



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 : octobre 2024

SOMMAIRE

Pourquoi proposer le paiement par carte bancaire à mes clients ?	4
Quel équipement choisir ?	6
Que contient l'offre de service ?	8
Combien ça coûte ?	12
Comment se passe un paiement carte en magasin ?	14
Et s'il s'agit d'une carte étrangère ?	18
Faut-il encore éditer un ticket papier ?	20
Comment ça marche la pré-autorisation par carte bancaire ?	22
Quels sont les avantages du sans contact ?	24
Comment fonctionne le sans contact et le sans contact plus ?	26
Comment faire pour un paiement carte en situation de mobilité ?	30
En quoi consiste l'offre « vente à distance » ?	32
Et si je possède un site marchand ?	34

Introduction

Commerçant, artisan, profession libérale...
vous souhaitez proposer à vos clients de régler
par carte bancaire ? Les besoins sont différents
selon votre activité professionnelle. Ce guide
peut 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 (1 paiement sur 2), loin devant le chèque, le moins risqué en termes de fraude et le moins émetteur de carbone. Pour vous, c'est 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 ;
- des dernières **innovations** digitales en matière de paiement (sans contact, paiement par mobile, paiement en plusieurs fois, etc.).

Quel
équipement
choisir ?

Pour vous aider à choisir l'équipement qui conviendra le mieux à votre activité, **prenez rendez-vous avec votre conseiller bancaire**. Cette rencontre sera l'occasion de faire le point sur votre situation et d'étudier concrètement vos besoins pour l'encaissement de vos recettes selon que vous êtes :

- sur un ou plusieurs points de vente physiques ;
- en déplacement (coiffeur à domicile, marchand ambulant, etc.) ;
- à distance (activité de vente à distance par correspondance – VPC – par Internet ou téléphone) ;
- ou les trois à la fois.

Différentes formules pourront vous être proposées selon votre usage :

- avec un terminal de paiement électronique (TPE), ou une application mobile ;
- abonnement à durée déterminée, indéterminée ou saisonnier ;
- multicanal (Internet, smartphone, tablette, VPC...) ;
- ou uniquement en commerce électronique (Internet).

Pour les professionnels de santé, une offre monétique santé permet de disposer d'un équipement unique qui accepte à la fois la carte bancaire pour le règlement et la carte vitale pour la gestion électronique de la télétransmission des feuilles de soins.

Que contient
l'offre
de service ?

Votre **contrat monétique** (appelé par exemple « contrat d'acceptation de paiement de proximité par carte » ou « contrat de paiement à distance sécurisé ») précise selon les cas :

- le type de **cartes acceptées** et les réseaux d'acceptation ;
- la fonctionnalité **sans contact** par cartes et mobiles équipés NFC (Near Field Communication) ;
- le type de **Terminal de Paiement Electronique (TPE) éventuellement** retenu et les 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.



Le TPE peut être loué ou acheté auprès de la banque ou encore auprès d'un revendeur installateur spécialisé. Dans ce cas, assurez-vous qu'il est 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 la location éventuelle du matériel ;**
- **les communications, notamment s'il s'agit d'un modèle de TPE mobile ou si vous utilisez un smartphone ;**
- **et une commission par opération (pourcentage et/ou commission fixe).**

Pour un nouvel équipement, votre 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, à la fois annuellement et mensuellement. Ce relevé indique :

- 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 est ainsi facilitée.

Comment
se passe un
paiement carte
en magasin ?

Dans un magasin, **le TPE** peut être **fixe, portable** (connecté à une base fixe) **ou autonome** en utilisant la connectivité mobile pour transmettre les transactions. Les TPE fixes peuvent être adjoints d'un « pinpad » relié au socle du TPE. Ce clavier numérique facilite la saisie de son code confidentiel par le client. Pour éviter toute fraude, vous ne devez jamais perdre de vue ce clavier.

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.

Le paiement pourrait être refusé par exemple en cas de :

- dépassement du plafond attribué au client par sa banque ;
- absence de provision pour une carte à autorisation systématique ;
- erreur de saisie du code confidentiel ;
- déclaration de vol ou de perte ;
- ou opposition par la banque.



Pour faciliter les paiements et fluidifier les files d'attente, évitez d'exiger un montant minimum pour les paiements carte, surtout si vous disposez d'un TPE sans contact. À défaut, le montant minimum exigé pour 1 paiement par carte doit être affiché clairement à la caisse.

Les **opérations de paiement sont télécollectées**, généralement **la nuit**, pour être **portées au crédit de votre compte** bancaire, **le lendemain**.

À la fin de l'opération de télécollecte, vous recevez **un relevé de télécollecte** (papier ou digital) qui **vous permet de vérifier les opérations**. Il indique le nom de votre banque, celui de votre établissement et votre numéro SIRET.

**Et s'il s'agit
d'une carte
étrangère ?**

Les cartes étrangères sont la plupart du temps désormais équipées d'une puce électronique. Dans le cas d'une carte équipée uniquement d'une piste magnétique, **éditez le ticket papier et faites-le signer par le titulaire de la carte.** Puis vérifiez la concordance de cette signature avec celle apposée au dos de la carte (voire sur une pièce d'identité).

Vous avez de nombreux clients étrangers ? Pensez à souscrire une offre qui permet les règlements en devises étrangères, sans risque de change, votre compte étant lui crédité en euros.

La signature du titulaire de la carte sera aussi exigée au-delà d'un certain montant précisé dans votre contrat monétique (1500 € par exemple).

**Faut-il encore
éditer un ticket
papier ?**

Depuis août 2023, l'impression du ticket de paiement par carte bancaire n'est plus obligatoire. Le client peut cependant vous le demander.

