



BANQUE CENTRALE EUROPÉENNE

EUROSYSTEME

## SEPA : LES ATTENTES DE L'EUROSYSTEME

### RÉSUMÉ

**De nombreuses avancées ont été réalisées, beaucoup reste à faire**

La mise en place de l'Espace unique de paiement en euros (*Single Euro Payments Area*, SEPA) se poursuit avec l'objectif de lever les obstacles aux paiements en euros au sein d'un espace comprenant actuellement trente et un pays. L'Eurosystème se félicite des efforts accomplis et des objectifs atteints par la communauté bancaire européenne et son instance d'autorégulation, le Conseil européen des paiements (*European Payments Council*, EPC), et continue de soutenir résolument le projet SEPA. Dans le cadre de son rôle de catalyseur du changement, l'Eurosystème suit attentivement les progrès de SEPA. L'Eurosystème s'est rendu compte, avec l'introduction du virement SEPA le 28 janvier 2008, qu'il est indispensable d'adhérer aux recueils de règles et cadres SEPA, mais que cela n'est souvent pas suffisant.

Pour tirer pleinement profit des avantages attendus de SEPA, des actions plus larges doivent être entreprises. **L'Eurosystème a par conséquent développé des attentes vis-à-vis des différentes parties prenantes.** Cette approche a été retenue en raison des demandes d'orientations plus précises sur SEPA adressées à l'Eurosystème par plusieurs intervenants de marché tout au long de l'année 2008. Les attentes publiées aideront les communautés bancaires nationales et les établissements de paiement dans leurs efforts de communication en direction des utilisateurs. De plus, ces attentes éclaireront les utilisateurs quant aux adaptations nécessaires dans le domaine de leurs activités de paiement et sur ce qu'ils peuvent attendre de leur établissement bancaire/ de paiement.

Les « prestataires de services SEPA » proposent à des tierces parties, que l'on peut

appeler « utilisateurs SEPA », des services de paiement. En fait, les acteurs concernés (les banques, par exemple) peuvent être, d'un côté, prestataires de services SEPA et, de l'autre, utilisateurs SEPA (lorsqu'elles paient une facture de fournitures de bureau par exemple). En ce qui concerne les prestataires de services SEPA, des attentes spécifiques sont formulées vis-à-vis des banques et des établissements de paiement, dans la mesure où les systèmes de cartes et les infrastructures font l'objet d'autres travaux. Il existe de nombreux types d'utilisateurs SEPA. L'Eurosystème a plusieurs fois attiré l'attention sur l'importance des entreprises (grandes comme petites et moyennes) et des administrations publiques, qui sont à l'origine d'un très grand pourcentage des opérations de paiement. Les banques commerciales et les banques centrales ainsi que les futurs établissements de paiement ne sont pas uniquement prestataires de services, ils sont également utilisateurs. Les commerçants jouent eux aussi un rôle important dans le cadre de SEPA, assumant une fonction de « point d'entrée » en ce qui concerne l'utilisation de l'un des instruments de paiement SEPA au point de vente : les paiements par carte. Enfin, SEPA doit, *in fine*, bénéficier aux clients particuliers : l'Eurosystème les encourage vivement à adopter les instruments de paiement SEPA.

Les attentes de l'Eurosystème visent à faire comprendre au marché que, même dans les turbulences actuelles, SEPA reste une priorité essentielle pour l'Eurosystème et qu'un « mini-SEPA » (ne couvrant que les paiements transfrontaliers) n'est pas acceptable. Sous l'effet de la crise financière, de plus en plus de banques se recentrent sur leurs activités de services aux particuliers, au cœur desquelles se trouvent les services de paiement. Une migration complète vers SEPA est donc d'autant plus importante aujourd'hui que SEPA représente le fondement de l'activité de paiement de détail future en Europe.

Toutefois, **les attentes de l'Eurosystème ne constituent pas des exigences formelles et ne sont pas juridiquement contraignantes, ni pour les utilisateurs ni pour les prestataires de services SEPA.** S'agissant des prestataires de services, les attentes publiées par l'Eurosystème devraient servir de référence. Les prestataires de services sont invités à évaluer leur offre de services sur la base des critères et recommandations, régulièrement et de façon autonome, et à publier les résultats de cette évaluation. Il convient cependant de souligner que les prestataires de services SEPA ne sont nullement tenus, juridiquement, de procéder à cette évaluation.

Pour les utilisateurs, ces attentes montrent de quelle façon la migration vers SEPA peut être activement promue, en fournissant des orientations sur sa mise en œuvre et en évoquant les effets et les avantages que leur apporterait une migration réussie.

