

VISION AXEPTA

BNP Paribas

Aide

Version Mars 2026

Contact, FAQ et Glossaire

Dans ce document vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées, les contacts importants, ainsi qu'un glossaire pour vous aider à naviguer dans Vision AXEPTA BNP Paribas.

TABLE DES MATIERES

Connexion	4
1. Comment changer/ réinitialiser mon mot de passe ?	4
2. Je ne parviens pas à me connecter au Portail Vision	4
3. Comment activer la Clé Digitale Entreprise ?	4
4. Comment activer le Certificat 3SKEY ?	4
5. Navigation Sécurisée pour un nouvel utilisateur	4
6. Pourquoi doit-on importer sa pièce d'identité ?	4
7. Comment importer sa pièce d'identité ?	5
Général	5
1. Comment modifier la langue de l'interface ?	5
2. Comment est défini le périmètre d'une entreprise ?	5
3. Comment changer le périmètre d'affichage des données ?	6
4. Comment filtrer une liste ?	6
5. Comment ajouter, enlever et modifier l'ordre des colonnes ?	6
Utilisateurs:	Erreur ! Signet non défini.
1. Qui peut gérer les utilisateurs ?	6
2. Comment ajouter/ créer un nouvel utilisateur ?	7
3. Comment modifier le périmètre et/ ou les droits de mes utilisateurs ?	7
4. Quels sont les droits qui peuvent être attribués à un utilisateur ?	8
5. Comment activer/ désactiver un utilisateur ?	8
Transactions	8
1. Comment retrouver une transaction ?	8
2. Comment filtrer la liste des transactions ?	9
3. Quels sont les différents statuts d'une transaction ?	10
4. Comment exporter une ou plusieurs transaction(s) ?	10
5. Quel est le nombre maximum de transactions pouvant être exportées ?	11

6. Comment rembourser une transaction ?	11
7. Quand mon client sera-t-il remboursé ?	12
Impayés	12
1. Qu'est-ce qu'un impayé ?	12
2. Comment retrouver un impayé ?	13
2. Comment filtrer la liste des impayés ?	13
3. Comment exporter un ou plusieurs impayé(s) ?	13
4. Comment changer le périmètre de mes impayés ?	14
5. Comment contester un impayé ?	14
Fraude	16
1. Qu'est-ce qu'une transaction frauduleuse ?	16
2. Comment retrouver une transaction frauduleuse ?	16
2. Comment filtrer la liste des transactions frauduleuses ?	16
3. Comment exporter une ou plusieurs transaction(s) frauduleuse(s) ?	16
4. Comment changer le périmètre de mes transactions frauduleuses ?	17
Remises	17
3. Qu'est-ce que les remises ?	17
4. Comment retrouver une remise ?	17
3. Comment filtrer la liste des remises ?	18
4. Comment changer le périmètre de mes remises ?	19
Point de vente	19
1. Comment retrouver votre point de vente et les contrats associés ?	19
In-store	20
1. Que trouve-t-on sur la page In-store ?	20
Heure d'affichage des données Vision	20
1. A partir de quelle heure les données sont elles mises à jour sur Vision ?	20
Glossaire	21
A	21

B	22
C	22
D	23
E	25
F	25
G	25
I	25
M	26
N	28

P	29
R	29
S	31
T	32
U	33
Contact.....	35
1. J'ai une question concernant mes remises en banque ou contrat monétique AXEPTA BNP Paribas Connect.....	35
2. J'ai une question concernant ma solution TPE, AXEPTA BNP Paribas In Store ...	35
3. J'ai une question concernant la navigation sur le portail Vision	35

Connexion

1. [Comment changer/ réinitialiser mon mot de passe ?](#)

L'authentification est gérée par **Ma Banque Entreprise**. La procédure est disponible à partir de la page de connexion de cet outil.

2. [Je ne parviens pas à me connecter au Portail Vision](#)

Assurez-vous d'abord d'avoir saisi correctement votre **numéro d'abonné**, disponible dans l'e-mail d'onboarding MBE.

Ensuite, vérifiez que vous utilisez le mode d'authentification approprié :

- [Clé digitale](#)
- [Navigation sécurisée](#)
- [Certificat 3SKey](#)

Si le problème persiste, contactez votre **chargé d'affaires** habituel ou l'**assistance digitale** :

0 160 942 668

Service gratuit
+ prix d'un appel

Lundi au Vendredi de 8h00 à 18h

3. [Comment activer la Clé Digitale Entreprise ?](#)

Pour vous connecter et valider avec la Clé Digitale Entreprise [cliquez ici](#).

4. [Comment activer le Certificat 3SKEY ?](#)

Pour activer un **certificat 3Skey** [cliquez ici](#).

Pour le renouveler c'est [par ici](#).

5. [Navigation Sécurisée pour un nouvel utilisateur](#)

Afin de vous connecter en **Navigation Sécurisée** veuillez cliquer [ici afin d'accéder au pas à pas](#).

6. [Pourquoi doit-on importer sa pièce d'identité ?](#)

La **vérification** de votre **identité** est une étape essentielle pour **garantir la sécurité et la confidentialité** de votre compte et de vos données.

Cette procédure permet de :

1. Protéger vos informations personnelles contre les accès non autorisés.
2. Respecter les obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent ou l'usurpation d'identité.
3. Assurer la sécurité de nos services en nous confirmant que vous êtes bien la personne habilitée à effectuer cette démarche.

Les informations transmises sont traitées avec la plus grande confidentialité et conformément à notre politique de protection des données personnelles. Seules les équipes autorisées y auront accès pour effectuer la vérification.

7. [Comment importer sa pièce d'identité ?](#)

Lors de votre première connexion, vous devez importer votre pièce d'identité, en suivant les étapes ci-dessous :

1. Rendez-vous sur votre espace **Ma Banque Entreprise**,
2. Connectez-vous avec vos identifiants habituels.
3. Cliquez sur le bouton vérifier mon identité en haut dans l'espace dédié est présent en haut de la page principale.
4. Importer votre pièce d'identité.
5. Un contrôle de cette pièce d'identité aura lieu après son importation. A noter que cela peut prendre plusieurs jours ouvrés.

Général

1. [Comment modifier la langue de l'interface ?](#)

Vous pouvez afficher le Portail Vision en **Français** ou en **Anglais**.

Pour cela, il vous suffit de cliquer sur le bouton  en haut à droite de l'écran à côté de votre prénom/ nom pour sélectionner la **langue souhaitée**.

