

RAPPORT SUR LES COMMISSIONS ACQUITTEES PAR LES COMMERCANTS A L'OCCASION DES TRANSACTIONS PAR CARTE

*Travaux conduits par
Françoise BRANGET (députée du Doubs),
Bernard DEBRÉ (député de Paris)
et Richard MALLIÉ (député des Bouches-du-Rhône)*

Le 7 juillet 2011

INTRODUCTION

La carte de paiement est devenue en 20 ans le moyen de paiement privilégié des Français.

Avec près de 60 millions de cartes en circulation¹, l'activité des paiements par carte ne cesse de croître et représente, fin 2010, plus de 7 milliards de transaction et un montant de plus de 336 milliards d'euro. Sur la base de ces chiffres, les transactions par cartes représentent aujourd'hui plus de 40% des paiements. Les cartes ont ainsi supplanté depuis quelques années l'utilisation du chèque et permis de limiter l'usage des paiements en espèces, apportant rapidité, sécurité et meilleur suivi des opérations. Dans ce contexte, les cartes de paiement constituent un maillon hautement sensible de l'économie, qui exige un service sans faille.

Les systèmes carte se répartissent en deux catégories :

- Les systèmes dits « quatre coins » qui sont des systèmes de paiement qui relient quatre pôles : le porteur de carte, le commerçant chez qui le porteur effectue une transaction, la banque du porteur (dite « émetteur ») et la banque du commerçant (dite « acquéreur »). Ces systèmes définissent les règles techniques et juridiques qui vont permettre l'interconnexion de ces quatre pôles. Ils sont, pour la plupart, fondés sur l'existence d'un interchange par lequel les banques de commerçants rémunèrent les prestations que leur assurent les banques des porteurs de cartes et qui est le gage de l'interbancaire. Le système « Cartes Bancaires » est l'un de ces systèmes qui organise cette interbancaire.
- Les systèmes dits « trois coins » qui sont des systèmes de paiement qui mettent en relation trois pôles : le porteur de la carte, le commerçant et le système carte qui assure à la fois les fonctions d'émission de la carte et d'acquisition des transactions faites chez le commerçant. Dans ces systèmes, l'émetteur de cartes traite directement avec les commerçants à des conditions qu'il détermine librement

Dans le système « Cartes bancaires »², la carte de paiement revêt donc aujourd'hui des caractéristiques qui en font un mode de paiement privilégié tant par les consommateurs que par les commerçants. Un paiement par carte suppose aujourd'hui :

- ⇒ **L'universalité des paiements** qui permet que par l'intermédiaire d'un même système toutes les cartes de paiement soient acceptées sur tous les réseaux bancaires ;

¹ Le volume des cartes en circulation se décompose en 4 catégories de cartes : les cartes de retrait (2,3 M), les cartes à autorisation systématique (8,8 M), les cartes « classiques » (43 M) et les cartes de prestige (5,9 M)

² Le système « Cartes bancaires » géré par le Groupement Cartes Bancaires est également utilisé par les cartes « MasterCard only » émises en France et qui utilisent principalement le système CB. Cette utilisation fait aujourd'hui l'objet d'une tarification spécifique par transaction utilisant le système CB dès que la carte est utilisée à plus de 50% dans le système CB.

- ⇒ **La garantie des paiements** qui assure au commerçant qu'il sera payé même si le compte de son client n'est pas approvisionné ;
- ⇒ **La sécurité des paiements** qui protège les commerçants et les consommateurs contre la fraude.

Pour répondre aux attentes tant des commerçants que des consommateurs, seule une innovation permanente de la part des banques et des systèmes de paiement par cartes peut permettre au système français des cartes de paiement d'offrir des services de qualité. En effet, les attentes en la matière sont de plus en plus fortes : modernisation des supports de paiement, exigence accrue en matière de rapidité d'exécution des transactions, authentification renforcée de l'identité du porteur de la carte, systèmes de prévention et de lutte contre la fraude.

Ce besoin constant d'innovation engendre des coûts élevés pour l'ensemble des parties prenantes, aussi bien au sein des banques que des systèmes de paiement par carte mais aussi des commerçants eux-mêmes. La compréhension et la mesure de ces coûts est d'une très grande complexité. En effet, au-delà du coût du fonctionnement quotidien des infrastructures, d'autres dépenses sont nécessaires pour assurer la prévention et la lutte contre la fraude. La capacité du système à faire face à des fraudes sans cesse plus perfectionnées repose sur des investissements permanents, lourds et structurants que les banques doivent répercuter dans les tarifs qu'elles offrent à leurs clients, commerçants et consommateurs. Pour ces derniers, ces investissements sont le gage d'un système qui offre la plus grande sécurité et permet la garantie de bonne fin des transactions réalisées par carte.

Cependant, la nature, la structure et le niveau de ces coûts, ainsi que la façon dont les banques les répercutent, donnent lieu à des débats intenses et sont fortement contestés par les commerçants qui ont du mal à comprendre les tarifs qui leur sont appliqués.

C'est la raison pour laquelle, les auteurs du présent rapport Richard Mallié, Bernard Debré et Françoise Branget, se sont saisis de cette question en 2010 et ont souhaité que des dispositions législatives soient prises pour clarifier et encadrer le niveau de ces commissions.

Les discussions parlementaires qui ont eu lieu à l'occasion du vote de la loi de finances pour 2011 ont ainsi permis l'adoption de plusieurs mesures en particulier, la mise en place d'un récapitulatif annuel des frais que le commerçant paye pour l'exécution des transactions par carte, répondant ainsi aux préoccupations exprimées par les commerçants en matière de transparence. La censure du Conseil Constitutionnel, contre une disposition qu'il ne critiquait pas sur le fond mais qu'il considérait comme un « cavalier », n'a pas permis de concrétiser cette mesure.

Comme Christine Lagarde s'y était engagée lors des débats à l'Assemblée nationale, le Ministre a souhaité que les travaux des parlementaires puissent se poursuivre et a apporté tout son soutien dans la conduite d'un groupe de travail consacré aux commissions acquittées par les commerçants pour les transactions par carte.

