

Bon usage des banques sur les offres de services d'encaissement par carte

Pour renforcer la transparence et la lisibilité des commissions payées par les commerçants, les banques mettent à disposition de leurs clients bénéficiaires d'un service d'encaissement cartes, un relevé annuel des frais d'encaissement carte (RAFEC) retraçant l'ensemble des postes de commissions de service 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.
- Les banques s'inspirent d'un modèle type de RAFEC établi en septembre 2011 par le Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaire (CFONB). Il détaille le contenu de l'offre de services, que celle-ci soit une prestation d'encaissement seule ou une offre groupée de prestations avec terminal et télécommunications. Il indique par mention expresse "*non fourni par la banque*" les prestations annexes, parmi celles figurant dans une liste établie par le CFONB, qui ne sont pas assurées par la banque. Il fournit :
 - le nombre et le montant des transactions cartes par contrat conclu avec la banque, en distinguant chaque réseau d'acceptation ;
 - les commissions perçues au titre des transactions cartes pour chacun des contrats conclu avec la banque, en distinguant selon les réseaux d'acceptation souscrits ;
 - les commissions perçues au titre des prestations annexes à l'encaissement des paiements par cartes et dont les libellés ont fait l'objet de travaux d'harmonisation par le CFONB, notamment concernant la fourniture du terminal et les frais de télécommunications ;
 - les commissions perçues dans le cadre d'offres forfaitaires.

Le RAFEC rappelle les références du ou des contrats en vigueur, le mode de calcul des commissions, les modalités de résiliation par le client du contrat d'acceptation des paiements par carte et les coordonnées du contact commercial, le cas échéant par un extrait des clauses générales et conditions tarifaires.

A chaque changement tarifaire, les nouvelles conditions appliquées par la banque sont communiquées au client.

Le 1^{er} RAFEC est disponible au premier trimestre 2012 sur la base des données historiques d'encaissement carte disponibles dans les banques pour la période précédente.

Les banques prennent des dispositions pour réduire les coûts associés aux frais de télécommunication nécessaires à la transaction carte :

- Quand elles proposent une prestation de télécommunication ou référencent des offres de prestataires, les banques présentent dans leur gamme au moins un produit utilisant le canal Internet (IP).
- Ces banques présentent à leurs clients commerçants qui utilisent des numéros de téléphone surtaxés, l'alternative des solutions sous protocole IP. A défaut, elles demandent aux prestataires avec lesquels elles passent un contrat pour des prestations téléphoniques de le faire.
- Les banques qui sollicitent des professionnels en situation d'itinérance proposent au moins l'un des deux types d'offres de prestations monétiques :

Le texte intégral des Communications Adhérents émises depuis 1963 est disponible pour les adhérents FBF sur le site Extranet <https://extranet.fbf.fr>

Document confidentiel exclusivement réservé aux établissements adhérents de la FBF ainsi qu'à leurs collaborateurs à des fins strictement professionnelles. Toute rediffusion à destination d'un public externe à ces établissements est interdite sauf autorisation expresse de la FBF.

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

Pour favoriser l'usage de la carte chez les petits commerçants, les très petites entreprises ou certains professionnels, les banques leur proposent une offre spécifique économique et attractive d'entrée de gamme afin de faciliter l'acceptation de la carte :

- Cette offre se caractérise par des conditions spécifiques aux accepteurs réalisant ou prévoyant jusqu'à 12 000 € d'encaissements par carte par an et qui ne sont pas multi-bancarisés.
- 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.
- Les banques restent libres de proposer, si elles le souhaitent, cette offre à leurs clients réalisant plus de 12000 € d'encaissements par cartes par an.
- Cette offre sera disponible au plus tard en mars 2012, les projets des banques devant pouvoir être présentés à leurs instances décisionnelles d'ici la fin de l'année 2011.

Les banques prennent des dispositions pour favoriser l'usage de la carte pour les paiements de petits montants :

- Les banques proposent une offre tarifaire particulièrement attractive pour les commissions commerçant adaptée aux paiements par carte réalisés en France, inférieurs à 15€. Cette offre devrait permettre de lever les réticences de certains commerçants qui refusent les paiements par carte en-dessous d'un certain montant.
- Les banques s'imposent un plafond maximum quand leurs dispositions contractuelles prévoient qu'un minimum de commission sera perçu quels que soit le montant de la transaction.
- Le détail du dispositif sera décidé par chaque banque sur la base des propositions du «*Rapport sur les commissions acquittées par les commerçants à l'occasion des transactions par carte*» qui énonce les orientations souhaitées par la mission parlementaire (http://www.economie.gouv.fr/files/rap_mallie_branget_debre.pdf)

Les banques accompagnent l'évolution des terminaux des commerçants vers la technologie du « sans contact » :

- Les banques proposent 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, de prendre à leur charge une partie du coût d'adaptation au « sans contact ».

Conditions d'application et de suivi :

- Les banques se mettent en situation de pouvoir proposer l'ensemble des améliorations tant aux nouveaux clients qu'à leurs clients existants sans frais particuliers de changement de contrat.
- L'application de ce « bon usage » est susceptible de faire l'objet d'un suivi par le Ministère de l'Economie dans les 6 mois de sa mise en œuvre puis d'un deuxième rapport dans les 12 mois, pour présentation devant le Comité consultatif du secteur financier.