**Les principaux messages à l'intention des prestataires de services SEPA (à savoir les banques et les établissements de paiement) sont les suivants.**

1. **L'Eurosystème attend des banques/établissements de paiement qu'ils garantissent leur capacité opérationnelle à envoyer et recevoir des paiements SEPA.** Il convient que les banques/établissements de paiement offrant des services de virement et/ou de prélèvement en euros proposent également les instruments SEPA correspondants. Pour des raisons d'accessibilité, tous les BIC (*Bank Identifier Code*, code d'identification bancaire) pertinents doivent être répertoriés dans l'annuaire d'au moins une infrastructure présente dans l'espace SEPA. Les procédures opérationnelles et les applications informatiques doivent être adaptées aux exigences de SEPA, tandis que des standards SEPA doivent être introduits dans la communication avec les clients. Enfin, si la conversion entre les anciens et les nouveaux formats SEPA est proposée

jusqu'à la date de fin de la migration, il doit être fait en sorte d'éviter toute perte de données.

2. **En outre, l'Eurosystème attend des banques/établissements de paiement qu'ils offrent aux utilisateurs des instruments SEPA correspondant aux instruments en euros déjà offerts dans les différents pays, tant pour l'envoi que pour la réception des paiements nationaux et transfrontaliers au sein de l'espace SEPA.** L'utilisation active des instruments SEPA par les clients peut être encouragée à condition de les rendre au moins aussi attrayants que les instruments en place jusqu'ici, en informant les clients et en respectant les principes généraux de l'Eurosystème concernant SEPA.

**Les principaux messages à l'intention des utilisateurs SEPA sont les suivants.**

1. **L'Eurosystème attend des entreprises et des administrations publiques : a) qu'elles fassent référence dans leurs appels d'offres aux critères SEPA définis par l'EPC ainsi qu'aux attentes de l'Eurosystème, et b) qu'elles utilisent un fournisseur de services de paiement respectant ces règles et attentes relatives à SEPA.** De plus, les systèmes et les bases de données internes doivent être adaptés (intégration des codes IBAN et BIC ou fonctionnalités XML, par exemple) pour permettre une bonne exécution des traitements automatiques de bout en bout. Les investissements qui seront probablement nécessaires doivent être budgétés à temps. Par ailleurs, il convient que les entreprises et les administrations publiques soutiennent l'adoption générale des instruments SEPA en communiquant à leurs clients leurs codes IBAN et BIC sur les factures et les formulaires en ligne ou papier, plutôt que les anciens identifiants bancaires.
2. **L'Eurosystème attend des banques commerciales et des banques centrales ainsi que des établissements de paiement**

qu'ils montrent l'exemple en faisant référence aux critères SEPA de l'EPC et aux attentes de l'Eurosystème dans leurs appels d'offres. Il leur revient d'utiliser les instruments SEPA et, s'ils n'effectuent pas les paiements eux-mêmes, de choisir un prestataire de services de paiement respectant ces règles et attentes relatives à SEPA pour le paiement de leurs fournisseurs et des salaires. Si les comptes bancaires respectifs sont ouverts auprès d'un même établissement, le code IBAN devrait être utilisé plutôt que les anciens identifiants bancaires.

3. **L'Eurosystème attend des commerçants, quand ils proposent à leurs clients le paiement par carte, qu'ils examinent si les systèmes de cartes et les acquéreurs auxquels ils se lient par contrat se conforment au cadre d'interopérabilité SEPA pour les paiements par carte (SEPA Cards Framework, SCF) et suivent les termes de référence définis pour les systèmes de cartes (Terms of reference for card schemes).** Les commerçants devraient adopter des terminaux certifiés conformes à la norme EMV et des systèmes utilisant les standards SEPA (lorsqu'ils seront disponibles) et promouvoir l'utilisation de systèmes de paiement par carte efficaces aux terminaux de paiement électronique. Les commerçants devraient envisager d'accepter un ou plusieurs système(s) européen(s) de paiement par carte supplémentaire(s), lorsqu'ils seront disponibles, si toutefois cette solution est acceptable pour eux.
4. **Selon l'Eurosystème, la migration vers SEPA serait facilitée si les clients particuliers s'informaient quant au numéro IBAN de leur compte et au code BIC correspondant de leur banque.** Il serait en outre bénéfique pour l'adoption de SEPA qu'ils utilisent le BIC et l'IBAN pour effectuer leurs paiements (de préférence à l'aide d'instruments SEPA) chaque fois que ceux-ci sont mentionnés sur la facture. Avant de choisir une nouvelle banque, les clients

particuliers peuvent également comparer les différents services offerts par les banques des autres pays de l'espace SEPA. Pour les paiements aux points de vente, les cartes devraient être privilégiées par rapport aux autres moyens de paiement moins efficaces (comme le chèque), au niveau national comme dans l'espace SEPA.