Champ des travaux

Les travaux portent sur les commissions acquittées par les commerçants pour les transactions par carte. Ainsi défini, le champ des travaux vise spécifiquement les relations entre les commerçants et les banques qui leur permettent de réaliser « l'acquisition » de ces paiements (les banques dites « acquéreur »). En revanche, il ne porte pas sur les relations entre ces banques et les banques des consommateurs porteurs de carte (les banques dites « émetteur »).

Ces différents niveaux de relations donnent lieu aux versements de commissions en contrepartie du service rendu. Cependant la nature de ces relations fait que tant leur mode de calcul que le cadre juridique dans lequel ces commissions sont fixées diffèrent très nettement.

Les commissions acquittées par les commerçants, dites « commissions commerçants », résultent d'un tarif librement négocié par les commerçants avec leurs banques. Tandis que les commissions payées entre banques, dites « commissions interbancaires » sont, du moins dans le cadre des systèmes « 4 coins » (CB, Visa, Mastercard), déterminées par les règles propres du système.

Les commissions interbancaires font, de longue date, l'objet de débats. En particulier, les autorités de la concurrence nationales, comme l'Autorité de la concurrence en France, et européennes se sont saisies depuis plusieurs années de ce sujet. Elles se montrent critiques quant au niveau et au mode de fixation de ces commissions, jugé problématique au regard du droit de la concurrence.

L'existence d'une procédure en cours devant l'Autorité de la concurrence justifiait que les travaux soient consacrés aux seules « commissions commerçants ». L'objectif étant que les conclusions tirées soient complémentaires avec les mesures prises par l'Autorité de la concurrence.

1/ La distinction entre « commissions commerçant » et « commissions interbancaires »

Pour les systèmes de paiement par carte dit « 4 coins », qui sont prédominants en France (CB, Visa, Mastercard), la commission interbancaire résulte des règles du système tandis que la commission « commerçant » est le résultat d'une négociation entre la banque et son client commerçant.

En France en particulier, au sein du GIE Carte bancaire, le paiement par carte implique le versement par la banque acquéreur d'une Commission interbancaire de paiement (CIP) à la banque émetteur. La structure et le niveau de cette commission ont été déterminés à la fin des années 1980 pour permettre de refléter les coûts supportés par les banques qui organisent la transaction.

- **Pour les commerçants, le paiement d'une commission à leur banque acquéreur est une contrepartie des prestations fournies pour l'acceptation des paiements par carte.**

Au prix d'investissements importants, le système français des cartes de paiement offre aux commerçants (et aux consommateurs en général), une qualité de service reposant sur les caractéristiques évoquées précédemment. La contrepartie de ces prestations fournies par leur banque est une facturation auprès des commerçants d'une « commission commerçant », dont le niveau est fixé contractuellement et varie selon la gamme des services offerts aux commerçants.

Le niveau et la structure des « commissions commerçants » ne sont donc pas uniformes et résultent du libre jeu de la concurrence entre les banques qui s'efforcent de conquérir un maximum de commerçants. Ils peuvent donc être très différents selon l'importance des flux de transaction à opérer, la taille et même la région d'implantation du commerce.

Ces différences de niveaux des commissions s'illustrent en particulier dans deux situations :

- celle où les petits commerçants ou artisans réalisent peu de transactions par carte. Bien que peu concernés par les paiements par carte, ces profils de commerçants doivent pourtant faire face à un certain nombre de coûts incontournables résultant par exemple de la location des terminaux de paiement ou de l'abonnement téléphonique qu'ils doivent souscrire pour procéder aux demandes d'autorisation.
- celles des commerçants réalisant des transactions en plus grand nombre mais pour des montants plus faibles (les sociétés de parkings) par exemple. Dans ce cas alors, le niveau de commission est caractérisé par une partie fixe de la commission rendue nécessaire par des coûts de fonctionnement du système, et qui peut sembler très élevée par rapport au montant total de la transaction.

Dans la perspective d'un développement des paiements par carte dans le plus grand nombre de situations possibles, ces situations qui ont pu être qualifiées d'atypiques ont fait l'objet d'un traitement tout particulier. Elles font partie des situations pour lesquelles les banques ont pris un certain nombre d'engagements à réduire à la fois la partie fixe de la commission « commerçant » et le poste des coûts appliquées aux autres prestations que la seule « transaction » (terminal de paiement et frais de télécommunication) qui constituent encore des freins aux paiements par carte.

- **La commission interbancaire de paiement (CIP) est payée entre banques pour couvrir les coûts engendrés par des transactions effectuées au moyen d'un instrument de paiement dématérialisé (carte, prélèvement, virement).**

Contrairement à une idée reçue, les commerçants n'acquittent pas la commission interbancaire de paiement (aussi appelée « commission d'interchange »). En revanche, la

commission interbancaire de paiement constitue l'un des coûts que la banque du commerçant doit couvrir lorsqu'elle facture sa « commission commerçant ».

Pour les paiements par carte, la composition et le niveau de la CIP ont été définis par le Conseil de la Concurrence (devenu Autorité de la Concurrence) dans une décision de 1990 selon une formule bien établie qui comprend :

- ⇒ une part fixe destinée à couvrir les coûts de fonctionnement de l'infrastructure : ces frais de traitement fixes incluent par exemple la réception par la banque émettrice des mouvements comptables émis par la banque du commerçant ; la gestion des écritures comptables de la banque acquéreur ; la gestion du compte ; la gestion des réclamations ; le traitement informatique ; édition ; frais postaux. Le montant de ces frais de traitement est évalué indépendamment du montant de la transaction. Il est de 0,1067€ par transaction.
- ⇒ une part variable dépendant du montant de la transaction et destinée à couvrir les mesures collectives de sécurité. Son montant représente 0,21% de la transaction.
- ⇒ une part variable dépendant des taux de fraude constatés dans les relations interbancaires entre la banque du commerçant et celle du porteur de la carte. La fraude est constituée par les cartes volées, perdues, falsifiées, contrefaites et abusives en opposition. Cette partie de la CIP vise à couvrir les dépenses que les banques des porteurs de cartes sont amenées à engager au titre de la garantie de paiement qu'elles accordent aux commerçants. Le montant de cet élément est fixé en pourcentage de la transaction réalisée selon un taux variable : le taux interbancaire de cartes en opposition (TICO). Il correspond au rapport entre le montant des transactions frauduleuses et le montant global des transactions constatées au niveau de chaque couple de banque (du commerçant et du porteur de la carte). Ce taux varie selon les situations mais représente entre 0,03 et 0,06% du montant de la transaction et s'élève en moyenne à 0,045% de celui-ci.