2. [Comment est défini le périmètre d'une entreprise ?](#)

Le périmètre est un filtre qui permet d'afficher les données en fonction de votre organisation. Il reprend ainsi la structure suivante sur **4 niveaux** :

- **Groupe d'affaire** (uniquement si vous possédez plusieurs entités juridiques) : Vue agrégée sur l'ensemble des entités juridiques rattachées.
- **Entité juridique** : Vue agrégée sur l'ensemble des points de ventes associés à la ou les entité(s) juridique(s) concernée(s).
- **Point de vente** : Vue agrégée sur l'ensemble des contrats associés au(x) point(s) de vente concerné(s)
- **Contrat** : Vue des données sur le(s) contrat(s) concerné.
- **Code Chaîne** : (uniquement si vous possédez des codes chaînes) : Vue agrégée sur l'ensemble des codes chaînes.

 Périmètre	 Code chaîne	5
---	---	---

Le code chaîne relie plusieurs contrats ou entités entre eux.

Le périmètre dépend de vos droits. Si vous ne voyez pas l'ensemble de la structure de votre organisation, veuillez contacter votre **Gestionnaire**.

3. [Comment changer le périmètre d'affichage des données ?](#)

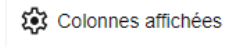
Pour changer le périmètre d'affichage des données, cliquez sur le bouton  et sélectionnez le niveau d'affichage souhaité, puis cliquez sur sauvegarder.
A noter que l'affichage du périmètre dépend de vos droits. Si vous ne voyez pas l'ensemble de la structure de votre organisation, veuillez contacter votre **Gestionnaire**.

4. [Comment filtrer une liste ?](#)

Par défaut, aucun filtre n'est affiché. Vous pouvez en ajouter en cliquant sur le bouton  Sélectionnez-le ou les filtres souhaités, puis cliquez sur valider.

Cliquez ensuite sur le filtre souhaité et saisissez les paramètres de filtre.

5. [Comment ajouter, enlever et modifier l'ordre des colonnes ?](#)

Pour ajouter ou supprimer une colonne d'un tableau, veuillez cliquer sur le bouton :  Ensuite vous pouvez sélectionner et/ ou désélectionner les colonnes désirées et finaliser votre sélection en cliquant sur "valider".

Pour modifier l'ordre des colonnes, cliquez sur l'entête d'une colonne, maintenez le clic, puis déplacez l'entête jusqu'à l'endroit souhaité.

Utilisateurs :

1. [Qui peut gérer les utilisateurs ?](#)

Avez-vous le bon rôle d'utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du rôle d'utilisateur suivant : **Gestionnaire**

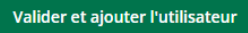
Si vous ne disposez pas du rôle requis, veuillez-vous rapprocher de votre **Gestionnaire** ou de votre chargé d'affaires Cash Management.

Gérer les utilisateurs de votre compte

En votre qualité de **Gestionnaire**, vous pouvez gérer les utilisateurs de votre périmètre de la manière suivante : Ajout, Activation/ désactivation ou modification.

2. Comment ajouter/ créer un nouvel utilisateur ?

Si vous souhaitez ajouter et/ou créer un utilisateur, vous pouvez le faire à partir de la section « Utilisateurs » du Portail Vision.

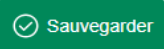
1. Cliquez sur  **Utilisateurs** en bas du menu.
2. Puis cliquez sur  **Ajouter un utilisateur**
3. A. Si l'utilisateur que vous souhaitez ajouter au portail Vision possède déjà un identifiant **Ma Banque Entreprise** cliquez sur « Sélectionner un utilisateur » et le sélectionner dans la liste déroulante.
B. Si l'utilisateur n'a pas d'identifiant Ma Banque Entreprise, cliquez sur « créer un nouvel utilisateur ». Vous devez entrer son nom, prénom, email et numéro de téléphone mobile.
4. Une fois les détails de l'utilisateur définis, sélectionnez son rôle, ses droits (voir la question 4 pour plus de détail sur ce paramètre) et son périmètre.
5. Pour finaliser la création de votre utilisateur veuillez cliquer sur  depuis le récapitulatif.
6. L'utilisateur reçoit alors un email Vision de bienvenue.

Dans le cas d'une création **Ma Banque Entreprise** il recevra un deuxième email contenant son numéro d'abonné et les instructions de première connexion.

Il devra télécharger sa pièce d'identité lors de sa première connexion afin de pouvoir utiliser le portail Vision. La vérification d'identité peut prendre jusqu'à 3 jours ouvrés.

3. Comment modifier le périmètre et/ ou les droits de mes utilisateurs ?

Si vous souhaitez modifier les droits d'un utilisateur existant, vous pouvez le faire à partir de la section « Utilisateurs » du Portail Vision.

1. Cliquez sur  **Utilisateurs** bas du menu.
2. Trouvez l'utilisateur concerné dans la liste et cliquez sur le bouton  dans la colonne action. La page de l'utilisateur s'ouvre.
3. Sous l'onglet "périmètre" en cliquant sur **Modifier**  vous pouvez sélectionner son **périmètre**. Sous l'onglet "Droits" en cliquant sur "modifier" vous pouvez modifier ses **droits**. Dans les deux cas n'oubliez pas de cliquer sur  pour appliquer les changements sélectionnés.

A sa prochaine connexion, cet utilisateur aura désormais accès à plus ou moins de périmètres ou de droits, en fonction des changements effectués.

4. Quels sont les droits qui peuvent être attribués à un utilisateur ?

Selon les besoins de l'utilisateur, un ou plusieurs droits peuvent lui être accordés. Parmi les droits disponibles, voici la liste :

- Accéder aux transactions (Transactions/ Impayés/ Fraudes) : L'utilisateur pourra accéder à la page des transactions, des impayés et des fraudes.
- Effectuer des remboursements (le droit "Accéder aux transactions" est requis) : L'utilisateur pourra effectuer des remboursements depuis le portail.
- Accéder aux terminaux de paiement (In-Store) : L'utilisateur pourra consulter l'état de son parc de TPE, les moyens de paiements et les contrats monétiques associés à ces TPE.
- Consulter la liste des contrats monétiques (Points de vente) : L'utilisateur pourra consulter la liste de points de vente ainsi que les contrats associés.

5. Comment activer/ désactiver un utilisateur ?

Si vous souhaitez **désactiver** un utilisateur existant, parce qu'il est absent pour une durée prolongée, vous pouvez le faire à partir de la section « Utilisateurs » du Portail Vision.

