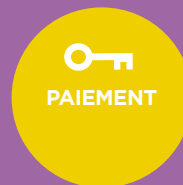




lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent



LES
MINI-GUIDES
BANCAIRES

Proposer le paiement par carte à mes clients

Ce guide vous est offert par :

Pour toute information complémentaire,
nous contacter :
info@lesclesdelabanque.com

Le présent guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public. Il ne saurait en aucun cas constituer une quelconque interprétation de nature juridique de la part des auteurs et/ou de l'éditeur. Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de ce guide est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901
Directeur de publication : Marie-Anne Barbat-Layani
Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville -
9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis
Dépôt légal : juillet 2015

SOMMAIRE

Pourquoi proposer le paiement par carte bancaire à mes clients ?	4
Comment procéder auprès de ma banque ?	6
Que contient l'offre de service ?	10
Combien ça coûte ?	14
Comment ça se passe en magasin ?	18
Pourquoi proposer le paiement sans contact ?	22
Comment fonctionne le « sans contact » ?	24
Comment faire pour un paiement en situation de mobilité ?	28
En quoi consiste l'offre « vente à distance » ?	32
Qu'en est-il pour un site marchand ?	34
Qu'en est-il par téléphone ?	38
Les points clés	41

INTRODUCTION

Commerçant, artisan, profession libérale... vous souhaitez proposer à vos clients de régler par carte bancaire ? Les besoins sont différents selon l'activité professionnelle. Souvent appelé « contrat monétique », le service peut prendre divers noms commerciaux selon les établissements.

Pourquoi proposer le paiement par carte bancaire à mes clients ?

La carte bancaire est le moyen de paiement le plus utilisé par les Français, loin devant le chèque. Pour vous, c'est la possibilité de bénéficier notamment :

- d'un **paiement garanti et sécurisé** de vos produits ou prestations de service vous évitant les risques de rejet de chèque, de faux billets ou de vol ;
- d'un encaissement **rapide** de vos recettes par télécollecte vous évitant le décalage temps (pour le crédit en compte) d'un dépôt d'espèces ou d'une remise de chèques à la banque ;
- de la possibilité de proposer **des services annexes** à vos clients (paiement en plusieurs fois, etc.).

Comment procéder auprès de ma banque ?

Même s'il existe sur Internet des simulateurs pour vous guider dans le choix de votre équipement, le plus simple et le plus efficace reste de **prendre rendez-vous auprès de votre chargé de clientèle**. Cette rencontre sera l'occasion de faire le point sur votre situation et d'étudier concrètement votre besoin pour l'encaissement de vos recettes.

Votre équipement sera fonction de votre activité. Vous pouvez avoir besoin d'un encaissement sur votre point de vente, en déplacement (coiffeur à domicile, marchand ambulant, etc.) ou encore à distance (activité de vente à distance par correspondance, par Internet ou téléphone).

Différentes formules vous seront également proposées selon votre usage : abonnement saisonnier, multicanal (Internet, smartphone, tablette, VPC...) ou encore exclusif en VPC (courrier, téléphone mais pas Internet), etc.



**PROFESSIONNEL DE SANTÉ,
VOUS POUVEZ SOUSCRIRE
UNE OFFRE MONÉTIQUE
SANTÉ. UN ÉQUIPEMENT
UNIQUE ACCEPTE LA CARTE
BANCAIRE ET LA CARTE
VITALE. IL VOUS PERMET
AINSI LE RÈGLEMENT DES
ACTES OU CONSULTATIONS
PAR CARTE BANCAIRE ET LA
GESTION ÉLECTRONIQUE DE
LA TÉLÉTRANSMISSION DES
FEUILLES DE SOINS PAR LA
CARTE VITALE.**

Que contient l'offre de service ?

Vous recevez **un contrat monétique** dénommé par exemple « contrat d'acceptation de paiement de proximité par carte » ou un « contrat de paiement à distance sécurisé ». Il précise selon les cas :

- **les cartes acceptées** y compris les réseaux d'acceptation mais aussi la possibilité d'accepter les paiements sans contact (par cartes et mobiles équipés NFC - Near Field Communication - qui permet l'échange de données par ondes radio de très courte portée),
- **le type de Terminal de Paiement Electronique (TPE)** retenu et les éventuels services associés : préparation, livraison, installation, mise en service, formation, assistance technique téléphonique, maintenance par échange standard du TPE...

- **les modalités de fonctionnement** : possibilité de règlement en plusieurs fois sans frais, les modalités d'obtention de la garantie de paiement sur les opérations réalisées, l'automatisation de vos encaissements, etc.
- **le référentiel de sécurité PCI/DSS** (Payment Card Industry - Data Security Standards) que vous vous engagez à respecter pour la protection des données liées au paiement par carte et ainsi lutter contre la fraude,
- **les informations que vous recevrez** avec indication de la fréquence : relevés d'opérations cartes, relevé des commissions monétiques perçues, etc.