## I INTRODUCTION

L'Eurosystème continue de soutenir résolument la création d'un espace unique de paiement en euros (SEPA), dans lequel les particuliers et les entreprises pourront effectuer des paiements scripturaux dans l'ensemble de la zone euro à partir d'un même compte, dans un pays quelconque de la zone euro, en utilisant une gamme unique d'instruments de paiement avec autant de facilité, d'efficacité et de sécurité qu'ils le font aujourd'hui pour les paiements nationaux. SEPA est nécessaire pour progresser vers un marché des paiements plus intégré en Europe, qui offrira des avantages économiques substantiels. Il s'agit également d'une avancée indispensable qui vient compléter l'introduction de l'euro comme monnaie unique de seize pays en Europe. SEPA ne représente donc pas seulement un projet économique, mais est aussi étroitement lié à l'ambition politique de progresser vers une Europe plus intégrée, plus compétitive et plus innovante. SEPA est un objectif européen majeur, comparable par son ambition, son ampleur et sa complexité au passage à l'euro et à l'introduction des billets et pièces en euros. Les travaux de conception et de mise en œuvre de SEPA sont coordonnés et soutenus par le Conseil européen des paiements (EPC), l'instance d'autorégulation mise en place par le secteur bancaire européen pour les questions relatives aux services de paiement. Dans le cadre de son rôle de catalyseur du changement, l'Eurosystème suit attentivement les progrès de SEPA. L'Eurosystème s'est rendu compte, avec l'introduction du virement SEPA le 28 janvier 2008, qu'il est indispensable d'adhérer aux recueils de règles et cadres SEPA, mais que cela n'est souvent pas suffisant. Pour tirer pleinement profit des avantages attendus de SEPA, des actions plus larges doivent être entreprises. L'Eurosystème a par conséquent identifié des attentes à l'égard des différentes parties prenantes. Cette approche a été retenue en raison des demandes adressées à l'Eurosystème par plusieurs intervenants de marché, tout au long de l'année 2008, en faveur d'orientations plus précises sur SEPA.

Le présent document concerne l'ensemble de l'espace SEPA, que les pays appartiennent ou pas à la zone euro. Toutefois, comme le projet SEPA, il ne porte que sur les paiements libellés en euros.

Les attentes de l'Eurosystème vis-à-vis des prestataires de services et utilisateurs SEPA doivent faire comprendre au marché que, même dans les turbulences actuelles, SEPA reste une priorité essentielle pour l'Eurosystème et qu'un « mini-SEPA » (ne couvrant que les paiements transfrontaliers) n'est pas acceptable. Sous l'effet de la crise financière, de plus en plus de banques se recentrent sur leurs activités de services aux particuliers, au cœur desquelles se trouvent les services de paiement. Une migration complète vers SEPA, fondement de l'activité de paiement de détail future en Europe, est donc d'autant plus importante à ce stade. Les attentes formulées devraient fournir aux intervenants de marché des orientations quant au processus de migration.

Enfin, il faut souligner que l'Eurosystème n'entend pas rendre ses attentes contraignantes, pas plus qu'il n'envisage d'évaluer formellement les réponses qui y seront apportées. Cela étant, l'Eurosystème apprécierait que les différents acteurs concernés tiennent compte de ces attentes dans leurs activités et encourage les banques et les établissements de paiement, en particulier, à procéder à une autoévaluation.

## 2 CONDITIONS PRÉALABLES

L'Eurosystème, pour la définition de ces attentes, a examiné plusieurs conditions préalables mentionnées ci-dessous à des fins de transparence.

- L'Eurosystème n'a pas l'intention de formuler des attentes sous la forme de critères contraignants. En d'autres termes, les utilisateurs et les prestataires de services ne devront supporter aucune charge supplémentaire.

- L'Eurosystème n'effectuera pas, à ce stade, d'évaluation formelle ou d'enquête en ce qui concerne les attentes.
- Les utilisateurs et les prestataires de services peuvent, mais n'y sont nullement obligés, évaluer eux-mêmes leur conformité aux attentes et en publier les résultats. L'Eurosystème accueillerait cependant très favorablement les autoévaluations de la part des banques et des établissements de paiement. (L'Eurosystème a par conséquent élaboré un modèle destiné à cette autoévaluation, qui se trouve en annexe.)
- Les acteurs opérant sur des « niches » de marché ne sont pas tenus de proposer l'ensemble des produits SEPA. Ils peuvent très bien remplir les attentes correspondant à leur offre de services limitée.
- L'Eurosystème entend éviter toute duplication de la documentation de l'EPC existante et des travaux qu'il a déjà effectués (comme les termes de référence pour les infrastructures). Pour donner une vision d'ensemble complète, les autres chantiers ouverts par l'Eurosystème sont toutefois brièvement résumés dans le présent document.