1. Cliquez sur  Utilisateurs en bas du menu.
2. Trouvez l'utilisateur concerné dans la liste et cliquez sur le bouton  dans la colonne action. La page de l'utilisateur s'ouvre.
3. Sous le nom de l'utilisateur, cliquez sur le bouton .

A sa prochaine connexion, cet utilisateur n'aura plus accès au Portail Vision.

Pour restaurer l'accès de l'utilisateur au Portail Vision, vous pouvez **réactiver** ce dernier en cliquant sur le bouton  au même endroit.

Transactions

1. Comment retrouver une transaction ?

Avez-vous le bon rôle d'utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du droit d'utilisateur suivant : **Consulter la liste des transactions**

Si vous ne disposez pas du droit requis, veuillez contacter votre gestionnaire.

Rechercher la transaction dont vous avez besoin :

Cliquez sur  Transactions dans le menu latéral.

Utilisez les filtres mis à votre disposition pour filtrer la liste des transactions par Date, Statut, Montant, Devise et autres propriétés. Si vous ne trouvez pas le filtre que vous recherchez veuillez-vous référer à la question "**Comment filtrer la liste des transactions ?**" juste en dessous.

Vous pouvez également consulter le détail d'une transaction en cliquant sur le bouton  à droite de la transaction dans la liste.

Vous ne retrouvez pas la transaction ?

Si la transaction que vous recherchez ne s'affiche pas dans les résultats de recherche, vous pouvez essayer d'actualiser la liste en cliquant sur le bouton « Dernière mise à jour »

Si celle-ci n'apparaît toujours pas, alors elle est sûrement toujours en cours de traitement. En effet, seules les transactions acceptées par nos offres AXEPTA BNP Paribas In-Store Standard et Sur-mesure et les transactions avec autorisation sont affichées en **temps réel**. Les transactions non acceptées par ces offres sont disponibles à J+1 à partir de 13h30.

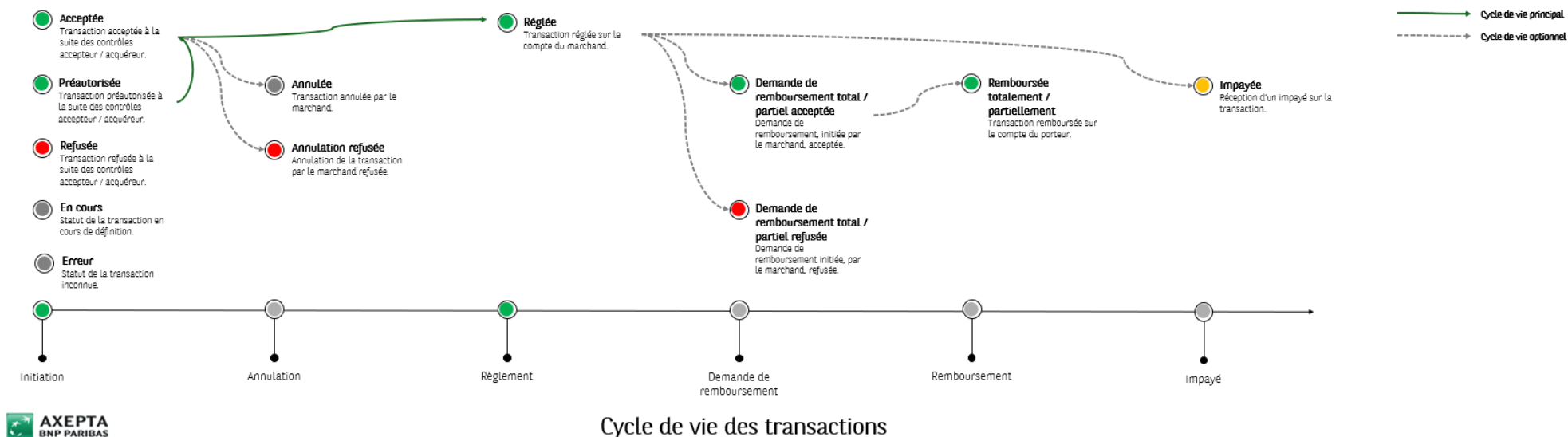
2. Comment filtrer la liste des transactions ?

Si le filtre que vous recherchez n'est pas disponible, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur le bouton  Sélectionnez-le ou les filtres souhaités, puis cliquez sur valider.

Cliquez ensuite sur le filtre souhaité et saisissez les paramètres de filtre.

3. Quels sont les différents statuts d'une transaction ?

Chaque transaction suit un **cycle de vie** qui lui est propre. Les différents statuts sont :



Remarque : Le statut « Réglée » n'est disponible que pour les transactions réglées par les contrats monétiques AXEPTA by BNP Paribas. Ainsi toute autre transaction conservera le statut « Acceptée ». Les transactions apparaissent comme réglées à J+1 à partir de 13h30.

4. Comment exporter une ou plusieurs transaction(s) ?

Pour exporter la liste de l'ensemble des transactions :

1. Cliquez sur **↔ Transactions** dans le menu latéral.
2. Appliquez vos filtres pour adapter la liste des transactions à vos besoins.
3. Appuyer sur le bouton **↓ Exporter**.
4. Si vous souhaitez exporter les colonnes affichées dans le tableau, cliquer sur « Sélectionner les données des colonnes du tableau »

Données à exporter 8

Glisser pour réorganiser l'ordre des éléments dans l'export

[Sélectionner les données des colonnes du tableau](#)

5. Par défaut, les données à exporter sont les données choisies lors de votre précédente connexion.
6. Vous avez néanmoins la possibilité d'en sélectionner d'autres parmi la liste proposée en sélectionnez les checkboxes de vos choix pour adapter la liste des transactions à exporter selon vos besoins.

7. Vous pouvez glisser les données pour réorganiser l'ordre des éléments dans l'export.
8. Appuyer sur le bouton **Exporter**.

Veuillez noter que l'export peut prendre un certain temps. En effet, plus la liste des transactions à exporter est importante, plus le temps de génération de l'export est long.

5. [Quel est le nombre maximum de transactions pouvant être exportées ?](#)

Vous pouvez exporter jusqu'à 300 000 transactions en une seule exportation.

6. [Comment rembourser une transaction ?](#)

Avez-vous le bon rôle d'utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du droit utilisateur suivant : **Effectuer un remboursement.**

Ma transaction est-elle éligible au remboursement ?