Les auteurs ont donc veillé à ce que l'articulation entre commissions « commerçant » et commissions interbancaires de paiement ne vienne pas remettre en question le fonctionnement du système de paiement par carte tel qu'il existe aujourd'hui en France. Il n'était pas non plus question d'interférer dans la procédure en cours devant l'Autorité de la concurrence et qui vise, elle, à clarifier le niveau des commissions interbancaires de paiement.

2/ Les commissions interbancaires de paiement devant l'Autorité de la concurrence

Parallèlement aux discussions parlementaires sur le sujet des commissions « commerçants », l'Autorité de la Concurrence a été saisie de la problématique sous l'angle des commissions interbancaires.

A la suite d'une plainte de la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD) déposée en mars 2009, une négociation s'est engagée devant l'Autorité de la

concurrence afin de déterminer si les pratiques contestées constituaient une atteinte au droit de la concurrence et, le cas échéant, si les banques pouvaient s'engager à modifier ces pratiques.

Dans un rapport préliminaire rendu public, l'Autorité de la concurrence n'a pas remis en cause la légitimité des CIP, mais a considéré que la fixation multilatérale de ces commissions interbancaires privait les établissements de la possibilité de déterminer leur montant de façon bilatérale et autonome et pouvait constituer une forme d'action concertée. Pour l'Autorité de la concurrence, il est, en réalité, essentiel que les commissions soient justifiées par les coûts qu'elles sont censées couvrir et que ces coûts soient donc clairement identifiés.

- Les commissions perçues de façon systématique³ ont été considérées par l'Autorité de la concurrence comme étant susceptibles d'affecter les conditions de concurrence sur les deux faces du marché (émetteur et acquéreur) créant ainsi un prix plancher sur le marché de l'acquisition. Or, selon l'Autorité de la Concurrence, ces commissions doivent correspondre aux coûts effectivement supportés par la banque émettrice à l'occasion d'un paiement par carte et ne doivent pas être d'un niveau tel qu'ils rendent le paiement par carte plus coûteux pour le commerçant que ne le serait un paiement en espèce⁴.

- Les commissions ponctuelles⁵, quant à elles, tendent à porter atteinte à la liberté des banques créancières de déterminer de façon autonome leur montant sur la base de leurs coûts propres. Ainsi, pour l'Autorité de la concurrence, ces commissions ponctuelles doivent être établies en fonction des coûts engagés par la banque la plus compétitive du marché pour la réalisation de cette même prestation de paiement par carte.

Si les deux sujets que sont les commissions commerçants et les commissions interbancaires de paiement ne doivent pas être confondus pour l'ensemble des raisons évoquées ci-dessus, il est cependant important de noter que les travaux parlementaires ont suivi une méthodologie similaire à celle de l'Autorité de la concurrence en s'attachant à ce que les coûts des transactions par carte supportés par les commerçants soient bien identifiés et de voir de quelle manière il est possible de les réduire le cas échéant.

³ Les commissions dites « systématiques » sont la commission interbancaire de paiement (CIP) versée par la banque du commerçant à la banque du porteur de carte et dont le taux moyen est actuellement équivalent à 0,47% du montant de la transaction, et la commission interbancaire de retrait (CIR) aux distributeurs automatiques de billets ou au guichet qui est perçue lorsque ces retraits interviennent auprès d'autres établissements que celui du porteur de carte.

⁴ Cette méthodologie, appelée test d'indifférence ou test du touriste, est également celle utilisée par la Commission et permet d'évaluer la valeur ajoutée que représente pour les commerçants l'utilisation d'une carte plutôt que des espèces.

⁵ Ces commissions ponctuelles interviennent en marge des commissions systématiques pour couvrir certains frais (appels émetteurs, demandes de documentation...).

Les objectifs des travaux

Afin de répondre aux différentes interrogations exprimées sur le fonctionnement, la composition et le niveau des commissions que les commerçants doivent payer à l'occasion des transactions par carte, Christine Lagarde a donc souhaité que les travaux des trois parlementaires soient appuyés par ses services, afin qu'ils permettent de proposer des solutions aux difficultés identifiées et développer les paiements par carte. Les trois axes proposés ont été les suivants :

1/ Une amélioration de la transparence des frais appliqués aux commerçants par leurs banques au-delà du seul récapitulatif annuel des frais que les banques se sont d'ores et déjà engagées à fournir.

Il s'agit de dégager des propositions visant à permettre que la concurrence puisse jouer pleinement. Dans ce but, il est indispensable que les commerçants aient une parfaite connaissance des services qui leur sont rendus et des prix qu'ils payent pour l'acquisition des transactions par carte. Cela leur permettra de faire des comparaisons entre les offres commerciales des différents opérateurs bancaires.

2/ Une identification des secteurs où les commerçants doivent s'acquitter de commissions d'un niveau trop élevé et donc dissuasif pour l'offre de paiement par carte.

Parmi ces secteurs se trouvent les taxis, les buralistes ou les petits commerçants, dont les difficultés ont été à l'origine des débats parlementaires. Les travaux ont donc eu pour objectif d'identifier ces secteurs, recenser les causes de ces anomalies tarifaires et, si elles sont confirmées, de trouver avec l'ensemble des parties prenantes, des solutions concrètes dans le but de faire baisser le niveau des commissions.

