

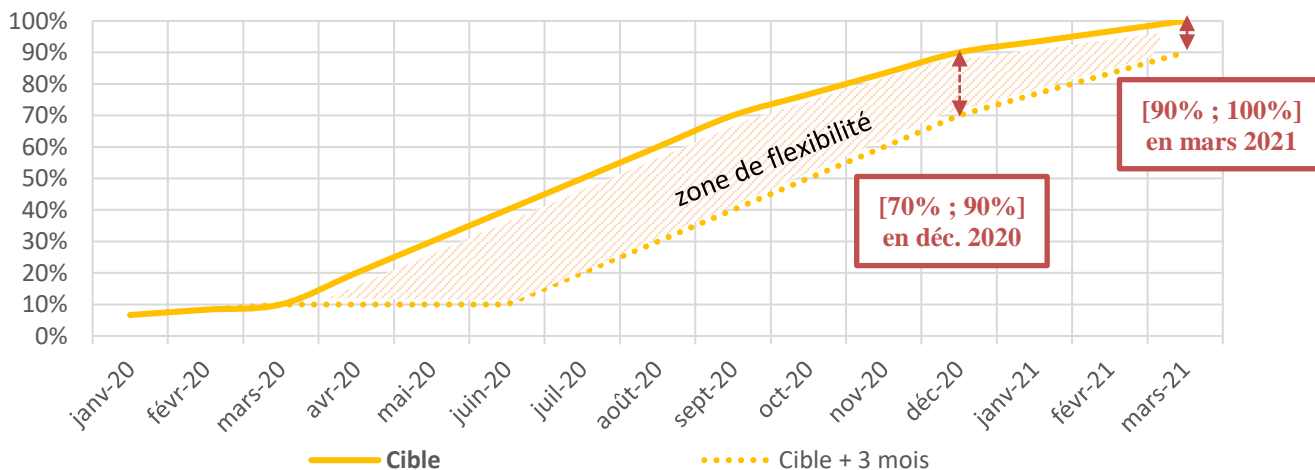
Trajectoire de mise en œuvre du *soft decline* pour finalisation du plan de migration pour l'authentification forte des paiements en ligne

CONTEXTE

En septembre 2019, l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement a publié un plan de migration pour assurer la mise en œuvre en France, dans les délais supplémentaires accordés par l'Autorité bancaire européenne, des dispositifs d'authentification forte des paiements électroniques en ligne qui sont exigées par la 2^e directive européenne sur les services de paiement (DSP2).

À l'occasion de la publication de son rapport annuel 2019, l'Observatoire avait assorti ce plan de migration d'une marge de flexibilité additionnelle pour tenir compte des répercussions de la crise sanitaire. Dans le cadre de ce plan de migration ajusté, les trajectoires cibles sont maintenues à l'identique mais sont doublées d'une trajectoire parallèle retardée de trois mois à compter d'avril 2020.

Trajectoire de migration ajustée sur le volet « acquisition des paiements » (% des transactions initiées par le payeur et conformes à la DSP2, en montant)



En complément, l'Observatoire avait acté d'une trajectoire de montée en charge de l'émission de messages de *soft decline*. Ces messages correspondent à des rejets d'autorisation par l'émetteur de la carte d'une transaction qui n'est pas conforme à la DSP2 avec la possibilité pour le e-commerçant ou son prestataire d'acceptation technique de resoumettre la transaction via le protocole 3D-Secure (opération dite de *retry*). En incitant les e-commerçants et leurs prestataires à recourir au protocole d'authentification 3D-Secure, les *soft declines* constituent un outil efficace de mise en conformité à la DSP2 des transactions par carte sur internet. Dans ce cadre, deux approches ont été mises en œuvre depuis août 2020 en France sous l'égide de l'Observatoire :

- D'une part, les émetteurs sont invités à émettre un volume minimum de *soft decline*, compris entre 0,1% et 0,5% des transactions non conformes, afin d'entretenir la capacité des e-commerçants à traiter les messages de *soft decline* et à effectuer des opérations de *retry*.
- D'autre part, les émetteurs ont été sollicités pour émettre systématiquement des *soft declines* pour les transactions excédant certains montants dans le cadre d'une feuille de route commune :
 - o À partir d'octobre 2020, toutes les transactions supérieures à 2000 euros ;
 - o À partir du 5 janvier 2020, toutes les transactions supérieures à 1000 euros ;
 - o À partir du 15 février 2020, toutes les transactions supérieures à 500 euros ;

La flexibilité reconnue par l'Observatoire pour tenir compte de la crise sanitaire restait toutefois strictement encadrée. Si le niveau de conformité des transactions sur internet restait compris entre ces deux trajectoires, alors le rythme de migration était considéré comme satisfaisant. En revanche, si le niveau de conformité se situait en-deçà de la zone de flexibilité, alors des mesures correctives devaient être engagées. En ce qui concerne l'acquisition des paiements sur internet, il était notamment convenu d'agir sur la trajectoire de montée en charge des *soft declines* pour augmenter le rythme de mise en conformité des transactions par carte sur internet pour revenir dans la trajectoire fixée par l'Observatoire.

