elles disponibles dans myPayments? .....	4
9. Pendant combien de temps mon historique de transaction est-il disponible? .....	4
10. Pourquoi certains extraits de compte ne sont-ils pas visibles dans myPayments? .....	4
11. Pourquoi certains paiements ne sont-ils pas visibles dans myPayments? .....	4
12. Pourquoi certaines transactions ne sont-elles pas visibles dans myPayments? .....	4
13. J'ai oublié mon mot de passe. Que dois-je faire? .....	4
14. J'ai bloqué mon compte suite à la saisie de plusieurs mots de passe erronés. Que dois-je faire? .....	5
15. Les informations sur mes extraits de compte ne me suffisent plus. Puis-je en modifier le détail? .....	5
16. Quelle est la différence entre Excel et CSV? .....	5
17. Le fichier Excel/CSV ne contient pas toutes les données. Pourquoi? .....	5
18. Possibilité de joindre le Contact Center concernant myPayments .....	5
19. A quelles heures peut-on joindre le Customer Service? .....	5

## 1. myPayments, qu'est-ce que c'est?

myPayments est le portail Internet destiné aux commerçants de SIX Payment Services. Il offre les fonctionnalités suivantes:

- Aperçu des paiements, incluant les paiements en suspens, et navigation parmi les clôtures du terminal avec possibilité de visualiser les transactions individuelles incluses dans un paiement
- Aperçu des clôtures journalières et navigation permettant d'accéder aux transactions individuelles y étant contenues
- Informations sur les transactions: statut, marque, montant, frais, commission DCC
- Exportation des informations sur les paiements, clôtures journalières et transactions au format CSV ou Excel
- Consultation et téléchargement des extraits de compte au format PDF

## 2. Quels sont les avantages de myPayments?

- L'accès à tout moment aux informations relatives aux paiements et transactions ainsi qu'aux extraits de compte des neuf derniers mois
- Informations sur le statut, les frais, les commissions DCC des transactions
- Un aperçu clair, avec des possibilités de filtrage et de recherche
- L'exportation des données vers Excel ou au format CSV, pour le traitement ultérieur ou l'archivage
- La représentation graphique de l'évolution des paiements sur les neuf derniers mois
- La représentation graphique des types de cartes utilisées sur le terminal du client pendant le mois en cours
- Un service gratuit

## 3. myPayments est-il sûr?

L'utilisation de myPayments nécessite un nom d'utilisateur généré par SPS (Six Payment Services) et un mot de passe. Les deux sont communiqués à l'utilisateur via divers canaux (le mot de passe par e-mail et le nom d'utilisateur par courrier). L'utilisateur doit modifier son mot de passe à la première connexion. Le mot de passe choisi doit répondre à des normes strictes de sécurité. Il doit comporter:

- au moins 8 caractères;
- au moins une majuscule (A à Z) et une minuscule (a à z);
- au moins un chiffre (0 à 9).

Le portail Internet fonctionne en outre selon le protocole sécurisé de transfert hypertexte «https», qui permet de transmettre des données sur le Web en les protégeant contre toute interception.

Chaque utilisateur ne voit que les données de son entreprise pour lesquelles il a l'autorisation

## 4. Comment utilise-t-on myPayments?

Après la signature du contrat SIX, chaque utilisateur reçoit son nom d'utilisateur personnel par la poste et deux jours ouvrables plus tard son mot de passe par e-mail.

## 5. Comment se connecte-t-on à myPayments?

L'accès à myPayments s'effectue par la page <https://mypayments.six-payment-services.com/merchantportal/?login>, ou en sélectionnant «myPayments» dans le menu déroulant LOGIN de la page d'accueil de SPS <https://www.six-payment-services.com/fr/home.html>. L'utilisateur doit alors saisir son nom d'utilisateur personnel et son mot de passe.

## **6. A quelles conditions peut-on utiliser myPayments?**

Chaque partenaire contractuel a la possibilité d'utiliser myPayments. Les conditions à remplir sont uniquement de nature technique:

- Un accès Internet (haut débit recommandé pour une utilisation optimale)
- Un ordinateur ou une tablette avec un navigateur actuel (Internet Explorer 10 ou ultérieur, Firefox, Chrome ou Safari)
- Adobe Reader version 6.0 ou ultérieure (en option pour les extraits de compte)
- Microsoft Excel 2007 ou ultérieur (en option pour les exportations au format Excel)

## **7. A partir de quand les extraits de compte seront-ils disponibles dans myPayments?**

Après l'activation de myPayments, les extraits de compte sont immédiatement disponibles sur le compte. En exploitation, les fichiers PDF sont visibles dans myPayments dès le matin suivant la date de création (ou au plus tard en début d'après-midi).