3/ Une définition des modalités de réduction des commissions appliquées aux paiements de petit montant qui demeure un obstacle majeur au développement des paiements par carte.

Sur ce point, les auteurs ont veillé à rechercher les moyens de baisser les commissions sur les petits paiements pour favoriser l'utilisation de la carte de paiement dans ces situations, tout en assurant un maintien de l'équilibre économique du système. En particulier, les propositions formulées prennent en compte les contraintes liées au financement des éléments essentiels du système, et notamment les moyens nécessaires à la prévention et à la lutte contre la fraude. C'est la raison pour laquelle ont été écartées les propositions visant à plafonner ou supprimer purement et simplement les commissions sur ces petits montants qui ne peuvent s'exonérer des protections offertes par le système de paiement « Cartes Bancaires ».

Position des différentes parties prenantes au cours des auditions

Les travaux menés par les auteurs du présent rapport et par la Direction générale du Trésor ont permis d'approfondir les problématiques posées par les trois orientations fixées par le Ministre.

Les auditions conduites par les parlementaires ont permis de dresser un état des lieux relativement complet des pratiques actuelles et des améliorations souhaitées par les différentes parties prenantes :

1/ Les associations de commerçants dans leurs différentes composantes ont ainsi exprimé de manière unanime que la facturation des commissions imposées aux commerçants lors de l'exécution d'une transaction par carte manquait de lisibilité.

L'une des raisons de ce manque de lisibilité tient à l'état actuel des fichiers communiqués par les banques à leurs clients commerçants qui ne permet pas toujours à ceux-ci de connaître avec précision le détail des frais acquittés. Ce manque de transparence s'applique tant au niveau de ces frais qu'à leur justification. Il n'est ainsi pas toujours possible aux commerçants de distinguer entre les frais inhérents à la prestation relative au paiement lui-même, les frais qui couvrent les prestations annexes à la transaction mais indispensables à son exécution (la location des TPE par exemple) et les frais qui portent sur des prestations optionnelles issues du contrat librement conclu entre le commerçant et son prestataire. Cette absence de lisibilité, qui peut s'expliquer par la diversité des périmètres des offres des banques, aboutit à une comparabilité insuffisante des informations restituées aux commerçants.

2/ Les représentants des banques généralistes ou spécialisées ont rappelé les efforts déjà accomplis à l'issue des débats relatifs à la loi de finances pour 2011 qui avaient reconnu, dans un premier temps, la pertinence de transmettre aux clients commerçants le récapitulatif annuel des frais des encaissements par carte. Ainsi, des projets de récapitulatif ont été envoyés à certains clients depuis le 31 mars 2011, mais pour les banques qui ne conservent pas un historique exploitable des informations nécessaires, seul un relevé partiel a été envoyé. Les banques devraient généraliser cette pratique à partir de juin 2011.

En dépit de ces premières mesures, les commerçants n'ont pas été convaincus de la possibilité qui leur est offerte de pouvoir comparer les offres qui leur sont proposées. Les RAF continuent de manquer de précision faute de libellés homogènes, et la justification de l'affectation des coûts reste insuffisante. Par ailleurs, les transactions de petits montants ne sont toujours pas suffisamment ouvertes aux paiements par carte en raison des niveaux de commissions trop élevés.

3/ Les opérateurs de téléphonie ont été également entendus, en particulier, quant au rôle qui est le leur dans les opérations de paiement par carte (demande d'autorisation, liste des oppositions, télécollecte, etc...). Les situations dans lesquelles l'offre de paiement par carte peine à se développer ne sont pas toutes caractérisées par des niveaux de commissions plus élevés que la moyenne. Elles semblent plutôt résulter de la conjonction d'une activité itinérante et d'une contrainte réglementaire sur le niveau des prix.

Compte tenu de ce contexte, une demande d'amélioration des prestations proposées en matière de services connexes à l'acquisition s'est exprimée. Parmi ces prestations, les communications téléphoniques qui tiennent une place particulièrement importante dans la mesure où elles sont nécessaires à la demande d'autorisations (aléatoire, systématique, à la demande du commerçant), mais également pour les téléchargements de logiciels ou la consultation des listes d'opposition.

Pourtant, elles ne sont pas toutes proposées selon les mêmes conditions : dans certains cas, la banque du commerçant propose ces prestations téléphoniques dans le cadre du contrat d'acceptation ; dans d'autres cas, les communications téléphoniques pour l'acceptation du paiement sont régies par un contrat différencié conclu entre le commerçant et un opérateur téléphonique.

A l'heure actuelle, différents modes de communication entre le TPE et le centre d'autorisation existent :

- Ligne téléphonique classique permettant d'appeler un numéro téléphonique souvent surtaxé, et facturé au forfait (et non au temps de communication réellement écoulé)
- Intégration, par certaines banques, d'un numéro vert dans l'offre packagée et qui permet au commerçant de bénéficier de la gratuité totale des communications téléphoniques
- Connexion GPRS qui permet de répondre aux besoins des professions itinérantes
- Connexion par ADSL qui permet d'utiliser l'accès Internet du commerçant et qui peut l'utiliser pour tous les autres besoins de son activité professionnelle. La partie télécom de cette connexion n'est pas toujours commercialisée par la banque. Elle peut être commercialisée par le distributeur ou intégrée dans l'offre TPE.

4/ Bien qu'étant des structures indépendantes n'intervenant pas dans la fixation des commissions « commerçants » qui restent du ressort de la seule relation bilatérale entre la banque et son client commerçant, les systèmes carte ont également été auditionnés.

Les structures des commissions interbancaires de paiement (CIP) sont très différentes d'un système carte à un autre. Si dans le système français, les banques généralistes (adhérentes FBF) ne fournissent que les services d'acquisition du système Carte Bancaire, d'autres

banques ont fait le choix de développer des cartes reposant sur les seuls systèmes Visa ou MasterCard avec des niveaux de commissions qui sont donc très différents.

