
**Nouvelles normes européennes sur le paiement en ligne :
la Fevad et Mercatel demandent l'intervention des autorités françaises
auprès de l'Union européenne**

La Commission Européenne doit décider avant le 29 septembre 2017 si elle approuve le dernier projet de texte des RTS proposé par l'Autorité Bancaire Européenne (EBA). La Fevad et Mercatel, associations professionnelles représentatives du e-commerce et des problématiques de paiement dans le commerce de détail sous toutes ses formes, estiment que certaines pratiques opérationnelles pourraient être mieux prises en compte dans ce texte.

Rappelons que les RTS précisent notamment les modalités pratiques de mise en œuvre d'une authentification forte des personnes lors des paiements en ligne (type 3D Secure).

Nous nous félicitons du travail important que l'EBA et la Commission européenne ont entrepris jusqu'ici avec l'ensemble des parties prenantes qui ont conduit à une sensible amélioration du texte qui comprend désormais une prise en compte de l'approche par le risque et prévoit un certain nombre d'exemptions à l'authentification forte.

La Fevad et Mercatel souhaitent cependant alerter les autorités françaises et l'ensemble des parties prenantes sur trois aspects de ce texte qui nous semblent à la fois constituer une menace sur le développement économique des entreprises de e-commerce et remettre en cause certaines modalités de paiement appréciées par les consommateurs.

Montants minimaux :

Le texte prévoit une exemption pour les montants unitaires inférieurs ou égaux à 30 euros (avec montant cumulé (ou nombre de transactions) n'excédant pas 100 euros (ou 5 transactions).

***Proposition :** ce seuil de 30 euros pourrait être porté à 50 euros sans menacer l'édifice général tout en gagnant en cohérence en s'alignant ainsi sur le montant maximum du sans contact.*

Approche par les risques

Si l'esprit de l'approche par les risques est réintroduit dans le texte, son application en est, dans les faits, fortement limitée par des seuils très éloignés de toute réalité opérationnelle (annexe 1) :

- Pour les transactions entre 0 et 100 euros, le taux de fraude soit au plus égal à 0,13%
- Pour les transactions entre 100 et 250 euros, le taux de fraude soit au plus égal à 0,06%
- Pour les transactions entre 250 et 500 euros, le taux de fraude soit au plus égal à 0,01%

En outre il ne s'agit pas des taux de fraudes des marchands pris individuellement mais des taux de fraudes des banques émetteurs et acquéreurs ce qui dilue considérablement l'effet incitatif pour les marchands.

***Proposition :** considérer pays par pays une grille de taux cibles en cohérence avec ceux publiés par les régulateurs nationaux (OSMP pour ce qui est de la France). Ces taux pourraient être réévalués chaque année en fonction des progrès accomplis.*

Paiements récurrents ou fractionnés

Un certain nombre de grands acteurs du commerce électronique en Europe ont une part importante de leurs revenus provenant des opérations récurrentes, soit par des abonnements, soit par des services basés sur des paiements fractionnés.

Le texte actuel (article 14) ne prévoit une exemption qu'aux opérations récurrentes du même montant (à part la première qui sera authentifiée systématiquement). Cette rédaction ne tient pas compte de la réalité des pratiques des entreprises dans ce domaine qui sont fréquemment amenées à offrir des essais, des réductions et des mises à niveau ... à leurs clients, et donc des montants différents, sans procéder pour autant à chaque fois à une nouvelle authentification.

De la même manière, les paiements fractionnés (en 3, 4 ... 10 fois) font l'objet d'une unique authentification forte à la commande. Or, les secondes transactions et suivantes peuvent être de montants différents, recalculés par exemple dans le cas d'un retour concernant une partie seulement de la commande ou en cas d'arrondis.

Authentifier à nouveau ce type de paiement, sous réserve de la faisabilité technique, nuirait considérablement à l'expérience du client et remettrait en cause un mode de paiement fortement apprécié par les consommateurs et indispensable pour les achats d'un montant élevé.

Proposition : *Nous demandons donc à la Commission et au Parlement Européen de réviser tel que proposé ci-dessous la rédaction de l'article 14 du projet de RTS afin d'inclure des paiements de montants différents :*

*« Les fournisseurs de services de paiement doivent appliquer une authentification forte du client lorsqu'un payeur crée, modifie ou lance pour la première fois une série de transactions récurrentes **avec le même montant et** avec le même bénéficiaire. »*

La Fevad, Mercatel et les marchands qu'ils représentent sont pleinement engagés à assurer une sécurité de haut niveau des transactions en ligne car le succès de nos services repose avant tout sur l'expérience client et la confiance des consommateurs. Nous travaillons continuellement à améliorer cette expérience client tout en intégrant les protections nécessaires contre les fraudes.

Cette dynamique s'illustre d'ailleurs dans les derniers chiffres publiés dans le rapport de l'OSMP relatifs à la fraude aux moyens de paiement. Celle-ci recule pour la troisième année consécutive en taux et en valeur (0,199 %), témoignant des efforts entrepris par les acteurs du marché des paiements en termes de sécurisation des transactions.

Le projet de norme technique présenté par l'EBA pourrait avoir des conséquences non négligeables sur le taux de conversion et donc sur la performance des sites. Il ne doit pas menacer le fragile, mais nécessaire équilibre entre sécurité et fluidité du parcours client qui est au cœur du développement du secteur de l'économie digitale, dont le e-commerce est une composante essentielle.

La Fevad et Mercatel demandent donc aux autorités françaises et notamment aux experts qui les représentent d'intervenir dans les arbitrages relatifs à la rédaction finale de ce texte notamment auprès de la Commission et du Parlement Européen pour prendre en compte dans le texte définitif les points évoqués ci-dessus.

A propos de la Fevad : La Fédération du e-commerce et de la vente à distance, créée en 1957, fédère aujourd'hui 600 entreprises et 800 sites internet. Elle est l'organisation représentative du secteur du commerce électronique et de la vente à distance. La Fevad a notamment pour mission de recueillir et diffuser l'information permettant l'amélioration de la connaissance du secteur et d'agir en faveur du développement durable et éthique de la vente à distance et du commerce électronique en France.

Contact : Bertrand Pineau | 01 42 56 38 86 | bpineau@fevad.com

A propos de Mercatel : Créé en 1986 par des entreprises du commerce et de la distribution, Mercatel est un think tank à vocation opérationnelle regroupant toutes les formes de commerce et son éco système autour des enjeux technologiques du front office du commerce de détail et particulièrement sur le sujet des paiements. Les missions de Mercatel :

- Comprendre et anticiper les grandes évolutions en cours pour permettre l'adaptation des Organisations et des outils ;
- Contribuer avec l'ensemble des parties prenantes, les organismes et autorités nationales et européennes concernés à faire émerger des standards et des voies de convergence facilitant l'adoption des nouvelles technologies.
- Porter la voix du commerce en collaboration avec l'ensemble des Fédérations et Organisations professionnelles dans les évolutions législatives, techniques et des règles de sécurité.

Contact : Jean-Michel Chanavas | 01.40.15.03.69 | jmchanavas@mercatel.info