Seules les transactions suivantes sont éligibles au remboursement :

- Transactions initiées depuis **L'offre Axepta BNP Paribas In-store**,
- Transaction dont le montant courant n'est pas nul,
- Transaction sur les Réseaux Visa / CB / Mastercard / Amex.

- Transaction avec le statut :
 - o Réglée,
 - o Remboursée partiellement,
 - o Impayée,
 - o Demande remboursement partiel acceptée,
 - o Demande remboursement partiel refusée,
 - o Demande remboursement total refusée.

Attention, un contrat monétique dédié est nécessaire pour rembourser une transaction. Pour en souscrire un, veuillez contacter votre chargé d'affaires Cash Management.

Pour rembourser une transaction éligible :

1. Cliquez sur  Transactions dans le menu latéral.
2. Cliquez sur Rembourser transaction  de la transaction souhaitée ou cliquez sur  pour afficher le détail d'une transaction et cliquez sur 
3. Sélectionnez le type de remboursement : total ou partiel.
En cas de remboursement partiel, saisissez le montant à rembourser
5. Appuyer sur le bouton 

Un message de confirmation indique la bonne prise en compte du remboursement. En cas d'erreur, nous vous invitons à consulter les raisons dans le message d'information.

7. Quand mon client sera-t-il remboursé ?

Le client sera remboursé quand le statut de la transaction passera à Remboursée partiellement ou Remboursée totalement. En général, un jour ouvré est nécessaire pour que ce statut change.

Impayés

1. Qu'est-ce qu'un impayé ?

L'émission d'un impayé par la banque du porteur (banque émetteur) est provoquée par la contestation d'une ou plusieurs transactions par le porteur (par exemple, dans le cadre d'une fraude, d'une carte mise en opposition, d'un retrait GAB qui a mal fonctionné, d'un litige commercial international, etc.).

L'impayé est encadré par la Réglementation des Réseaux et est contrôlé par les banques émetteur et acquéreur (vérifications automatiques sur les autorisations, sur la présence de 3DS ou non, sur certains contrôles de cohérences...). Si l'impayé est conforme et accepté, il est imputé directement sur le compte du commerçant. Un impayé peut être contesté avec la présentation de pièces justificatives.

Pour contester un impayé, référez-vous à la question "**Comment contester un impayé ?**"

2. [Comment retrouver un impayé ?](#)

Avez-vous le bon rôle d'utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du droit d'utilisateur suivant : **Consulter la liste des transactions**

Si vous ne disposez pas du droit requis, veuillez contacter votre gestionnaire.

Rechercher un impayé :

Cliquez sur  Impayés dans le menu latéral.

Utilisez les filtres mis à votre disposition pour filtrer la liste des impayés par Date, Statut, Montant, Devise et autres propriétés. Si vous ne trouvez pas le filtre que vous recherchez, référez-vous à la question "**Comment filtrer la liste des impayés ?**" juste en dessous.

Vous pouvez également consulter le détail de l'impayé en cliquant sur le bouton  à droite de l'impayé dans la liste.

Le délai de contestation est affiché à la fois dans la liste des impayés et dans le détail d'une transaction.

Vous pouvez également rechercher un impayé depuis la liste des transactions en utilisant le filtre « Statut » et sélectionnant « Impayée ». La liste des impayés est mise à jour tous les jours à 15h00 GMT+1.

2. [Comment filtrer la liste des impayés ?](#)

Si le filtre que vous recherchez n'est pas disponible, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur le bouton



. Sélectionnez-le ou les filtres souhaités, puis cliquez sur valider.

Cliquez ensuite sur le filtre souhaité et saisissez les paramètres de filtre.

3. [Comment exporter un ou plusieurs impayé\(s\) ?](#)

Pour exporter la liste de l'ensemble des impayés :

1. Cliquez sur  Impayés dans le menu latéral.

2. Appliquez vos filtres pour adapter la liste des impayés à vos besoins.

3. Appuyez sur le bouton  .

4. Si vous souhaitez exporter les colonnes affichées dans le tableau, cliquez sur « Sélectionner les données des colonnes du tableau »

Données à exporter 8

Glissez pour réorganiser l'ordre des éléments dans l'export

[Sélectionner les données des colonnes du tableau](#)

5. Par défaut, les données à exporter sont les données choisies lors de votre précédente connexion.

6. Vous avez néanmoins la possibilité d'en sélectionner d'autres parmi la liste proposée en sélectionnez les checkboxes de vos choix pour adapter la liste des impayés à exporter selon vos besoins.

Exporter Fermer X

Données existantes 123

Rechercher

☒ Tout sélectionner

☒ 3DS - mode de sécurisation sur transaction modifiée

☐ 3DS - UUID id transaction ACS

☐ 3DS - UUID id transaction DS

☒ Autorisation

☒ Banque acquéreur

☒ Banque émission carte

☐ Canal paiement

☐ Catégorie carte

Format fichier ☒ CSV

Données à exporter 13

Glissez pour réorganiser l'ordre des éléments dans l'export

[Sélectionner les données des colonnes du tableau](#)

☒ Date - Heure locale vente X

☒ Date notification impayé X

☒ Délais contestation impayé X

☒ Montant impayé X

☒ Réseau carte X

☒ Motif impayé X

☒ Numéro carte X

☒ Référence marchand (RAO) X

☒ Point de vente X

7. Vous pouvez glisser les données pour réorganiser l'ordre des éléments dans l'export.

8. Appuyer sur le bouton .

Veuillez noter que l'export peut prendre un certain temps. En effet, plus la liste des impayés à exporter est importante, plus le temps de génération de l'export est long. Vous pouvez exporter jusqu'à 300 000 impayés en une seule exportation.

4. [Comment changer le périmètre de mes impayés ?](#)

À tout moment, via le bouton  vous avez la possibilité de changer la vue des données affichées.

L'affichage du périmètre dépend de vos droits. Si vous ne voyez pas l'ensemble de la structure de votre organisation, veuillez contacter votre **Gestionnaire**.

5. [Comment contester un impayé ?](#)

A partir de la date de notification de l'impayé, vous disposez de 8 jours calendaires pour contester celui-ci. Les contestations doivent être envoyées aux adresses suivantes, en fonction du Réseau de la carte :

- CB : impayes.domestiques.commercents@bnpparibas.com
- Visa / Mastercard : impayes.internationaux.commercents@bnpparibas.com

Tous les documents en votre possession associés à la transaction sont à fournir (tickets TPE, factures, bordereaux de livraison ...).