Pour autant, cette multiplicité de système carte n'est pas propice à une transparence des frais payés par le commerçant qui pour des raisons commerciales doit être mesure d'accepter l'ensemble des systèmes cartes.

5/ Les auditions des représentants du secteur public ont permis de mettre en évidence les attentes de ce secteur en matière de paiement par cartes.

D'une manière générale, la carte n'est pas le moyen de paiement le plus développé pour le recouvrement des recettes fiscales (pour lesquelles prélèvement et télé règlement restent des moyens privilégiés). Pour les autres recettes publiques des collectivités locales et des établissements publics, les ordonnateurs locaux ont tendance à promouvoir la carte même si quelques freins subsistent : en particulier le coût des commissions qui pèsent sur les transactions. Cependant, les taux équipements des sites en TPE sont de plus en plus importants. Enfin, du côté des autorités de concurrence, les directions régionales de la DGCCRF indiquent ne pas avoir noté de remontées particulières de la part des commerçants sur la part des commissions qu'ils paient à l'occasion des paiements par carte.

6/ Les fabricants de solutions monétiques interrogés ont insisté sur le caractère unique du système de paiement par carte français dont la caractéristique principale est son interbancaireté.

Alors que les prix d'ajustement au marché monétique ont baissé (passant de 1500€ dans les premières années à 180€ aujourd'hui pour l'achat d'un terminal de paiement), il existe aujourd'hui une multiplicité de formules, d'un TPE acheté directement par le commerçant auprès des filiales de distribution des constructeurs au banquier qui offre une prestation clé en main. Soit les banques se dessaisissent complètement de cette opération, et le commerçant doit se procurer un TPE auprès de revendeurs mais sans aucun autre service ; soit la banque met le commerçant en relation avec le prestataire technique avec lequel elle a l'habitude de travailler ; soit la banque loue le TPE à son client commerçant, la banque devant alors garantir que le TPE est bien doté de la dernière version logicielle. Les TPE sont agréés par CB aujourd'hui. Cet agrément est la seule garantie du bon fonctionnement et de la sécurité des transactions. La seule contrainte imposée par le contrat carte du commerçant est qu'il dispose d'un TPE qui réponde aux dernières exigences en matière de mise à jour ; le commerçant reste cependant libre de faire appel à un prestataire extérieur pour faire cette mise à jour.

Si les matériels de TPE sont relativement comparables entre eux, la véritable source de différenciation réside dans les services mis à disposition. Ils varient considérablement (assistance 24/24, dépannage téléphonique, etc...).

A l'issue de ces auditions, une liste de mesures a été établie afin de répondre aux trois axes de travail définis avec le Ministre. Ces mesures ont fait l'objet d'une présentation auprès des

différentes parties prenantes afin de recueillir leurs observations tant sur les mesures qui pourraient être considérées comme acceptables en l'état que sur celles qui pourraient nécessiter des ajustements.

Propositions

Les auteurs formulent une série de propositions autour de deux grands axes :

- renforcer la transparence et la lisibilité des commissions payées par les commerçants pour faire jouer la concurrence ;
- favoriser l'usage de la carte et réduire le coût des transactions en particulier pour les paiements de petits montants.

1. Renforcer la transparence et la lisibilité des commissions payées par les commerçants pour faire jouer la concurrence

Afin de permettre au commerçant de véritablement faire jouer la concurrence entre les banques et les autres prestataires de services de paiement, il est nécessaire qu'il dispose d'une information lisible, transparente et comparable sur les commissions qu'il doit payer lorsqu'il accepte une transaction par carte.

Cette transparence est d'autant plus nécessaire que les conditions prévues dans les contrats d'acceptation par carte sont très variables, et ne sont pas toutes composées des mêmes prestations. Il est donc important que le commerçant puisse identifier d'une part la part des commissions effectivement destinée à couvrir les coûts de l'acceptation, et d'autre part, les frais qui couvrent d'autres types de prestation dont certaines sont indispensables à la réalisation de la transaction et d'autres purement optionnelles. Il doit pouvoir également identifier les offres forfaitaires qui lui sont proposées.

Pour atteindre cet objectif, quatre mesures sont proposées.

- **Mesure n°1 : généraliser la mise à disposition du commerçant d'un relevé annuel des frais d'encaissement carte (RAFEC) par son prestataire de service de paiement.**

Les banques mettent, gratuitement, à la disposition des commerçants, un relevé récapitulatif annuel qui retrace l'ensemble des postes de frais qu'elles leur facturent pour l'encaissement des paiements par carte.

Le canal de mise à disposition de l'information est du ressort de la relation commerciale (format papier ou version électronique).

○ **Mesure n°2 : établir un contenu détaillé du récapitulatif des frais d'encaissement carte (RAFEC)**

Ce contenu détaillé devra être envisagé quelle que soit la nature de l'offre : prestation d'encaissement seule ou offre groupée avec terminal et télécommunications. Le récapitulatif indiquera par mention expresse "non fourni par la banque" les prestations annexes qui ne sont pas assurées par la banque du commerçant.

Le récapitulatif comprendra :

- le nombre et le montant des transactions cartes par contrat et par réseaux d'acceptation.
- les frais perçus au titre des transactions cartes pour chacun des contrats et réseaux d'acceptation souscrits ;
- les frais perçus au titre des prestations annexes à l'encaissement des paiements par cartes et dont les libellés feront l'objet de travaux d'harmonisation par le CFONB, notamment concernant la fourniture du terminal et les frais de télécommunications ;
- les frais perçus dans le cadre d'offres forfaitaires.

A titre optionnel, le commerçant pourra obtenir sur demande et à un coût raisonnable un récapitulatif mensuel de ses encaissements carte, opération par opération.

○ **Mesure n°3 : harmoniser les libellés et le format du récapitulatif des frais d'encaissement carte**

Un projet de RAFEC-type constituera une première base de travail pour un examen par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaire (CFONB).