### 3 CATÉGORIES D'ACTEURS CONCERNÉS PAR SEPA

Ce document opère une distinction entre les prestataires de services et les utilisateurs SEPA. Alors que les premiers offrent des services de paiement à des tiers (services de compensation, de virement ou de prélèvement par exemple), les seconds sont les clients d'un prestataire de services (SEPA), ce dernier agissant pour son compte propre lorsqu'il recourt à des services de paiement. De fait, un acteur (comme une banque) peut être à la fois prestataire de services SEPA (offrant par exemple un service de virement à ses entreprises clientes) et utilisateur SEPA (payant une facture de fournitures de bureau par exemple). Ce document vise à prendre en compte ces spécificités.

Trois catégories de prestataires de services SEPA peuvent être identifiées :

- **les banques et établissements de paiement,**
- **les systèmes de cartes, et**
- **les infrastructures** (souvent appelées « infrastructures d'échange » ou « systèmes de compensation et de règlement »).

Tandis que les banques et les établissements de paiement offrent leurs services à des clients et des entreprises (PME, grandes entreprises et commerçants), les clients des infrastructures sont habituellement des banques. Cette classification n'est toutefois pas de nature exclusive, certaines banques offrant des services de compensation et de règlement à d'autres banques (souvent plus petites) et certains systèmes de compensation et de règlement fournissant à des entreprises un accès direct à leurs services. L'Eurosystème a d'ores et déjà publié des termes de référence sur les infrastructures (voir le site Internet de la BCE, sous <http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/html/tor.en.html>). Afin d'aider le secteur bancaire européen à créer un SEPA pour les cartes, l'Eurosystème a élaboré des critères de conformité à SEPA pour les systèmes de cartes et des termes de référence correspondants. L'existence de ces deux chantiers distincts explique pourquoi les infrastructures et les systèmes de cartes ne sont pas examinés explicitement dans ce document.

Cinq catégories d'utilisateurs SEPA peuvent être identifiées :

- **les entreprises (petites, moyennes et grandes),**
- **les autorités publiques,**
- **les banques (banques commerciales et banques centrales) et les établissements de paiement,**

- **les commerçants, et**
- **les clients particuliers.**

L'Eurosystème a attiré à plusieurs reprises l'attention sur l'importance des entreprises (grandes entreprises comme PME) et des administrations publiques (voir, par exemple, les rapports d'étape sur SEPA et de nombreux discours de responsables de l'Eurosystème<sup>1</sup>), qui sont à l'origine d'un très grand pourcentage des opérations de paiement. Les attentes de l'Eurosystème en ce qui concerne SEPA portent donc essentiellement sur ces deux catégories d'utilisateurs, même si les trois autres catégories ne doivent pas être ignorées. Les banques (commerciales et centrales) et les futurs établissements de paiement ne sont pas seulement des prestataires de services, ils sont aussi utilisateurs SEPA. Ils pourraient bien sûr être intégrés dans les deux premières catégories d'utilisateurs mais, au vu de leur importance symbolique, et pour favoriser une prise de conscience, ils sont chacun regroupés dans une catégorie d'utilisateurs distincte. Les commerçants jouent également un rôle important dans le contexte de SEPA. Lorsqu'ils effectuent des virements et des prélèvements, ils sont considérés comme des « entreprises ». Au-delà des procédures de paiement habituelles en tant qu'entreprises, ils assument également une fonction importante de « point d'entrée » en ce qui concerne l'acceptation des paiements par carte SEPA aux points de vente. Enfin, SEPA doit, *in fine*, bénéficier aux clients particuliers : l'Eurosystème les encourage à résolument adopter les instruments de paiement SEPA.

#### 4 ÉVALUATION DE LA SITUATION ACTUELLE PAR RAPPORT AUX ATTENTES

Les attentes de l'Eurosystème ne constituent pas des exigences formelles et ne sont pas juridiquement contraignantes, ni pour les utilisateurs SEPA ni pour les prestataires de services SEPA (à savoir les banques et les établissements de paiement). S'agissant des prestataires de services, les attentes publiées

par l'Eurosystème devraient servir de référence leur permettant de se référer à la satisfaction des attentes davantage détaillées de l'Eurosystème plutôt qu'à la simple adhésion aux recueils de règles et cadres pertinents. L'Eurosystème n'évaluera pas si les prestataires de services SEPA (banques et établissements de paiement) remplissent ces attentes, mais ceux-ci sont invités à évaluer leur offre de services par rapport aux critères et recommandations, régulièrement et de façon autonome, et à publier les résultats de cette évaluation. Toutefois, il convient de souligner que les prestataires de services SEPA (banques et établissements de paiement) ne sont nullement tenus, juridiquement, de procéder à cette évaluation. Les infrastructures et les systèmes de cartes faisant l'objet d'autres travaux, seule une orientation relative à l'autoévaluation des banques/établissements de paiement est annexée au présent document.