Fraude

1. [Qu'est-ce qu'une transaction frauduleuse ?](#)

Une transaction par carte est dite frauduleuse lorsqu'elle est contestée par le porteur, indiquant à sa banque ne pas être à l'origine de la transaction. Les informations de la carte sont utilisées à des fins illégitimes.

2. [Comment retrouver une transaction frauduleuse ?](#)

Avez-vous le bon rôle d'utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du droit d'utilisateur suivant : **Consulter la liste des transactions**

Si vous ne disposez pas du droit requis, veuillez contacter votre gestionnaire.

Rechercher une transaction frauduleuse :

Cliquez sur  **Fraudes** dans le menu latéral.

Utilisez les filtres mis à votre disposition pour filtrer la liste des transactions frauduleuses par Date, Statut, Montant, Devise et autres propriétés. Si vous ne trouvez pas le filtre que vous recherchez, veuillez-vous référer à la question "**Comment filtrer la liste des transactions frauduleuses ?**" juste en dessous.

Vous pouvez également consulter le détail d'une transaction frauduleuse en cliquant sur le bouton  à droite de la transaction dans la liste.

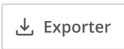
2. [Comment filtrer la liste des transactions frauduleuses ?](#)

Si le filtre que vous recherchez n'est pas disponible, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur le bouton  Sélectionnez-le ou les filtres souhaités, puis cliquez sur valider.

Cliquez ensuite sur le filtre souhaité et saisissez les paramètres de filtre.

3. [Comment exporter une ou plusieurs transaction\(s\) frauduleuse\(s\) ?](#)

Pour exporter la liste de l'ensemble des transactions frauduleuses :

1. Cliquez  **Fraudes** dans le menu latéral.
2. Appliquez vos filtres pour adapter la liste des transactions frauduleuses à vos besoins.
3. Appuyer sur le bouton  .
4. Par défaut, les données à exporter sont les données choisies lors de votre précédente connexion.
6. Vous avez néanmoins la possibilité d'en sélectionner d'autres parmi la liste proposée en sélectionnez les checkboxs de vos choix pour adapter la liste des impayés à exporter selon vos besoins.
5. Appuyer sur le bouton  .

Veillez noter que l'export peut prendre un certain temps. En effet, plus la liste des transactions frauduleuses à exporter est importante, plus le temps de génération de l'export est long. Vous pouvez exporter jusqu'à 300 000 transactions en une seule exportation.

4. [Comment changer le périmètre de mes transactions frauduleuses ?](#)

À tout moment, via le bouton  **Périmètre** ▼ vous avez la possibilité de changer la vue des données affichées.

L'affichage du périmètre dépend de vos droits. Si vous ne voyez pas l'ensemble de la structure de votre organisation, veuillez contacter votre **Gestionnaire**.

Remises

1. [Qu'est-ce que les remises ?](#)

Une remise monétique correspond à l'envoi, par un commerçant, des paiements réalisés par carte bancaire vers sa banque BNP Paribas. Cette opération s'effectue par télécollecte ou télétransmission, c'est-à-dire la communication automatique ou manuelle des transactions enregistrées sur votre terminal de paiement, généralement en fin de journée.

Une fois la remise reçue, BNP Paribas en accuse réception, vérifie la cohérence des données (montants, doublons, etc.) et transmet les opérations aux réseaux de paiement (Visa, Mastercard, CB).

Après validation par ces réseaux, le montant total des ventes est crédité sur votre compte, en général sous 1 à 3 jours ouvrés selon le circuit de compensation.

2. [Comment retrouver une remise ?](#)

Avez-vous le bon rôle d'utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du droit d'utilisateur suivant : **Consulter la liste des transactions**

Si vous ne disposez pas du droit requis, veuillez contacter votre gestionnaire. Les remises, sont disponibles en temps réel uniquement pour les clients disposant d'une offre Axepta in-Store.

Rechercher une remise :

Cliquez sur  Remises dans le menu latéral.

Utilisez les filtres mis à votre disposition pour filtrer la liste des remises par Date, Statut, Montant, Point de Vente et autres propriétés. Si vous ne trouvez pas le filtre que vous recherchez, veuillez-vous référer à la question **"Comment filtrer la liste des remises ?"** juste en dessous.

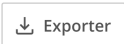
3. [Comment filtrer la liste des remises ?](#)

Si le filtre que vous recherchez n'est pas disponible, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur le bouton  . Sélectionnez ensuite le ou les filtres souhaités, puis cliquez sur valider.

Cliquez ensuite sur le filtre souhaité et saisissez les paramètres de filtre.

5. [Comment exporter une ou plusieurs remises ?](#)

Pour exporter la liste de l'ensemble des remises :

1. Cliquez  Remises dans le menu latéral.
2. Appliquez vos filtres pour adapter la liste des remises à vos besoins.
3. Appuyer sur le bouton  .
4. Si vous souhaitez exporter les colonnes affichées dans le tableau, cliquer sur « Sélectionner les données des colonnes du tableau »

Données à exporter

Glisser pour réorganiser l'ordre des éléments dans l'export

[Sélectionner les données des colonnes du tableau](#)

5. Par défaut, les données à exporter sont les données choisies lors de votre précédente connexion.
6. Vous avez néanmoins la possibilité d'en sélectionner d'autres parmi la liste proposée en sélectionnez les checkboxes de vos choix pour adapter la liste des impayés à exporter selon vos besoins.

Exporter Fermer X

Données existantes 33

Tout sélectionner

- ☐ Canal paiement
- ☒ Date - Heure réception remise
- ☐ Devise
- ☐ IDSA
- ☐ Libellé grand commerce
- ☐ Montant annulations crédit
- ☐ Montant annulations débits
- ☒ Montant brut remise

Données à exporter 8

Glissez pour réorganiser l'ordre des éléments dans l'export

- Date - Heure réception remise X
- Numéro remise X
- Montant brut remise X
- Réseau(x) X
- Statut X
- Point de vente X
- Numéro contrat X
- Nombre total transaction X

Format fichier ☒ CSV

Annuler Exporter

5. Appuyer sur le bouton  .

Veuillez noter que l'export peut prendre un certain temps. En effet, plus la liste des transactions frauduleuses à exporter est importante, plus le temps de génération de l'export est long. Vous pouvez exporter jusqu'à 300 000 transactions en une seule exportation.

4. [Comment changer le périmètre de mes remises ?](#)

À tout moment, via le bouton  vous avez la possibilité de changer la vue des données affichées.