## **8. A partir de quand les données de transactions seront-elles disponibles dans myPayments?**

Environ trois heures après chaque transaction sur le terminal.

## **9. Pendant combien de temps mon historique de transaction est-il disponible?**

Pendant neuf mois après la transaction.

## **10. Pourquoi certains extraits de compte ne sont-ils pas visibles dans myPayments?**

Il est possible qu'ils datent de plus de neuf mois. Si les extraits de compte concernés sont liés à un autre contrat et que l'utilisateur actuel n'a pas de droit de vue sur ce contrat dans myPayments, ils ne seront pas non plus affichés.

## **11. Pourquoi certains paiements ne sont-ils pas visibles dans myPayments?**

Il est possible qu'ils datent de plus de neuf mois. Si le paiement concerné est lié à un autre contrat et que l'utilisateur actuel n'a pas de droit de vue sur ce contrat dans myPayments, il ne sera pas non plus affiché.

## **12. Pourquoi certaines transactions ne sont-elles pas visibles dans myPayments?**

Il est possible que la transaction date de plus de neuf mois ou qu'elle ait été traitée dans le cadre d'une autre clôture journalière que celle dans laquelle l'utilisateur fait une recherche. Si la transaction concernée a eu lieu sur le terminal associé à un autre contrat et que l'utilisateur actuel n'a pas de droit de vue sur ce contrat dans myPayments, elle ne sera pas non plus affichée.

## **13. J'ai oublié mon mot de passe. Que dois-je faire?**

L'utilisateur peut demander un nouveau mot de passe en cliquant sur le lien «Vous avez oublié votre mot de passe?» sur la page de connexion de myPayments. <https://mypayments.six-payment-services.com/merchantportal/?login>. Il devra indiquer son ID utilisateur. Un e-mail contenant un nouveau mot de passe sera alors automatiquement envoyé à l'adresse e-mail enregistrée de l'utilisateur.

#### **14. J'ai bloqué mon compte suite à la saisie de plusieurs mots de passe erronés. Que dois-je faire?**

Vous pouvez demander un nouveau mot de passe en cliquant sur le lien «Vous avez oublié votre mot de passe?» sur la page de connexion de myPayments.

#### **15. Les informations sur mes extraits de compte ne me suffisent plus. Puis je en modifier le détail ?**

Le niveau de détail des extraits de compte peut être modifié à tout moment. La modification directe dans myPayments n'est pas possible. Pour cela, veuillez contacter votre interlocuteur au Customer Service : T: +32 2588 54 81, e-mail: [bnpparibasfortis@six-payment-services.com](mailto:bnpparibasfortis@six-payment-services.com).

Vous trouverez par ailleurs des informations détaillées sur vos transactions dans les onglets «Paiements» et « clôtures journalières».

#### **16. Quelle est la différence entre Excel et CSV?**

Les deux sont des formats de fichier destinés à l'enregistrement ou à l'échange de données structurées, que l'on peut ouvrir dans l'application Microsoft Excel. Le fichier Excel est déjà préformaté par SIX Payment Services. Un fichier CSV (Comma Separated Values, valeurs séparées par des virgules) ne contient que des données séparées par un séparateur et peut donc être importé dans de nombreuses applications pour la suite de son traitement.

#### **17. Le fichier Excel/CSV ne contient pas toutes les données. Pourquoi?**

Avant de télécharger le fichier, assurez-vous qu'aucun filtre n'est activé dans le tableau des paiements ou des clôtures journalières.

#### **18. Possibilité de joindre le Contact Center concernant myPayments**

Pour toute question sur le sous-processus, le Contact Center se tient à votre disposition pendant 24 heures : T: +32 2588 54 81, e-mail: [bnpparibasfortis@six-payment-services.com](mailto:bnpparibasfortis@six-payment-services.com).

#### **19. A quelles heures peut-on joindre le Customer Service?**

De 8h00 à 17h00 sans interruption