Les banques et établissements de paiement qui n'offrent pas actuellement un type de service donné (le prélèvement, par exemple) ne sont pas tenus de proposer le type de service correspondant. Les attentes relatives à SEPA ne portent donc que sur les types de services que les banques et établissements de paiement proposent d'ores et déjà dans le contexte des anciens instruments en euros. Les prestataires de services peuvent décider de ne pas offrir un type de service qu'il ne proposent pas parmi leurs anciens instruments en euros et, cependant, remplir les attentes.

À l'évidence, il serait beaucoup plus difficile d'évaluer la satisfaction des attentes par les utilisateurs de moyens de paiement SEPA que celles vis-à-vis des prestataires de services, que ce soit à travers une autoévaluation ou par le biais d'une évaluation effectuée par une tierce partie. C'est une des raisons pour lesquelles l'évaluation de la satisfaction des attentes SEPA pour les utilisateurs n'est pas envisagée. Ces attentes indiquent cependant aux utilisateurs de quelle façon la migration vers SEPA peut

<sup>1</sup> Ces rapports et ces discours sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.ecb.int/paym/sepa/html/index.en.html>.



être activement promue, en leur fournissant des orientations pour la mise en œuvre de SEPA et en évoquant les effets et avantages que leur apporterait une migration réussie. Les attentes publiées par l'Eurosystème pourront soutenir les communautés bancaires nationales et les établissements de paiement dans leurs campagnes de communication à l'intention des utilisateurs, tout en décrivant à ceux-ci les adaptations nécessaires dans le cadre de leurs activités de paiement.

## 5 POURQUOI RÉDIGER DE TELLES ATTENTES ?

La crise financière en cours fait courir le risque que SEPA soit considéré comme un projet secondaire. La publication de ces attentes poursuit le double objectif de rappeler la position générale de l'Eurosystème en la matière et de contribuer à la mise en place d'un environnement propice à SEPA. Les promoteurs de SEPA dans les banques et les entreprises trouveront des arguments supplémentaires dans cette liste d'attentes de l'Eurosystème (et pourront même peut-être obtenir plus facilement les ressources indispensables, ou seront à tout le moins dans une position plus forte pour préserver les ressources dont ils disposent actuellement).

Même si la majorité des prestataires de services SEPA ont d'ores et déjà confirmé publiquement leur conformité à SEPA (voir, par exemple, la liste de systèmes de compensation et de règlement conformes à SEPA établie par l'EPC) ou ont signé l'accord d'adhésion (voir la liste de l'EPC des banques ayant signé l'accord d'adhésion au virement SEPA), la pratique a montré que la seule adhésion et/ou conformité aux règles de l'EPC ne suffit souvent pas à encourager une totale adoption de SEPA, et encore moins à atteindre une part importante du volume total de paiements ou à fournir des orientations claires permettant d'éviter les difficultés dans les opérations quotidiennes.

Grâce à la publication de ces attentes et recommandations, l'Eurosystème entend

expliquer aux acteurs de marché ce qu'il attend des prestataires de services et confirmer que ces attentes vont au-delà de la simple adhésion aux recueils de règles et cadres pertinents. L'Eurosystème explique également aux acteurs de marché comment les utilisateurs peuvent tirer le meilleur parti de SEPA.

L'un des enseignements de l'introduction du virement SEPA est que le marché a un besoin évident, fréquemment signalé, d'obtenir davantage d'orientations. Les attentes formulées dans le présent document offrent des orientations supplémentaires en faisant savoir que, du moins du point de vue de l'Eurosystème, SEPA va au-delà de l'approche limitée d'une simple adhésion aux recueils de règles.

À travers la publication d'attentes et de recommandations, l'Eurosystème donne l'occasion aux prestataires de services de faire connaître leur niveau de préparation à SEPA à des fins commerciales et de soutenir la migration de leurs clients. Les pionniers SEPA ont ainsi la possibilité de se distinguer d'acteurs plus attentistes. Il s'agit donc d'une nouvelle opportunité commerciale de valoriser leurs activités. Ils peuvent faire valoir qu'ils sont des prestataires de services « répondant aux attentes de l'Eurosystème relatives à SEPA ».