ATTENTION Vous devez toujours émettre le ticket en cas d'abandon d'opération, de remboursement par crédit du compte via la carte ou de paiement par carte étrangère.

Comment
ça marche la
pré-autorisation
par carte
bancaire ?

Sur les TPE ou en e-commerce, **elle vous permet de réserver le montant estimé d'une prestation** type location de biens ou services : séjour hôtel, location de voiture, de vélo, etc. Cette pratique est légale et vous permet de :

- vérifier la validité de la carte bancaire du client (ex : pas de mise en opposition) ;
- s'assurer de la capacité du client à régler la transaction.

ATTENTION L'utilisation des procédures de paiement par carte pour la perception de caution est interdite.

**Quels sont les
avantages du
sans contact ?**

Le sans contact évite au client de saisir son code confidentiel. Pour vous, cela :

- **améliore l'expérience client**, réduit la durée de la transaction, écourte les files d'attente en caisse et fluidifie les achats ;
- **simplifie et sécurise vos encaissements** : en manipulant moins d'espèces, vous prenez notamment moins de risques de perte et de vol ;
- **évite le mécontentement** des clients, habitués désormais au sans contact.

L'équipement des cartes avec la fonctionnalité sans contact est aujourd'hui courant. Celui des téléphones mobiles est en croissance constante, dans tous les secteurs d'activité (commerce, restaurants, épicerie, cafés, pharmacies, fleuristes, tabacs, librairies...). Les TPE proposés sont désormais compatibles par défaut.

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

**Comment
fonctionne le
sans contact et
le sans contact
plus ?**

Jusqu'à 50 €, votre client approche sa **carte** ou son **téléphone** (après ouverture de l'application de paiement à la suite d'une authentification du client) voire sa montre, du TPE. Ses diodes s'allument, un bip retentit et le paiement est validé.

La carte devra être insérée dans le TPE et le code saisi :

- au-delà d'un certain montant cumulé de paiements sans contact ;
- ou au-delà d'un nombre maximum de transactions consécutives en sans contact (différent selon les banques).

À défaut de saisie du code, aucun paiement sans contact ne sera alors possible.

Au-delà de 50 €, le paiement en mode sans contact demeure possible :

- avec une **carte bancaire, le client passe sa carte au-dessus du TPE, puis, compose son code confidentiel**.
Il n'a pas/plus besoin d'insérer la carte dans le TPE.
C'est le « **sans contact plus** » ;
- avec un **téléphone**, le client doit d'abord **s'authentifier** sur son téléphone par un **code confidentiel spécifique**, un **mot de passe** ou par un **élément biométrique (empreinte digitale, reconnaissance faciale)**.
Pour valider son paiement, il devra ensuite passer son téléphone devant le TPE.

Dans le cas d'un paiement via un téléphone mobile, ce sont les plafonds de paiement de la carte physique du client qui sont appliqués et contrôlés par sa banque.

Pour bénéficier du sans contact plus, pensez à mettre à jour votre TPE.

**Comment
faire pour un
paiement carte
en situation
de mobilité ?**

Il existe plusieurs solutions selon votre activité.

- Le **TPE portable**, connecté par un système sans fil, Bluetooth, Wi-Fi ou infrarouge, à une station qui se trouve à un emplacement fixe du point de vente. Le TPE portable peut être éloigné à plusieurs mètres de la base (entre 10 à 30 mètres). Il permet des paiements ailleurs qu'à la caisse (ex: restaurant). Un socle fixe sert de recharge électrique.
- Le **TPE mobile ou autonome** fonctionne sur batterie et ne nécessite pas de se connecter à une base. Il fonctionne en utilisant la connectivité mobile GPRS, 4G ou 5G pour communiquer avec la banque. Il 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. Une carte SIM monétique est nécessaire pour utiliser l'appareil, il existe également des modèles compatibles avec le Bluetooth ou le Wi-Fi.
- Les **terminaux mobiles m-POS**. 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. Un lecteur de carte (connecté au Smartphone par Bluetooth ou par un câble) 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 reçoit 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 24 h 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 (logiciel à télécharger) vous permet de gérer au quotidien vos transactions (consultation, validation, annulation, remboursement...), **avec de nombreuses fonctionnalités** (personnalisation de la page de paiement, automatisation de la remise en banque, paiement différé à l'expédition du colis, paiement en plusieurs fois...).

Pour réduire les risques de fraude et d'impayés, les banques ont mis en place un système d'authentification forte pour les paiements par carte à distance. Selon les établissements, d'autres contrôles peuvent aussi être effectués (exemples : plafond par carte, 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, notamment American Express. Dans certains cas, vous pourrez être obligés de signer un contrat monétique directement avec ledit réseau.

L'**authentification forte** est aujourd'hui obligatoire pour tout paiement en ligne. Elle permet à la banque d'authentifier le titulaire de la carte avant d'autoriser une transaction et de lutter plus efficacement contre la fraude. Les clients sont désormais bien habitués.

Assurez-vous que votre site marchand est bien conforme aux exigences réglementaires liées à l'authentification forte, en vous rapprochant de votre banque ou de votre prestataire de service de paiement.

Pour des raisons de sécurité et conformément aux recommandations de la CNIL, évitez de proposer à vos clients d'enregistrer les données de leur carte bancaire pour les prochains paiements. À noter, qu'il est interdit de stocker ces données sans leur consentement préalable explicite.

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.

L'ESSENTIEL

Proposer le paiement par carte à mes clients

- Le paiement par carte est rapide et sécurisé.
- Choisissez un équipement et un contrat adaptés à vos besoins.
- L'information sur les frais d'encaissement par carte est mensuelle et annuelle.
- Le paiement sans contact permet d'améliorer l'expérience client 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.

lesclesdelabanque.com