À SAVOIR

Le TPE peut être loué ou acheté auprès de la banque ou encore auprès d'un revendeur installateur spécialisé. Dans ce dernier cas, il convient de vous assurer qu'il a bien été agréé par le Groupement des Cartes Bancaires (« GIE CB »). En location, le TPE peut être renouvelé en cours de contrat de location afin de profiter des évolutions technologiques par exemple.

Combien ça coûte ?

Le coût comprend l'acquisition (ou l'abonnement) du matériel, les communications et une commission par opération.

L'information gratuite sur les frais d'encaissement par cartes, que les banques adressent annuellement depuis 2012 à leurs clients souscripteurs d'un contrat monétique, va être renforcée avec un relevé plus complet, devenant mensuel et au contenu normalisé (courant 2016).

Vous recevrez ainsi un relevé comprenant :

- le montant des paiements par cartes par contrat conclu avec la banque,
- les commissions versées, notamment concernant la fourniture du TPE et les frais de télécommunications (si la banque vous a vendu/ loué le TPE),
- et aussi le détail des frais liés à l'acceptation des cartes.

La comparaison entre les différentes offres des établissements en sera ainsi facilitée.



à noter

LES BANQUES SE SONT ENGAGÉES À GÉNÉRALISER LEURS OFFRES IP (INTERNET PROTOCOLE) C'EST-À-DIRE UTILISANT LE RÉSEAU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS PAR INTERNET, AFIN DE PERMETTRE UNE UTILISATION DES TPE À MOINDRE COÛT. UNE OFFRE BANCAIRE ASSISE SUR LA TECHNOLOGIE IP SERA SYSTÉMATIQUEMENT PROPOSÉE À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2016.

Comment ça se passe en magasin ?

Dans un magasin, **le TPE est le plus souvent fixe**. L'appareil ne peut pas être déplacé. Il est posé à proximité de la caisse. Pour faciliter au client la saisie de son code confidentiel, il peut être adjoint d'un « pinpad », clavier numérique, relié au socle du TPE. Pour éviter toute fraude, vous ne devez jamais perdre ce clavier de vue.

Selon le type de carte de vos clients et les circonstances, l'opération de paiement pourra faire l'objet d'une demande d'autorisation.

Le paiement pourra être refusé par exemple en cas de dépassement du plafond attribué au client par sa banque ou encore avec une carte à autorisation systématique, en cas d'absence de provision.



Vous pouvez décider de fixer un montant minimum en dessous duquel vous refuserez le paiement par carte. Dans ce cas, ce montant doit être raisonnable afin de ne pas constituer un frein à l'acceptation des cartes et être affiché en clair à la vue de vos clients.

Dans le cas d'une carte sans puce électronique (notamment carte étrangère) et **parfois** aussi au-delà d'un certain montant précisé dans votre contrat monétique (1 500 euros par exemple) **vous devrez faire signer par le titulaire de la carte le ticket édité par le TPE** et vérifier la concordance de cette signature avec celle apposée au dos de la carte (voire sur une pièce d'identité).

L'ensemble des opérations de paiement est ensuite télécollecté, généralement la nuit, pour être porté au crédit de votre compte bancaire.



À NOTER

Si vous avez de nombreux clients étrangers, il peut être intéressant de souscrire une offre qui permet les règlements en devises étrangères, sans risque de change, votre compte étant lui crédité en euros.

Pourquoi proposer le paiement sans contact ?

Si le « sans contact » évite au client de saisir son code confidentiel, pour vous, il s'agit de :

- **réduire la durée de la transaction**, d'écourter les files d'attente en caisse, de fluidifier les achats, ce qui améliore la satisfaction de vos clients,
- **simplifier et sécuriser vos encaissements** : en manipulant moins d'espèces, vous prenez notamment moins de risques de perte et de vol,
- **donner à votre entreprise une image de modernité** et d'innovation. Vous savez vous adapter aux nouveaux usages des consommateurs en répondant à leurs nouvelles attentes.

L'équipement des cartes et des téléphones mobiles avec la fonctionnalité « sans contact » est en croissance constante dans de nombreux secteurs d'activité (commerce, restaurants, épicerie, cafés, pharmacies, fleuristes, tabacs, librairies...).

Les TPE proposés sont désormais souvent par défaut compatibles NFC.

Comment fonctionne le « sans contact » ?

Il suffit que votre TPE et la carte (ou téléphone) du client soient équipés NFC. Vous saisissez le montant de l'achat (en principe jusqu'à 20 euros) sur le TPE et votre client approche sa carte (ou son téléphone). Les diodes du TPE s'allument, un bip sonore retentit et un ticket de paiement est édité.



Pour faire savoir à vos clients que vous acceptez le paiement sans contact, apposez les visuels adéquats sur votre vitrine, sur votre TPE, etc. Votre banque pourra vous en fournir.

Au-delà d'un certain montant cumulé de paiements sans contact (différent selon les banques : 50 euros par exemple), le TPE demandera à votre client de saisir son code confidentiel. A défaut de saisie du code à ce moment-là, aucun paiement sans contact ne sera alors possible.

