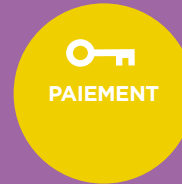




lesclesdelabanque.com

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 : Maya Atig
Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville -
9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis
Dépôt légal : mai 2020

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
Et si je possède 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.

Ce guide est destiné à vous aider à choisir le service adapté.

Pourquoi proposer le paiement par carte bancaire à mes clients ?

La carte bancaire est le moyen de paiement le plus utilisé par les Français (un paiement sur deux), 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 d'un chargé de clientèle bancaire**. 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 - VPC - par Internet ou téléphone), voire des trois à la fois.

Différentes formules, ou offres de service, 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 PERMET AINSI
LE RÈGLEMENT DES ACTES
OU CONSULTATIONS PAR
CARTE BANCAIRE ET LA
TÉLÉTRANSMISSION DES
FEUILLES DE SOINS AVEC 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 afin de profiter des évolutions technologiques par exemple.

Combien ça coûte ?

Le coût comprend :

- **l'acquisition (ou l'abonnement) du matériel,**
- **les communications,**
- **une commission par opération.**

Si vous n'êtes pas encore équipé, le chargé de clientèle bancaire établira une simulation et vous remettra une proposition établie selon la formule que vous aurez choisie.

Si vous êtes déjà équipé, vous pouvez connaître le coût grâce au **relevé sur les frais d'encaissement** par cartes, que vous recevez gratuitement, annuellement et mensuellement. Ce relevé indique :

- le montant des paiements par carte 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 est ainsi facilitée.



à noter

LES BANQUES PROPOSENT SYSTÉMATIQUEMENT DES OFFRES ASSISES SUR LA TECHNOLOGIE IP (INTERNET PROTOCOLE) C'EST-À-DIRE UTILISANT LE RÉSEAU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS PAR INTERNET. CETTE TECHNOLOGIE PERMET DE RÉDUIRE LE COÛT DE L'USAGE DES TPE GRÂCE À L'ÉCONOMIE DES FRAIS DE COMMUNICATION (HORS ABONNEMENT INTERNET).

Comment ça se passe en magasin ?

Dans un magasin, **le TPE, le plus souvent fixe**, est posé à proximité de la caisse. L'appareil ne peut pas être déplacé. 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 (montant de la transaction par exemple), l'opération de paiement pourra faire l'objet d'une demande d'autorisation.

i

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.

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.

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).

Les opérations de paiement sont ensuite télécollectées, généralement la nuit, pour être portées 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.

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

Les TPE proposés sont souvent compatibles par défaut.

Comment fonctionne le « sans contact » ?

Il suffit que votre TPE et la carte (ou le téléphone) du client soient équipés de la fonctionnalité sans contact. Vous saisissez le montant de l'achat, jusqu'à 50 euros (nouveau plafond mis en place depuis 11 mai 2020) 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 mais généralement compris entre 80 et 150 euros, 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.

Au-delà de 50 euros, vos clients peuvent payer en mode sans contact avec leur téléphone. Dans ce cas, ils doivent s'authentifier préalablement sur leur téléphone. Il peut s'agir de le déverrouiller par un mot de passe ou un élément biométrique comme l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale, ou encore un code personnel spécifique au service de paiement mobile. Pour finaliser le paiement, il repasse le téléphone mobile devant votre TPE.



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 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 être éloignée à plusieurs mètres de la base.

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 de carte (connecté au Smartphone par Bluetooth) ou un petit boîtier connecté au smartphone 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 le reçoit par 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 »).

Le risque d'impayé n'étant pas négligeable, le temps d'étude et de traitement de votre demande peut être un peu plus long. Les délais de mise en service sont ensuite souvent rapides : de 24h à une semaine.

Et si je possède un site marchand ?

Grâce au cryptage des données, **les banques proposent des solutions de paiement sécurisé par Internet.**

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...).



Pour réduire les risques de fraude et d'impayés, certains établissements proposent des options pour renforcer le contrôle (plafond par carte par exemple, refus de la transaction lorsque le pays de l'adresse IP et celui du payeur ne sont pas les mêmes).

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 obligé 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 interdit de stocker le numéro de carte bancaire de vos clients sans leur consentement préalable explicite.



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 adaptés à vos besoins.



L'information sur les frais d'encaissement par carte est mensuelle.



Le paiement sans contact permet de réduire la durée d'une transaction et diminue les inconvénients du traitement des espèces.



Il est possible de proposer un paiement par carte bancaire en situation de mobilité ou de vente à distance.