## 6 LES ATTENTES VIS-À-VIS DES PRESTATAIRES DE SERVICES (À SAVOIR LES BANQUES ET LES ÉTABLISSEMENTS DE PAIEMENT)

Comme il a été mentionné, les infrastructures et les systèmes de cartes font l'objet de travaux particuliers, et ne sont donc pas examinés dans le présent document.

### 6.1 STATU QUO EN CE QUI CONCERNE LES BANQUES ET LES ÉTABLISSEMENTS DE PAIEMENT

Une part considérable des paiements ne sont pas échangés à travers des infrastructures, mais de manière bilatérale. Par ailleurs, les banques opèrent souvent en tant que « quasi-infrastructures »

fournissant un service à d'autres banques. Les banques, bien qu'elles aient signé l'accord d'adhésion, indiquent publiquement que, en offrant des services de compensation, elles sont à même de satisfaire et traiter toute demande de conversion (même en cas de perte de données). Alors que l'Eurosystème a adopté des termes de référence pour les infrastructures (en plus de la déclaration écrite que les systèmes de compensation et de règlement ont faite auprès de l'EPC<sup>2</sup>), les attentes de l'Eurosystème vis-à-vis des banques n'ont, à ce stade, été communiquées qu'occasionnellement, dans des discours et des rapports d'étape. La directive sur les services de paiement donnera aux établissements de paiement la possibilité de proposer une large gamme de services. Afin de garantir une égalité de traitement, les établissements de paiement sont traités comme les banques dans le présent document, à l'instar de ce que l'EPC devrait également faire (par exemple en ce qui concerne l'adhésion).

## 6.2 LES ATTENTES DE L'EUROSYSTÈME VIS-À-VIS DES BANQUES ET DES ÉTABLISSEMENTS DE PAIEMENT

L'Eurosystème attend des banques et des établissements de paiement qu'ils :

### 1. assurent leur capacité opérationnelle à envoyer et recevoir des paiements en :

- a) adhérant au recueil de règles relatives au virement SEPA et en participant au système de virement SEPA s'ils mènent de telles activités ;
- b) adhérant au(x) recueil(s) de règles relatives au prélèvement SEPA et en participant au système de prélèvement SEPA s'ils mènent de telles activités<sup>3</sup> ;
- c) répertoriant tous les BIC 8 ou BIC 11<sup>4</sup> qu'ils utilisent pour les services de paiement dans au moins un annuaire de système de compensation et de règlement offrant une totale accessibilité à SEPA ;

d) alignant les procédures opérationnelles et les applications concernées avec les dispositions des recueils de règles de l'EPC, en testant avec succès les solutions et en les mettant en production ;

e) proposant l'utilisation des standards SEPA dans les relations clients-banques et banques-clients<sup>5</sup> (définis par l'EPC mais actuellement recommandés uniquement pour une utilisation optionnelle), au moins en complément des anciens standards et – si cela est utile – en coopérant avec les fournisseurs de logiciels du client afin de contribuer à la migration du client vers les instruments SEPA. Ces standards ne concernant pas les clients particuliers, l'Eurosystème attend des prestataires de services qu'ils proposent à ceux-ci les mêmes accès aux instruments SEPA que ceux dont ils disposaient pour les anciens instruments de paiement (comme la banque en ligne). Au-delà de la date de fin de migration, seuls les standards SEPA seront utilisés pour l'échange de données avec la clientèle (sauf si les banques et leurs clients acceptent mutuellement de recourir à des services de conversion) ;

f) s'abstenant de proposer des services de conversion entraînant une perte de données. Il convient de garantir que toutes les données – même celles ne pouvant pas être converties dans un des anciens formats – sont transmises à la banque destinataire (sauf si le bénéficiaire demande explicitement à la banque destinataire de ne pas transmettre toutes les informations). L'offre de services

2 Une liste des systèmes de compensation et de règlement s'étant déclarés conformes à SEPA est disponible sous [http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa\\_scheme-compliant\\_csms](http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa_scheme-compliant_csms).

3 Cela signifie que l'Eurosystème attend des banques/établissements de paiement offrant, par exemple, une solution de prélèvement pour les paiements en euros avant SEPA qu'ils proposent également le prélèvement SEPA (lorsqu'il sera disponible).

4 Le BIC 11 n'est nécessaire que si des paiements adressés au BIC 8 générique et comportant un code de succursale – y compris « XXX » – ne peuvent être traités.

5 Les mêmes standards devraient, par hypothèse, être recommandés pour la communication des établissements de paiement.



de conversion entre banques devra être interrompue au-delà de la date de fin de migration à SEPA (une fois celle-ci fixée).