L'affichage du périmètre dépend de vos droits. Si vous ne voyez pas l'ensemble de la structure de votre organisation, veuillez contacter votre **Gestionnaire**

Point de vente

1. [Comment retrouver votre point de vente et les contrats associés ?](#)

Avez-vous le bon droit utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du droit d'utilisateur suivant : **Consulter la liste de mes points de vente.**

Vous pouvez retrouver vos **points de vente** dans le menu latéral en cliquant sur le bouton du même nom. La page point de vente est composée de deux onglets : Liste des points de vente et liste des contrats.

Dans la liste des points de vente vous retrouvez tous les points de vente associés à votre entité juridique. Il est possible d'exporter, filtrer et/ ou trier cette liste.

En cliquant sur l'icône  dans la colonne 'action' vous pouvez visualiser les détails du point de vente ainsi que la liste de tous les contrats, tous les terminaux de paiement et tous les îlots (si vous en avez) associés à ce point de vente.

Dans liste des contrats vous retrouvez tous les contrats de tous vos points de vente (contrats monétique + contrats In Store). Il est également possible d'exporter, filtrer et/ ou trier cette liste. La liste des contrats est mise à jour du lundi au vendredi à 21h00 GMT+1.

En cliquant sur l'icône  dans la colonne 'action' vous pouvez visualiser le détail du contrat et à quel point de vente il est rattaché.

In-store

1. [Que trouve-t-on sur la page In-store ?](#)

Avez-vous le bon droit utilisateur ?

Vérifiez que vous disposez bien du droit d'utilisateur suivant : **Consulter la liste des terminaux de paiements et des contrats monétiques associés.**

Possédez-vous un contrat In-Store ?

Si vous ne possédez pas de contrat In-Store il est normal que vous ne visualisiez pas cette page.

La page In-store est accessible en cliquant sur  depuis le menu latéral. Elle est composée de deux onglets : Terminals de paiements et Contrats chargés.

Dans Terminals de paiements vous retrouvez tous vos terminaux de paiement associés à votre entité juridique. Il est possible d'exporter, filtrer et/ ou trier cette liste.

En cliquant sur l'icône  dans la colonne 'action' vous pouvez visualiser les détails du terminal ainsi que les contrats chargés dans ce terminal. La liste des terminaux de paiement est mise à jour tous les jours à 6h00 GMT+1.

Dans Contrats chargés, vous retrouvez tous les contrats chargés dans tous les terminaux de votre entité juridique. Il est possible d'exporter, filtrer et/ ou trier cette liste.

En cliquant sur l'icône  dans la colonne 'action' vous pouvez également visualiser les détails du contrat. La liste des contrats In-store est mise à jour tous les jours à 6h00 GMT+1.

Heure d'affichage des données Vision

1. [A partir de quelle heure les données sont-elles mises à jour sur Vision ?](#)

Retrouvez ci-dessous un tableau des données par catégorie et leur heure de mise à jour dans le portail Vision.

Catégorie	Donnée	Heure d'affichage dans Vision
Acceptation via les offres In-store avec portail	Transactions	En temps réel : envoi toutes les minutes. Max 1 min delta.
	Remises	En temps réel. Max 1 min delta.
	Contrats	Mise à jour quotidienne
	TPE	Mise à jour quotidienne
Acquisition via l'offre connect France	Contrats	Mise à jour quotidienne du lundi au vendredi.
	Autorisations	En temps réel. < 10 secondes.
	Règlements	Mise à jour à partir de minuit jusqu'à 13h30
	Impayés	15h00 tous les jours.

Glossaire

A

Acceptation

Le système d'acceptation correspond à votre TPE ou Softpos ou page de paiement internet. Les données d'acceptation fourni dans le portail correspondent au statut de la transaction restitué par le système d'acceptation.

Acquisition

L'acquisition désigne le processus par lequel une banque ou un établissement de paiement (appelé acquéreur) gère une transaction monétique :

1. la demande d'autorisation entre le commerçant et la banque du porteur
2. la compensation financière entre le compte du consommateur et le compte du commerçant.

Autorisation

L'autorisation consiste à demander à la banque du consommateur son accord pour autoriser un paiement au débit du compte de son client.

Cette dernière a une validité de 7 jours.

Si une demande d'autorisation est requise, le champ affichera "Avec autorisation" sinon "Sans autorisation".

B

Banque émission carte

Désigne la banque qui a émis le moyen de paiement Carte et qui gère le compte du Porteur de la carte.

C

Canal paiement

Désigne le mode par lequel un paiement est initié.

Les différents canaux représentés dans le Portail Vision Axepta sont les suivants :

- Magasin physique (paiement de proximité)
- Site web (paiement en ligne)
- Application Mobile (paiement en ligne)
- MOTO (Mail Order/Telephone Order) : paiement à distance téléphone ou mail.
- Automates

Catégorie carte

Catégorie de carte utilisée par le client lors de la transaction : Standard ou Prestige.

Champs privé

Correspond à des zones spécifiques dans les messages de transaction, utilisées pour transmettre des informations supplémentaires non standardisées et souvent propriétaires. Ces informations sont généralement utilisées à des fins internes par les acteurs de la transaction. Ces informations peuvent être utiles pour le traitement, l'analyse ou la gestion des transactions.

Compensation

La compensation correspond au débit du compte du porteur et au crédit du compte du commerçant. Elle fait partie de l'acquisition monétique.

D

Date - Heure authentification

Date et heure de la demande authentification (3DS) faite lors de la transaction.

Date – heure autorisation

Date et heure GMT de l'autorisation de la transaction.

Date expiration carte

Date d'expiration de la carte utilisée pour effectuer la transaction. Celui-ci n'est pas systématiquement valorisé.

Date fraude

Date de réception de la notification, par les Réseaux cartes, que la transaction est frauduleuse.

Date notification impayé

Date de réception de l'impayé par le Réseau de la carte utilisée lors de la transaction.

Date remise

Date de la remise de la transaction par l'accepteur à l'acquéreur (BNP Paribas).

Date validité pré-autorisation

Date d'expiration de la pré-autorisation pour les transactions ayant fait l'objet d'une pré-autorisation. Celle-ci diffère en fonction du Réseau carte associé à la carte utilisée, par le client, lors de la transaction.

Date règlement

Date de règlement de la transaction sur le compte du commerçant associé au contrat monétique utilisé pour traiter la transaction.

Date règlement impayé

Date de règlement de l'impayé sur le compte du commerçant associé au contrat monétique utilisé pour traiter la transaction.