Pour vous, la protection est la même que lors d'un paiement avec contact.



VOUS POUVEZ RASSURER VOS CLIENTS QUANT AUX RISQUES DE CAPTATION D'INFORMATION. NI LE CODE CONFIDENTIEL NI LE CRYPTOGRAMME VISUEL (LES 3 CHIFFRES AU VERSO DE LA CARTE) NI LEURS NOM ET PRÉNOM NI L'HISTORIQUE DE LEURS OPÉRATIONS NE POURRONT ÊTRE INTERCEPTÉS VIA L'INTERFACE SANS CONTACT DE LA CARTE OU DU TÉLÉPHONE.

Comment faire pour un paiement en situation de mobilité ?

Il existe plusieurs solutions selon que vous restez au sein de votre point de vente, etc. ou que vous vous déplacez beaucoup plus loin.

Le **TPE mobile, à liaison infrarouge, permet des paiements ailleurs qu'à la caisse** (exemple : restaurant). Il comprend un socle fixe qui sert de recharge électrique et une partie mobile (« pinpad ») qui peut s'éloigner de la base de plusieurs mètres.

Le TPE muni d'une puce GPRS permet aux professionnels nomades (marchands ambulants, coiffeur à domicile ou artisans taxis par exemple) **d'accepter les paiements par carte** bancaire et d'effectuer les télétransmissions même en l'absence de ligne téléphonique fixe grâce aux réseaux satellites.

INNOVANT

Transformer votre téléphone en TPE ?

C'est possible, vous évitant par exemple de nombreux allers-retours à la caisse. Après souscription du service auprès de votre banque, installez l'application sur votre téléphone. Selon les cas, un lecteur carte (connecté au Smartphone par Bluetooth) ou un petit boîtier connecté par fil au smartphone (appelé « M-POS », « mobile point of sale ») permet l'insertion de la carte de votre client et la saisie de son code confidentiel. Le ticket CB est dématérialisé : le titulaire de la carte recevra un message électronique.

En quoi consiste l'offre « vente à distance » ?

Les banques proposent un service permettant le paiement par carte bancaire sur Internet et/ou par téléphone. Cette offre est très souvent adossée à un contrat d'adhésion au système de paiement à distance sécurisé par carte bancaire (contrat « Vente à distance sécurisée »).

Les risques d'impayés n'étant pas négligeables, votre banque étudiera votre demande. Les délais de mise en service sont ensuite souvent rapides : de 24h à une semaine.

Qu'en est-il pour un site marchand ?

Vous bénéficiez d'un haut niveau de sécurité pour l'encaissement des paiements grâce au cryptage des données.

Une interface de gestion informatique (« back office », logiciel à télécharger) vous permet de gérer au quotidien vos transactions (consultation, validation, annulation, remboursement, création et duplication de transaction...), **avec de nombreuses fonctionnalités** (personnalisation de la page de paiement, automatisation de la remise en banque, possibilité de paiement différé par exemple à l'expédition du colis, possibilité de paiement en plusieurs fois...).

i

Pour réduire les risques de fraude et d'impayés, vous pouvez choisir d'activer la demande d'autorisation systématique à la banque du titulaire de la carte, quel que soit le montant de la transaction.

Vérifiez les réseaux et cartes acceptés : CB, Visa et MasterCard, voire certaines cartes accréditives ou privatives, notamment American Express. Dans certains cas, vous pourrez être obligés de signer un contrat monétique directement avec ledit réseau.

Pour plus de sécurité, demandez le service 3D Secure qui permet à la banque d'authentifier son client, commerçant ou porteur, et de lutter contre la fraude. Les clients, désormais bien habitués, seront plus confiants et rassurés sur le sérieux de votre site.



à noter

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT PROPOSER SUR VOTRE SITE UN PAIEMENT PAR PORTEFEUILLE ÉLECTRONIQUE (APPELÉ AUSSI « WALLET »). VOS CLIENTS N'AURONT PAS À SAISIR LES INFORMATIONS DE LEUR CARTE POUR PAYER. RENSEIGNEZ-VOUS AUPRÈS DE VOTRE BANQUE.

Qu'en est-il par téléphone ?

Vous pouvez demander à votre client les informations suivantes :

- **le numéro de la carte** (16 chiffres sur le devant),
- **sa date d'expiration,**
- **le cryptogramme visuel** (3 derniers chiffres de la référence de votre carte au verso sur le panneau de signature).



ATTENTION

La CNIL recommande de ne pas stocker les données bancaires de vos clients.



LES POINTS CLÉS

PROPOSER LE PAIEMENT PAR CARTE À MES CLIENTS



Le paiement par carte est rapide et sécurisé.



Il importe de choisir un équipement et un contrat adapté à vos besoins.



L'information sur les tarifs d'encaissement par cartes sera renforcée et mensuelle en 2016.



Le paiement sans contact permet de réduire la durée d'une transaction et donne une image de modernité.