Au regard des statistiques collectées auprès des principaux établissements acquéreurs de la Place française, l'Observatoire note qu'en décembre 2020 le niveau des transactions passant par les infrastructures 3D-Secure est resté en-deçà des objectifs fixés par l'Observatoire qui étaient compris entre 70% à 90% des flux en valeur. Dans le même temps, le montant des flux concernés par l'abaissement des seuils à 1000€ en janvier et à 500€ en février 2021 sont insuffisants pour permettre un retour dans la trajectoire de l'Observatoire. Ces éléments justifient la mise en œuvre d'actions correctrices et supplémentaires pour atteindre les objectifs de l'Observatoire et parvenir aux niveaux de conformité souhaités.

POURSUITE DE LA TRAJECTOIRE D'ÉMISSION DES SOFT DECLINES

Au regard de ce qui précède, il est décidé de poursuivre la trajectoire d'émission des *soft declines* pour les transactions inférieures à 500 euros selon le calendrier suivant :

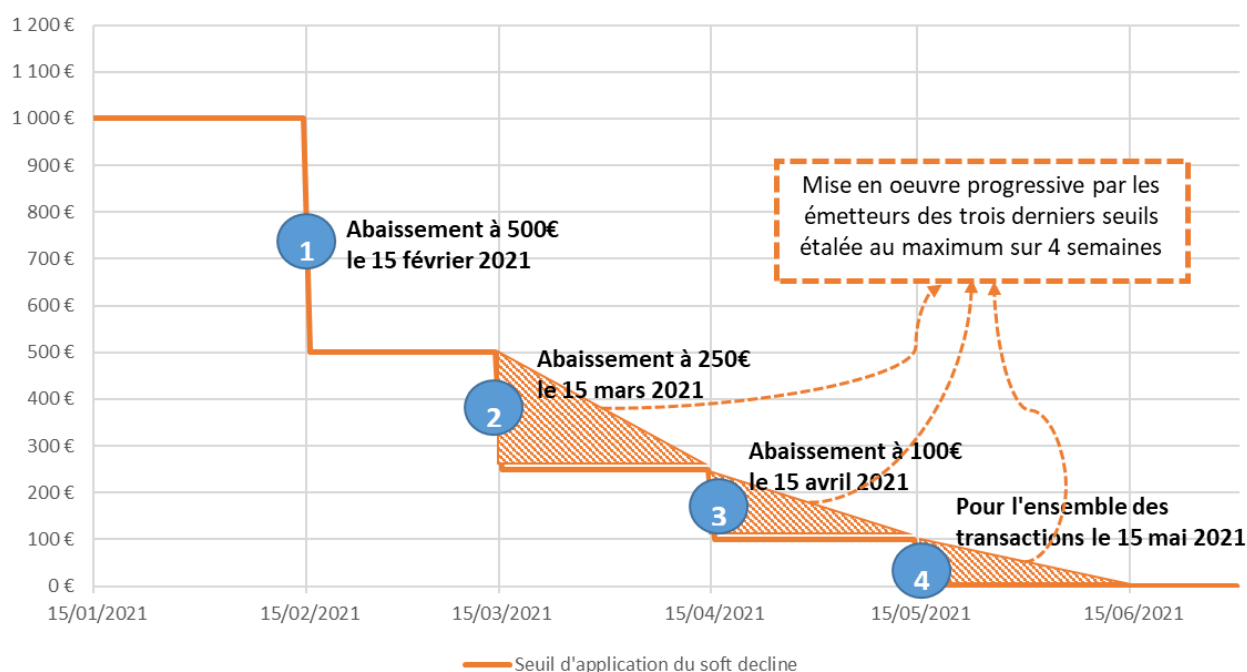
- **À partir du 15 mars 2021 pour les transactions supérieures à 250 euros**
- **À partir du 15 avril 2021 pour les transactions supérieures à 100 euros**
- **À partir du 15 mai 2021 pour toutes les transactions quel que soit leur montant (pleine conformité)**

Cette décision est motivée par plusieurs considérations :

- 1) Les nouvelles infrastructures compatibles avec la 2^e version du protocole 3D-Secure véhiculent une proportion croissante des flux de paiement en ligne. Elles assuraient en décembre 2020 environ 5% des transactions sur internet en volume et 10% en montant. D'après les statistiques recueillies par l'Observatoire, les taux d'échec des transactions en 3D-Secure v2 se rapprochent progressivement des taux d'échec des transactions en 3D-Secure v1, tandis que le taux d'échec des authentifications à deux facteurs s'améliore au fur et à mesure que les porteurs de carte s'approprient ces nouvelles solutions d'authentification. L'Observatoire a par ailleurs formalisé un mécanisme de traitement des flux de paiement en e-commerce en cas de défaut des infrastructures ou des dispositifs d'authentification ([lien internet](#)). Dans ce cadre, une liste de contacts a été établie pour gérer les situations d'incidents.
- 2) L'approche par les seuils est prévisible, ce qui permet de préparer au mieux les e-commerçants à la migration des flux vers les protocoles 3D-Secure. Elle est également efficace, en établissant des échéances communes qui sont internalisées par l'ensemble des acteurs de la chaîne des paiements.