Délais contestation impayé

Délais pour contester un impayé reçu. Pour contester un impayé, veuillez suivre les instructions exposées sur la page « Impayés ».

Demande authentification marchand

Indique le type d'authentification demandé (3DS) par le marchand lors de la transaction. Les différentes valeurs sont :

- Pas de préférence,
- Pas d'authentification,
- Authentification demandée,
- Authentification requise.

Durée autorisation

Correspond au laps de temps pendant lequel une autorisation de paiement reste valide, généralement jusqu'à ce que la transaction soit confirmée ou annulée, variant selon les règles des banques et des systèmes de paiement (souvent entre 5 et 7 jours).

Durée pré-autorisation

Définit le temps pendant lequel le montant réservé sur le compte du client reste bloqué sans être débité, généralement entre 5 et 30 jours selon les banques, le type de

transaction et les règles du réseau de paiement.

E

Entité Juridique

Une entité juridique est une structure ayant une existence juridique et économique en général matérialisée par un numéro de Siren. Elle constitue l'organigramme d'un groupe de société (Cf. Groupe de société dans le glossaire) et est constituée d'un ou plusieurs point(s) de vente.

F

Fabricant terminal

Entreprise à l'origine de la fabrication du terminal de paiement électronique (TPE).

G

Groupe de société

C'est un ensemble constitué d'entités juridiques (Cf. Entité Juridique dans le glossaire) distinctes, qui ont un lien capitalistique.

Gestionnaire

Un gestionnaire est défini contractuellement. Il bénéficie d'une délégation de pouvoir qui lui permet d'utiliser toutes les fonctionnalités du portail : gestion des utilisateurs et consultation de la liste des transactions, de la liste des terminaux de paiement et des contrats monétiques associés et de la liste des points de vente. Il possède également tous les droits sur le périmètre qui lui est associé.

I

Identifiant regroupement

Numéro unique attribué à l'ensemble des transactions associées à des paiements multiples (paiement agrégé, échelonné, abonnement...).

Identifiant Terminal

Numéro unique attribué par le prestataire monétique au terminal de paiement électronique (TPE) lorsqu'il est configuré. Il est utilisé pour identifier les terminaux dans le réseau

monétique.

Ilot

Un îlot est une division du point de vente. Il permet de séparer les transactions effectuées pour disposer d'un reporting dédié à chaque ilot.

M

Méthode de paiement

Méthode de paiement utilisé par le client lors de la transaction (Apple Pay, Google Pay, Paypal, Carte ...)

Montant arrondi

Montant de l'arrondi payé par le client lors de la transaction.

Montant authentifié

Montant authentifié lors de la demande d'authentification (3DS).

Modèle terminal

Modèle de terminal défini par le fabricant (ex : A920 PRO, Pax ...).

Montant Brut

Montant initial payé par le client lors de la transaction. Celui-ci ne tient pas compte des frais et des commissions.

Montant Brut DCC

Montant initial, en devise, payé par le client lors de la transaction. Ce montant est généré par le service DCC (Dynamic Currency Conversion). Celui-ci ne tient pas compte des frais et des commissions.

Montant commissions

Montant total de l'ensemble des commissions associé à la transaction (Somme des commissions d'interchange, réseau et banque). Ce montant dépend de mode de facturation choisi pour chaque contrat monétique.

Montant commission interchange

Montant de la commission facturé par l'émetteur de la carte utilisée, par le client, lors de la transaction.

Montant commission réseau

Montant de la commission facturé par les réseaux (Carte Bancaire, Visa, Mastercard...) de la carte utilisée, par le client, lors de la transaction.

Montant commission banque

Montant de la commission facturé par l'acquéreur (BNP Paribas) pour assurer le traitement de la transaction. Celle-ci peut être négative dans certains cas.

Montant demande autorisation

Somme soumise à la banque émettrice pour validation lors d'une transaction afin de vérifier les fonds ou le crédit disponible.

Montant fraude

Montant de la fraude reçu associé à la transaction initiale.

Montant impayé

Montant de l'impayé reçu associé à la transaction initiale.

Montant pourboire

Montant du pourboire payé par le client lors de la transaction.

Motif impayé

Motif de l'impayé attribué par la banque de l'émetteur de la carte utilisée lors de la transaction.

Motif opposition

Motif d'opposition faite sur la carte utilisée lors de la transaction. Les différentes valeurs sont :

- Abusif
- Falsification
- Perte
- Vol

- Non spécifié

Moyen de paiement

Un moyen de paiement représente tout instrument ou dispositif utilisé pour effectuer une transaction financière, permettant de transférer de l'argent entre un payeur (client) et un bénéficiaire (commerçant).

Exemple de moyen de paiement : Carte bancaire, American Express, PayPal.

N

Nature carte

Nature de carte utilisée par le client lors de la transaction : Particulière ou Commerciale.

Nom terminal

Alias ou deuxième nom que vous avez attribué à votre terminal.

Numéro audit

Identifiant unique généré pour chaque transaction afin de faciliter son suivi et sa traçabilité.

Numéro autorisation

Identifiant généré lors de l'approbation d'une transaction monétique par l'émetteur de la carte (banque ou réseau de paiement).

Numéro carte

Numéro de la carte utilisée pour effectuer la transaction (PAN). Ce numéro est en parti masqué pour des raisons de sécurité.

Numéro contrat

Identifiant unique attribué par BNP Paribas permettant d'identifier votre compte pour la gestion de vos transactions et paiements.

Numéro dossier PLBS

Identifiant unique attribué à une transaction réalisée via le système PLBS (Prestation de Location de Bien et Service) dans un terminal de paiement électronique (TPE). Il est utilisé pour suivre et identifier cette transaction particulière dans le cadre des opérations de traitement et de rapprochement comptable.

Numéro impayé

Identifiant unique attribué à un impayé par le Réseau de la carte utilisée lors de la transaction.

Numéro remise

Numéro, attribué par l'accepteur, pour identifier une remise. Celui-ci peut ne pas être unique.

Numéro série terminal

Identifiant physique, unique et permanent, attribué par le fabricant du terminal lors de sa production.

P

Pays émission carte

Pays d'émission de la carte utilisée pour effectuer la transaction.

Point de vente

Dans l'univers AXEPTA BNP Paribas, un point de vente représente un magasin physique ou virtuel associé à un numéro de SIRET. Si vous constatez des incohérences entre la représentation de votre point de vente dans AXEPTA BNP Paribas et l'enregistrement de votre établissement dans le Kbis, veuillez-vous rapprocher de votre chargé d'affaire.

