

FAQ – Payment Tracking Service (service de suivi des paiements)

1. Qu'est-ce que le Payment Tracking Service?

Le Payment Tracking Service permet aux clients de consulter les informations sur des paiements internationaux et nationaux suisses¹. Le Credit Suisse obtient ces informations de paiement en tant que participant à la gpi de SWIFT et les met à la disposition de ses clients sous un format traité dans Credit Suisse Direct, le tout en temps réel et sans frais.

2. Qu'est-ce que la gpi de SWIFT?

«gpi» est l'abréviation de «Global Payments Innovation» et désigne un service de SWIFT qui améliore la rapidité, la transparence et la traçabilité des paiements internationaux. De plus en plus de banques participent à la gpi et fournissent volontairement leurs données de traitement en tant que banques expéditrices, acheminantes et bénéficiaires.

Étant donné que la participation des banques à la gpi de SWIFT est facultative, les informations de suivi détaillées sont seulement disponibles auprès des banques membres de la gpi. Pour les paiements traités dans le réseau SWIFT par les banques non gpi, seuls les horodatages de réception et d'émission des messages de paiement sont disponibles.

C'est sur cette base que le Payment Tracking Service a été développé. Le Payment Tracking Service mettra gratuitement à disposition ces informations sur le statut dans Credit Suisse Direct à partir de mi-février 2020.

3. Où puis-je accéder au Payment Tracking Service dans Credit Suisse Direct?

Le Payment Tracking Service est accessible dans les ordres de paiement ainsi que dans les écritures, toujours dans la vue détaillée sous l'onglet «Track payment» (suivi des paiements).

4. Que comprend le Payment Tracking Service?

Le Payment Tracking Service vous permet de consulter les informations suivantes sur un paiement²:

- Le statut actuel du paiement
- Le montant crédité sur le compte du bénéficiaire et la date à laquelle il a été crédité
- Les raisons du retour ou de la rétention de paiements

- Les noms et temps de traitement de toutes les banques impliquées dans le paiement
- L'option de frais et les déductions de prix des banques impliquées dans le paiement

5. Quels paiements peuvent être suivis par le Payment Tracking Service?

En principe, tous les paiements internationaux traités par le réseau SWIFT peuvent être suivis via le Payment Tracking Service. Techniquement, les paiements SEPA ne sont pas compatibles avec «SWIFT gpi» et sont donc exclus du Payment Tracking Service.

6. Quels messages de statut sont affichés par une banque participant à la gpi de SWIFT?

Statut «En cours»

- Le paiement a été transféré à une banque qui participe à la gpi de SWIFT. D'autres mises à jour de statut sont à prévoir.

Statut «N'est plus traçable»

- Le paiement a été transféré à une banque qui ne participe pas à la gpi de SWIFT. Le paiement n'est plus traçable tant qu'aucune autre banque gpi ne traite le paiement tout au long de la chaîne de paiement.

Statut «En attente»

- Le paiement est mis en attente par une banque impliquée dans la chaîne de paiement pour une raison non indiquée.
- Le paiement est mis en attente par une banque impliquée dans la chaîne de paiement en raison de documents manquants; la banque concernée a été priée de fournir ces documents.
- Le crédit sur le compte du bénéficiaire est en attente jusqu'à ce que le paiement de couverture soit effectué.

Statut «Complété»

- Le compte du bénéficiaire a été crédité.

Statut «Refusé»

- Le crédit sur le compte du bénéficiaire a été refusé.

¹ Entre les banques ayant adhéré à l'initiative gpi et participant au suivi national.

² Tant que le paiement reste techniquement traçable et qu'il est traité par des banques ayant adhéré à l'initiative gpi. Les paiements SEPA ne sont pas connectés à l'initiative gpi de SWIFT.

7. Que signifient les différentes options de frais?

Trois options de frais sont disponibles pour les paiements internationaux: OUR, BEN et SHA.

Avec l'option de frais OUR, tous les frais encourus sont facturés au client séparément et ne sont pas déduits du montant du paiement soumis. En revanche, avec les options SHA et BEN, les banques impliquées dans le paiement peuvent déduire leurs frais directement du montant du paiement, celui-ci pouvant alors être réduit.

Le Payment Tracking Service ne peut afficher que les frais qui ont été prélevés et déclarés en tant que déductions du montant du paiement. Les déductions de frais de banques non-gpi ne peuvent pas être affichées. En conséquence, le total des déductions affichées peut être incomplet.

8. Comment peut-on demander des informations plus détaillées sur les paiements?

Avec le Payment Tracking Service, les informations de description des paiements sont affichées en temps réel. Pour obtenir des informations plus détaillées, vous pouvez lancer un ordre d'enquête dans Credit Suisse Direct.

Contact

Si vous avez des questions, veuillez vous adresser à votre conseiller clientèle ou à notre support Online Banking.