2. **offrent aux utilisateurs des instruments SEPA correspondant aux anciens instruments de paiement en euros qu'ils offrent par ailleurs<sup>6</sup>. L'Eurosystème attend que des instruments SEPA soient disponibles pour l'envoi et la réception de paiements nationaux et transfrontaliers au sein de l'espace SEPA.**

Une banque/un établissement de paiement remplissant ces attentes est prêt, du point de vue opérationnel, à traiter les instruments SEPA (appropriés). Ces instruments sont ainsi rendus disponibles pour une utilisation active par leurs clients. En outre, l'Eurosystème recommande que les banques/établissements de paiement :

- a) **rendent les instruments SEPA attrayants pour les clients en :**

- i. proposant les instruments de paiement SEPA par défaut pour les opérations nationales et transfrontalières au sein de l'espace SEPA, remplaçant ainsi les anciens instruments de paiement en euros ;
- ii. veillant à ce que les services disponibles pour les anciens instruments (banque en ligne, possibilité d'enregistrer des paiements réguliers ou des ordres permanents, par exemple) le soient également pour les instruments SEPA ;
- iii. offrant des services permettant aux clients d'effectuer des paiements avec le seul IBAN (sans le BIC) ;
- iv. travaillant à améliorer les instruments SEPA pour les adapter aux besoins et aux exigences des utilisateurs, en créant des services additionnels optionnels (*Additional Optional Services*, AOS), en soutenant la transformation d'AOS efficaces développés par des

communautés en AOS à l'échelle de la zone euro, en mettant en place des produits basés sur l'initiative e-SEPA et de futurs cadres tels que les « paiements en ligne SEPA » et les « paiements par téléphone mobile SEPA » (une fois disponibles) ;

- b) **informent activement les clients à propos de SEPA en :**

- i. consacrant une partie de leur site Internet à SEPA et en fournissant des informations complémentaires à leurs clients ;
- ii. décrivant clairement les avantages de SEPA aux différentes catégories d'utilisateurs ;
- iii. en assurant que le BIC (aussi longtemps qu'il sera un identifiant nécessaire dans SEPA) et l'IBAN soient facilement disponibles pour leurs clients (en l'affichant clairement sur le relevé de compte, sur le site de banque en ligne et sur les cartes de paiement, pour autant qu'il n'y ait pas d'obstacles juridiques).

- c) **respectent les principes généraux de l'Eurosystème concernant SEPA en :**

- i. utilisant une infrastructure ayant été soumise, le cas échéant, à l'autoévaluation par rapport aux termes de référence pour la conformité à SEPA des infrastructures (*Terms of reference for the SEPA-compliance of infrastructures*), en publiant les résultats et en observant les termes de référence conformément à cette autoévaluation ;
- ii. proposant des services de compensation et de règlement (le cas échéant) basés sur

6 L'Eurosystème attend non seulement qu'un instrument de paiement proposé dans l'ancien format le soit également dans le format SEPA, mais aussi que le même niveau de service soit garanti. Si le format SEPA de base ne le permet pas, des services additionnels optionnels (AOS) conformes aux orientations de l'EPC doivent être introduits.

les principes applicables énoncés dans les termes de référence pour la conformité à SEPA des infrastructures<sup>7</sup>.

## 7 LES ATTENTES VIS-À-VIS DES UTILISATEURS

### 7.1 LES ENTREPRISES ET LES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

L'Eurosystème recommande que les grands utilisateurs, tels que les entreprises et les administrations publiques, souhaitant parvenir à un traitement plus harmonisé des paiements nationaux et transfrontaliers :

1. fassent référence aux critères SEPA définis par l'EPC et aux attentes de l'Eurosystème<sup>8</sup> dans leurs appels d'offres concernant le traitement de leurs paiements ;
2. fassent appel à un prestataire de services se conformant aux règles et aux attentes de l'EPC et de l'Eurosystème concernant SEPA<sup>8</sup>. Ce prestataire de services ne doit pas nécessairement être établi dans le même pays. L'Eurosystème attend des utilisateurs qu'ils consultent le prestataire de services SEPA sélectionné ainsi que leur fournisseur de logiciel (pour les entreprises) sur les modalités de préparation technique et la manière de tirer profit de SEPA ;
3. apportent les modifications et compléments nécessaires à leurs systèmes d'information et bases de données internes (par exemple en remplaçant les codes bancaires et les numéros de compte par le BIC et l'IBAN), à leur progiciel de gestion intégré (ERP) et aux processus sous-jacents (par exemple le rapprochement et la gestion de trésorerie) afin de pouvoir émettre et traiter des virements SEPA ;
4. apportent les modifications nécessaires à la mise en œuvre du prélèvement SEPA (dès qu'il sera disponible), par exemple le traitement des mandats ou – si cette question n'est pas réglée par le législateur lors de la

transposition de la directive sur les services de paiement – la migration des anciens mandats ;