○ **Mesure n° 4 : informer le commerçant sur le mode de calcul des commissions, sur les modalités de résiliation de son contrat carte et sur les coordonnées de son contact commercial**

Le récapitulatif des frais rappelle les références du ou des contrats en vigueur et un extrait des clauses générales et conditions tarifaires, dont les modalités de résiliation du contrat. A chaque changement tarifaire, les nouvelles conditions appliquées par la banque sont communiquées à son client commerçant.

Un projet définitif de RAFEC sera présenté d'ici la fin du mois de septembre 2011. Le 1er RAFEC sera disponible au premier trimestre 2012 sur la base de la maquette définie et des données historiques d'encaissements carte disponibles⁶.

⁶ Est annexé à ce rapport un projet de RAFEC-type qui pourrait être soumis aux travaux de finalisation et de validation du CFONB.

2. Favoriser l'usage de la carte en réduisant le coût des transactions, en particulier pour les paiements de petits montants

L'incitation à l'offre de paiement par carte par les commerçants doit passer par une réduction des postes de coûts liés à la transaction carte, par une simplification de l'accès au paiement par carte par les commerçants qui l'utilisent encore trop peu et par une promotion des moyens de paiement innovants basés sur la carte de paiement. Cet accès à l'innovation et au paiement par carte doit pouvoir se faire sans coût supplémentaire pour le commerçant.

Pour atteindre cet objectif, six mesures sont proposées.

- **Mesure n° 5 : proposer systématiquement une alternative Internet dans l'offre de prestations de télécommunication des banques ou des prestataires avec lesquelles elles passent contrat pour les prestations téléphoniques**

Cette mesure vise à réduire les postes de coûts, autres que ceux liés à l'acceptation, et qui sont pourtant indispensables à l'exécution de la transaction. Parmi ces coûts indispensables figurent ceux qui visent à couvrir les frais de télécommunication nécessaires aux demandes d'autorisation, à la télécollecte ou aux téléchargements des mises à jour des terminaux de paiement.

Ainsi, quand elle propose une prestation de télécommunication, la banque présente dans sa gamme au moins un produit utilisant le canal internet (IP).

Par ailleurs, les banques ou les prestataires avec lesquels elles passent contrat pour les prestations téléphoniques proposent à leurs clients commerçants qui utilisent des numéros de téléphone surtaxés, l'alternative des solutions sous protocole IP.

Enfin, les banques qui sollicitent des professionnels en situation d'itinérance proposent au moins l'un des deux types d'offres de prestations monétiques :

- i) une offre groupée incluant le service avec le terminal, l'abonnement téléphonique et des services complémentaires le cas échéant (type points de fidélité, etc...)
- ii) une offre dégroupée pour le service d'encaissement mais respectant les standards en vigueur pour les autres postes de la transaction (TPE, abonnement téléphonique)

Cet ensemble de mesures permettra par exemple au secteur professionnel des taxis ou de certaines professions libérales qui n'en disposent pas déjà de bénéficier d'offres plus adaptées à leur organisation professionnelle et à leur itinérance. Ces professions pourront donc :

- soit opter pour l'offre groupée proposée par leur banque et qui comprendra, systématiquement, un mode de connexion par le canal Internet ou GPRS si elles le souhaitent

- soit bénéficier d'un service d'encaissement seul qu'elles pourront compléter par une prestation téléphonique souscrite auprès d'un autre intermédiaire que leur banque, avec l'assurance que la prestation d'encaissement proposée par la banque sera compatible avec tout type de connexion IP.

○ **Mesure n° 6 : proposer une offre économique et attractive d'entrée de gamme pour les petits commerçants et professionnels afin de faciliter l'acceptation de la carte.**

Cette mesure vise à inciter les commerçants qui ne proposent que peu voire pas la carte de paiement à leurs clients, en leur donnant les moyens de procéder à l'acceptation des paiements par carte de la manière la plus simple. Une offre dite « forfaitaire » et à faible coût permettra cette incitation et d'étendre ainsi le champ des accepteurs de carte.

Aussi, cette offre sera caractérisée par une tarification spécifique offerte aux accepteurs qui réalisent jusqu'à 12 000 € d'encaissements par carte par an avec une seule banque et sera réduite d'au moins 30% par rapport au tarif standard médian offert à ce type de clients par la banque pour ce service. Sont ici concernés près d'un commerçant sur quatre qui pourront ainsi développer les paiements par carte sur leur segment.

Pour les petits commerçants, les très petites entreprises ou certains professionnels, il s'agit d'une offre spécifique sur les tarifs d'encaissements cartes. Les banques promeuvent cette offre auprès de leurs clients, selon les stratégies commerciales de chacune, et la présentent dans leurs plaquettes tarifaires et sur leurs sites Internet. De façon générale, cette offre s'adresse prioritairement à tous ceux qui réalisent ou prévoient jusqu'à 12 000 € d'encaissements cartes par an et qui ne sont pas multi-bancarisés. Les banques restent libres de proposer, si elles le souhaitent, cette offre à leurs clients réalisant plus de 12 000 € d'encaissements cartes par an.

Cette mesure entrera en vigueur au plus tard en mars 2012, après une présentation par les banques de leur projet d'offre économique et attractive d'ici la fin de l'année 2011.

○ **Mesure n° 7 : proposer ainsi une offre tarifaire particulièrement attractive pour les commissions commerçant adaptée aux paiements par carte réalisés en France, inférieurs à 15€ en contrepartie d'une acceptation de ces transactions par les commerçants. Compte tenu des engagements pris par les banques, la baisse de la commission interbancaire de paiement sera alors de l'ordre de 45 % pour les paiements de 15€.**

Cette mesure se présente comme indispensable au développement des paiements par carte, y compris dans le cas de transactions de petit montant, établi à 15€. Avec cette mesure, les interdictions de paiement par carte affichées par certains commerçants dans leur enseigne au-

dessous d'un certain montant (au moyen d'affichettes par exemple) ne seront plus autorisées. Cette mesure aura l'avantage non seulement de lever les freins résultant d'une partie fixe de la commission parfois dissuasive pour les commerçants dont les transactions sont en général de petits montants, et de permettre aux consommateurs de pouvoir faire usage d'un moyen de paiement sûr, rapide et efficace dans un nombre de cas de plus en plus élevé.