Porteur carte

Il s'agit d'une personne physique ou morale, qui est titulaire d'un compte de paiement et autorise un ordre de paiement sur ce compte.

R

Référence marchand (RAO)

Identifiant unique de 12 caractères Alphanumérique attribué à un client ou à une transaction pour permettre traçabilité, suivi des paiements et réconciliation entre le terminal, l'acquéreur et le compte du client.

Référence acquéreur (ARN)

Identifiant unique attribué à chaque transaction par l'acquéreur lors de la compensation.

Remise

Processus consistant à remettre les transactions réalisées par l'accepteur vers l'acquéreur. Ces transactions sont regroupées dans un fichier de Remise.

Réseau carte

Marque du réseau associée à la carte utilisée pour effectuer pour la transaction.

Les principaux réseaux sont :

- CB (Carte Bancaire)
- VISA
- MASTERCARD
- AMEX
- JCB

Résolution RDR

Rapid Dispute Resolution est un mécanisme conçu pour accélérer la résolution des litiges liés aux impayés. Elle vise à réduire les délais de traitement et à minimiser les impacts négatifs pour toutes les parties impliquées. Ce processus permet de traiter les disputes de manière plus efficace et transparente.

Résultat acceptation

Retour reçu par le terminal de paiement via le système d'acquisition après une demande d'autorisation. Il confirme (ou non) que la transaction peut être finalisée en toute conformité et que le commerçant sera payé.

Résultat authentification

Réponse envoyée par le serveur 3DS en réponse à la demande d'authentification. Les différentes valeurs sont :

- Time out sur le serveur d'authentification ou pas d'appel au serveur d'authentification,
- Preuve de passage par le serveur d'authentification,
- Authentification réussie,
- Authentification erronée,
- Authentification rejetée par l'émetteur,
- Appel au serveur d'authentification effectué.

Résultat autorisation

Réponse envoyée par l'émetteur de la carte au terminal de paiement après analyse d'une demande d'autorisation pour une transaction. Autorisation peut être soit approuvée soit refusée.

Résultat indicateur d'exemption

Réponse envoyée par le serveur 3DS concernant le type d'exemption accordé en réponse à la demande d'authentification. Les différentes valeurs sont :

- Non spécifié
- Exemption procédure et protocoles de paiement sécurisés pour les entreprises
- Exemption bénéficiaire de confiance
- Exemption analyse de risques par l'accepteur/l'acquéreur
- Exemption petits montants
- Impossibilité technique de mettre en oeuvre l'authentification
- Authentification forte mise en oeuvre par l'accepteur (wallet)
- Exemption opérations récurrentes de montants identiques et durée déterminée
- Exemption analyse de risques par l'émetteur
- Analyse de risque – commerçant dans le programme Low Risk Merchant CB
- Autres cas d'usages exemptés d'authentification
- Authentification non requise car hors du scope RTS SCA
- Automates de paiement des frais de transport et de parking

Résultat type authentification

Type d'authentification envoyée par le serveur 3DS en réponse à la demande d'authentification. Les différentes valeurs sont :

- Challenge
- Frictionless
- Frictionless en délégation

S

SIRET

Numéro d'identification du point de vente associé au contrat monétique acquéreur utilisé pour acquérir la transaction.

Technologie carte

Les cartes bancaires utilisent plusieurs technologies pour permettre des transactions sécurisées et rapides. Voici les principales technologies de carte bancaire :

- à bande magnétique
- à Puce
- Sans contact (NFC)
- Wallet (Smartphone ou montre connectée)
- Stockage sur serveur e-commerce - Card-on-file

Ticket commerçant

Reçu généré lors d'une transaction par un terminal de paiement électronique (TPE), destiné au commerçant. Il contient des informations détaillées sur l'opération, telles que la date, l'heure, le montant, le type de carte utilisée, le numéro d'autorisation et l'identifiant du terminal, pour servir de preuve en cas de contrôle ou de litige.

Ticket client

Reçu remis au client après une transaction effectuée via un terminal de paiement électronique (TPE). Il contient des informations telles que le montant de l'achat, la date, l'heure, les quatre derniers chiffres de la carte bancaire, parfois, le numéro d'autorisation, servant de preuve de paiement pour le client.

Type carte

Type de carte utilisée par le client lors de la transaction (débit, crédit, universelle ou prépayée).

Type facture

Type de facture associé à la transaction pour les paiements PLBS ou multiples en ligne. Les différents types sont :

- No-show
- Pré-autorisation
- Complémentaire
- Agrégée
- Paiement récurrent, premier paiement
- Paiement récurrent, autre paiement
- Garantie partielle

- Recouvrement.

Type méthode paiement

Type de méthode de paiement utilisé par le client lors de la transaction (Carte, Wallet, Prélèvement ...).

Type opposition

Type d'opposition faite sur la carte utilisée lors de la transaction. Les différentes valeurs sont :

- Avant opposition
- Le jour mise en opposition
- Après mise en opposition
- Sans opposition

Type terminal

Correspond au model du terminal.

U

Utilisateur

L'utilisateur bénéficie des fonctionnalités du portail en fonction des droits qui lui sont octroyés sur le périmètre qui lui est associé (consultation de la liste des transactions, de la liste des terminaux de paiement et des contrats monétiques associés ou de la liste des points de vente, ou les trois).

Contact

1. [J'ai une question concernant mes remises en banque ou contrat monétique AXEPTA BNP Paribas Connect](#)

- Veuillez envoyer votre email au : sav.monetique.commercant@bnpparibas.com
- Ou contacter le :

0 825 072 747

Service 0.15€ /min
+ prix d'un appel

Lundi au Vendredi de 8h30 à 18h
Samedi de 8h30 à 16h

2. [J'ai une question concernant ma solution TPE, AXEPTA BNP Paribas In Store](#)

Veuillez contacter le numéro indiqué sur le sticker de votre terminal.

Si vous ne trouvez pas de sticker, vérifiez d'abord votre offre :

- Si votre mainteneur est **Money 30** :

0 977 408 594

Service & appel
gratuit

- Si votre mainteneur est **AVEM** :

0 826 100 483

Service 0.15€ /min
+ prix d'un appel

Vous pouvez également consulter toutes les offres AXEPTA BNP Paribas sur le site : [International Payment Solutions – Axepta BNP Paribas](#)

3. [J'ai une question concernant la navigation sur le portail Vision](#)

Veuillez-vous rapprocher de votre chargé d'affaire Cash Management.