- 3) Le délai d'un mois entre chaque palier est nécessaire pour lisser les impacts sur le commerce en ligne tout en restant suffisamment exigeant pour parvenir à une mise en conformité rapide des flux. Ce délai d'un mois est d'autant plus souhaitable que les transactions comprises entre 0 euro et 250 euros représentent une part très significative tant en volume qu'en valeur des flux de e-commerce qui sont aujourd'hui non conformes à la DSP2.

C'est la raison pour laquelle, il est proposé que les seuils prévus pour le 15 mars 2021 (>250 euros), le 15 avril 2021 (>100 euros) et le 15 mai 2021 (toutes les transactions) soient appliqués de façon progressive par les émetteurs avec l'objectif d'aboutir à une totale mise en œuvre dans un délai de 4 semaines. Cela doit permettre aux établissements émetteurs - dans le cadre de solutions collectives convenues avec les schémas de paiement par carte, les acquéreurs, les prestataires d'acceptation et les marchands - d'exonérer de façon provisoire certains secteurs, marchands ou cas d'usage pour lesquels une incapacité de traitement en mode cible aurait été identifiée (par exemple les difficultés de chaînage de transactions pour les paniers multi-vendeurs etc.). Toute exonération au-delà de ce délai de 4 semaines devra être limitée au strict minimum, encadrée dans le temps et dûment justifiée par les émetteurs auprès de l'Observatoire par un calendrier de remédiation pour mise en œuvre de la solution cible.



RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE PILOTAGE TECHNIQUE DU PLAN DE MIGRATION

Pour assurer le plein effet attendu de ces nouveaux abaissements et éviter les incidents, il convient de renforcer le pilotage technique du plan de migration. Il s'agit notamment de vérifier :

- Le bon état de préparation individuelle de l'ensemble des acteurs de la chaîne des paiements (commerçants, prestataires d'acceptation techniques, établissements bancaires) vis-à-vis des dernières versions du protocole 3D-Secure ;
- La disponibilité et la fiabilité des principales fonctionnalités d'exemptions offertes sur ces tranches de transactions (principalement l'exemption « petits montants » pour les transactions inférieures à 30 euros et l'exemption fondée sur l'analyse des risques liés à l'opération pour les transactions comprises entre 0 et 500 euros).

Pour assurer une mobilisation suffisante, l'Observatoire appelle une coordination et une transparence encore plus forte entre l'ensemble des acteurs de la chaîne des paiements. En plus du rôle joué par l'Observatoire via ses réunions hebdomadaires :

1) Les principaux schémas de paiement par carte sont invités à accueillir, dans la mesure du possible, cette coopération technique entre l'ensemble des acteurs – émetteurs, acquéreurs, prestataires d'acceptation technique (PAT) et marchands – pour réussir, de façon collective, à :

- Identifier les principaux problèmes techniques rencontrés sur le traitement de bout-en-bout des opérations et éventuellement trouver des solutions provisoires ;
- Établir un calendrier des tests à réaliser en priorité pour les cas d'usage qui n'auraient pas encore été testés dans leur configuration cible ;
- Mesurer le bon niveau de préparation des différents couples PAT/Acquéreurs et leur capacité réelle à traiter les principaux dispositifs d'exemptions (c.-à-d. un ou plusieurs marchands en test ou en production, volume de transaction suffisamment important, version de protocole réellement opérationnelle) ;
- Veiller à la diffusion d'indicateurs clé de performance sur les infrastructures d'authentification (par exemple taux de succès des opérations, taux de réussite des demandes d'authentification, taux de transactions exemptées d'authentification forte) en distinguant si possible les parcours d'achat sur ordinateur et les parcours d'achat sur mobile.

2) Les fédérations et les associations représentant les commerçants sont appelées à veiller au plein investissement de leurs adhérents et de leurs prestataires dans les tests afin d'augmenter le niveau de préparation des commerçants à l'abaissement des seuils, notamment en assurant une plus ample utilisation des exemptions d'authentification pour faible risque, qui sont suscitées par une demande du e-commerçant ou de son prestataire. Elles pourront également faciliter l'identification et la formalisation des principaux problèmes techniques pour lesquels ils devraient trouver, en lien avec l'ensemble des parties prenantes, des solutions provisoires dans l'attente des configurations cibles.

En parallèle, en lien avec les réseaux de paiement par carte, la Banque de France établira des **lignes directrices sur les conditions de mise en œuvre de l'authentification forte pour quelques cas d'usage emblématiques** (paiement *one-click* avec carte préenregistrée sur le site marchand, paiement effectué avec un portefeuille électronique sur lequel la carte de paiement est enregistré, abonnements en ligne, réservation de service de type VTC etc.). Il s'agit de relayer la doctrine réglementaire sur la base des éclaircissements apportés par l'Autorité bancaire européenne et de la rendre opérationnelle en présentant les modalités d'implémentation et requis techniques proposés par les principaux schémas de paiement.