- **Mesure n°8 : Dans les cas où les dispositions contractuelles prévoient qu'un minimum de commission sera perçu quels que soient le montant de la transaction et le tarif contractuellement prévu, ne plus pratiquer de minimum de perception supérieurs à 10 cts.**

Cette mesure est le corollaire de la précédente en permettant que les clauses des contrats d'acceptation carte signés entre les commerçants et leurs banques ne prévoient pas de minimum de perception trop élevés, et encore une fois, dissuasifs aux paiements par carte pour les transactions de petits. Alors que certains contrats prévoyaient que quel que soit le montant de la transaction le montant de commission prélevé pouvait être au minimum de 35cts par exemple, le niveau minimal des commissions prélevé ne pourra plus désormais être supérieur à 10cts⁷.

- **Mesure n°9 : proposer lors du renouvellement d'un terminal au titre du contrat de location conclu par le commerçant avec sa banque ou avec un prestataire référencé par la banque, une subvention du coût d'adaptation au « sans contact » à hauteur de 50% avec un maximum de 30€.**

La technologie du « sans contact » permettra d'accélérer le développement du paiement par carte pour les transactions de faible montant, notamment grâce au gain de temps lors du passage en caisse et à son caractère attractif. Cette nouvelle technologie implique une adaptation des terminaux de paiement qui génère un surcoût que les banques subventionneront jusqu'à 30 € et ceci dans la forme ci-dessus.

- **Mesure n° 10 : l'ensemble des améliorations proposées par les mesures est proposé aux commerçants déjà sous contrat avec la banque sans pénalités ou frais liés au changement de contrat.**

⁷

Ce niveau de 10 cts correspondant au coût fixe intangible de la transaction carte.

3. Suivi et application

- **Mesure n° 11 : ces mesures pourraient faire l'objet d'un suivi par le Ministère de l'Economie dans les 6 mois de leur mise en œuvre puis d'un deuxième rapport dans les 12 mois.**

Les services du Ministère présenteraient leurs rapports devant le Comité consultatif du secteur financier, au sein duquel siège l'ensemble des parties prenantes y compris les consommateurs qui pourront ainsi prendre acte de la mise en œuvre de ces mesures et des avantages retirés par les commerçants et les consommateurs.

ANNEXES

Annexe 1

Liste des mesures

- **généraliser la mise à disposition du commerçant d'un relevé annuel des frais d'encaissement carte (RAFEC) par son prestataire de service de paiement.**
- **établir un contenu détaillé du récapitulatif des frais d'encaissement carte (RAFEC)**
- **harmoniser les libellés et le format du récapitulatif des frais d'encaissement carte**
- **informer le commerçant sur le mode de calcul des commissions, sur les modalités de résiliation de son contrat carte et sur les coordonnées de son contact commercial**
- **proposer systématiquement une alternative Internet dans l'offre de prestations de télécommunication des banques ou des prestataires avec lesquels elles passent contrat pour les prestations téléphoniques**
- **proposer une offre économique et attractive d'entrée de gamme pour les petits commerçants et professionnels afin de faciliter l'acceptation de la carte.**
- **proposer une offre tarifaire particulièrement attractive pour les commissions commerçant adaptée aux paiements par carte réalisés en France, inférieurs à 15€ en contrepartie d'une acceptation de ces transactions par les commerçants. Compte tenu des engagements pris par les banques, la baisse de la commission interbancaire de paiement sera alors de l'ordre de 45 % pour les paiements de 15€.**
- **dans les cas où les dispositions contractuelles prévoient qu'un minimum de commission sera perçu quels que soient le montant de la transaction et le tarif contractuellement prévu, ne plus pratiquer de minimum de perception supérieur à 10 cts.**
- **proposer lors du renouvellement d'un terminal au titre du contrat de location conclu par le commerçant avec sa banque ou avec un prestataire référencé par la banque, une subvention du coût d'adaptation au « sans contact » à hauteur de 50% avec un maximum de 30€.**
- **l'ensemble des améliorations proposées par les mesures est proposé aux commerçants déjà sous contrat avec la banque sans pénalités ou frais liés au changement de contrat.**
- **la Direction générale du trésor du Ministère de l'Economie remettra au CCSF un premier rapport dans les 6 mois suivant la mise en œuvre des mesures et un deuxième rapport dans les 12 mois.**

Annexe 2

Exemple de récapitulatif annuel des frais d'encaissements carte type

Ce projet n'a pas de valeur contraignante à ce stade et doit être soumis aux travaux de normalisation du Comité français d'organisation et de normalisation bancaire

Destinataire :
Xxx Albi Fleurs xxxxxxxxxxxxx
.....Rue principale ALBI

<i>TITULAIRE DU COMPTE</i>				
NOM DU CLIENT				
Numéro de SIRET 000001				
<i>REFERENCES BANCAIRES</i>				
Banque	Agence	N° de compte	Cle	Dev
10001	24	141000001	12	EUR

Modèle indicatif

RELEVÉ DE COMMISSIONS ET FRAIS SUR ENCAISSEMENTS PAR CARTES Période du 01/01/2012 au 31/12/2012

1) Commissions et frais sur contrats d'acceptation

Numéro du contrat	Type de contrat	Ventes		Montant des commissions		
		En nombre	En euros	HT euros	TVA euros (*)	Total euros
contrat 1	Paiement de proximité	4 505	189 210,00	37,84	Net de TVA	37,84
contrat 2	Paiement à distance	657	22 995,00	68,99	Net de TVA	68,99
Total SIRET xxxxx		5 162	212 205,00	106,83		106,83
contrat 4	Paiement de proximité	2 270	74 208,00	14,84	Net de TVA	14,84
Total SIRET xxxxx		2 270	74 208,00	14,84		14,84
TOTAL		7 432	286 413,00	121,67		121,67

(*) Prestations bancaires ou financières non soumises à la TVA française

Annexe 3

Liste des personnes auditionnées

AFEPA	M. Thibault LANXADE	PDG de la société Aqoba et Président de l'AFEPA
	M. Julien PAGEZY	Président du Directoire AQOBA
	Mme Laëtitia de PELLEGARS	Conseil de AQOBA
AFTE	Olivier BORNECQUE	Président de l'AFTE
	Véronique PIEGTS	SNCF/Directrice du Financement et de la Trésorerie
	Max MOREAU	SNCF/ Responsable du département des flux financiers et moyens de paiement
	Michel YVON	DECATHLON / Responsable Service Trésorerie
	Pierre THOMAZON	VINCI Park/ Responsable moyens de paiement
	Didier KALEFF	RATP
	Olivier MARTY	Le Printemps / Directeur Trésorerie et financements
Air France	Marc VESPYCK	Directeur administratif et financier
American Express	Armand de MILLEVILLE	Vice-Président / Responsable du Réseau American Express France
	Jean-François DUMAS	Directeur Juridique France
Banque Accord	Jean-Pierre VIBOUD	Directeur Général
	Alain PRÉVOT	Directeur GIE Armoney (Entité Monétique de la Banque Accord)
BNP PARIBAS	Dominique FIABANE	Directeur du Réseau des Agences en France
	Willy DUBOST	Responsable Département Monétique Banque de Détail en France

Bouygues Telecom	Christian LECOQ	Directeur Finances et Plans d'Affaires
	Ludovic NICOLLE	Responsable Trésorerie et Financements
BPCE	Fabrice DENELE	Directeur de la Stratégie des Moyens de Paiement
	Nicolas CHATILLON	Directeur de la Coordination Banque Commerciale
Carrefour Banque	Frédéric MAZURIER	Directeur Général Adjoint Carrefour Banque
	Jean-Claude NASSE	Consultant Carrefour Banque
Confédération des professions et des industriels de l'hôtellerie	Martine CROHARE	Directrice
Confédération générale des moyennes et petites entreprises	Bernard COHEN-HADAD	Vice-Président/Président Délégué du 19 ardt
	Pascal LABET	Directeur des Affaires Économiques et Fiscales
	Amélie JUGAN	Juriste
Crédit Agricole	Marc CARLOS	Directeur des Systèmes de Paiement et des Flux du Crédit Agricole
	Narinda VIGUIER	Secrétaire Générale en charge de l'Interbancaire
Crédit Mutuel	Claude BRUN	Membre du Directoire de la Banque de l'Economie, du Commerce et de la Monétique Crédit Mutuel CIC
	Patrice HERTZOG	Responsable du Système de Paiement Crédit Mutuel CIC
Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes	Georges DEGNEVE	Chef du bureau des services et professions réglementées
	Virginie GALLERAND	Adjointe au chef de bureau
Direction générale des finances publiques	Sylvie VALLON EL KADRI	Chef du Secteur Trésorerie, Moyens de Paiement et Activités Bancaires
Fédération bancaire française	François PEROL	Président de la FBF et président du directoire de BPCE
	Bernard DUTREUIL	Directeur du département "moyens de paiement" FBF

	Estelle Toullec-Marquot	Chargée des relations politiques et parlementaires FBF
Fédération du commerce et de la distribution	Xavier de LAVIT	Responsable des Services Financiers de Leroy-Merlin
	Philippe JOGUET	Chef de Service Réglementations et Développement Durable
Fédération du e-commerce et de la vente à distance	Mar LOLIVIER	Délégué général de la FEVAD
Forum des services mobiles sans contact	Jean-Michel GADRAT	Président
France Telecom/Orange	Raffi BASMADJIAN	Directeur du Cash Management
GIE CARTES BANCAIRES	Gilles GUITTON	Président du Conseil de Direction du Groupement des Cartes Bancaires CB
	Jean-Marc BORNET	Administrateur
	Martine BRIAT	Directeur des Affaires Juridiques et Bancaires
Industriels fournisseurs de solution monétique	Didier de LACRETELLE	Président de l'Association "Le Concert"
	Philippe SOMMERVOGEL	Monext
La Banque Postale	Philippe WAHL	Président du directoire de la Banque Postale
	Elisa VALL	Déléguée aux relations institutionnelles
Mastercard	Emmanuel PETIT	Président Directeur Général de MasterCard France
	Patrice COUFFIGNAL	Directeur Relations Nationales et Internationales MasterCard France
	Ludovic ESPITALIER-NOËL	Directeur Associé Kreab Gavin Anderson
Mercatel	Jean-Marc MOSCONI	Président
SFR	Corinne VAN BUTSELE	Directeur des Financements et de la Trésorerie

Société Générale	Jean-François SAMMARCELLI	Directeur Général Délégué
	Yves BLAVET	Directeur des instruments de paiement
STET	Jean-Pic Berry,	Directeur Général
Syndicat des métiers de l'hôtellerie, restaurateurs, cafétiers et traiteurs	Didier CHENET	Président
	Céline BOUVIER	Responsable juridique
Union des métiers et de l'industrie de l'hôtellerie	Hervé BECAM	Vice président
	Jean-Phillippe DANIEL	Directeur conseil
Union nationale des industries du taxi	Frédéric RENAUDEAU	Président de l'UNIT
Union nationale des professions libérales	Etienne LAMPERT	Vice président délégué de l'UNAPL
	Dominique PICARD	Directeur Général de l'UNAPL
VISA	Gérard NEBOUY	Executif Director Visa Europe, France
	Vanessa TURNER	Executive Vice President
	Jérôme PHILIPPE	Conseil de VISA
Direction générale du Trésor	Alexis ZAJDENWEBER	Chef du bureau des services bancaire et moyens de paiement
	Marianne CARRUBBA	Adjointe en charge des moyens de paiement