5. prennent conscience des avantages potentiels offerts par l'utilisation des standards XML dans les relations clients-banques et banques-clients, et notamment des standards en matière de déclaration (*reporting*) et de rapprochement (si et dès qu'ils sont disponibles), qui pourraient permettre l'utilisation de communications structurées relatives au motif du paiement et une plus grande flexibilité dans l'évolution des relations bancaires ;
6. étudient la planification des investissements nécessaires en vue de les intégrer dans le prochain cycle budgétaire ;
7. soutiennent l'adoption généralisée des produits SEPA en :
  - a) imprimant les codes IBAN et BIC sur toutes les factures de manière plus visible que les anciens identifiants (et pas seulement sur les factures transfrontalières ainsi que l'exige déjà le Règlement (CE) N° 2560/2001), afin de promouvoir l'adoption des instruments SEPA. En outre, les comités nationaux de migration vers SEPA pourraient étudier et adopter une solution consistant à imprimer uniquement les identifiants SEPA ;
  - b) les rendant aisément accessibles sur leur site Internet, si les anciens identifiants y sont déjà publiés ;

<sup>7</sup> Il se peut, bien sûr, que seul un nombre limité des principes contenus dans les termes de référence pour la conformité à SEPA des infrastructures soient pertinents pour les banques et les établissements de paiement proposant des services de compensation et de règlement. Il s'agit, selon l'Eurosystème, des critères n° 1 (questions 6.a, 7, 8 et 8a), n° 3 (questions 11a-e) et n° 4 (questions 15 et 15a, les « participants » se rapportant aux institutions financières desservies). ToR for infrastructures: <http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/html/tor.en.html>.

<sup>8</sup> Ces attentes se réfèrent au principe de conformité de base fondé sur la documentation de l'EPC ainsi qu'à la satisfaction des attentes de l'Eurosystème vis-à-vis des prestataires de services SEPA, formulées dans le présent document.

- c) demandant et en utilisant les codes IBAN et BIC pour leurs propres achats ;
  - d) n'imposant aucune restriction concernant la localisation de la banque du payeur (par exemple le débiteur dans le cas d'un prélèvement) ou du bénéficiaire (par exemple les versements de salaires aux employés) au sein de l'espace SEPA ;
  - e) en facilitant l'utilisation des instruments SEPA par les payeurs, par exemple en utilisant les codes IBAN et BIC à la place des anciens identifiants, si les clients disposent de formulaires papier ou en ligne.
- a) régler leurs fournisseurs. L'Eurosystème attend des banques et des établissements de paiement qu'ils s'efforcent activement d'obtenir les identifiants SEPA nécessaires auprès de leurs fournisseurs s'ils ne sont pas disponibles ;
  - b) procéder aux versements des salaires. L'Eurosystème attend des employés qu'ils communiquent leurs codes IBAN et BIC ;
3. utiliser l'IBAN à la place du numéro de compte national, si les paiements mentionnés sous 2.a et 2.b sont effectués en intra-banque (transactions *on-us*).

## 7.2 LES BANQUES CENTRALES, LES BANQUES COMMERCIALES ET LES ÉTABLISSEMENTS DE PAIEMENT

Les banques et les futurs établissements de paiement jouent un rôle essentiel dans le projet SEPA. Non seulement ils contribuent à la définition des principes généraux de SEPA, mais ils fournissent également les instruments de paiement SEPA correspondants. Dans la mesure où ils attendent des autres utilisateurs qu'ils adoptent les instruments de paiement SEPA, l'Eurosystème attend également d'eux qu'ils adoptent une attitude cohérente en montrant l'exemple. Dès lors, les banques devraient :

1. faire référence aux critères SEPA définis par l'EPC et aux attentes de l'Eurosystème<sup>9</sup> dans leurs appels d'offres concernant le traitement de leurs paiements ;
2. utiliser les instruments de paiement SEPA (à la place des anciens instruments de paiement en euros<sup>10</sup>) et faire appel à un prestataire de services (pour les paiements qui ne constituent pas des transactions intra-banque (*on-us*)) se conformant aux règles et aux attentes de l'EPC et de l'Eurosystème concernant SEPA et ne devant pas nécessairement être établi dans le même pays pour :

## 7.3 LES COMMERÇANTS

Outre les paiements habituels d'une entreprise, les commerçants entretiennent généralement une relation contractuelle avec les acquéreurs de cartes et offrent à leur clientèle l'acceptation d'un ou plusieurs système(s) de cartes pour effectuer leurs paiements. Pour ces opérations, l'Eurosystème attend des commerçants qu'ils envisagent :

1. d'accepter les cartes offertes par les systèmes de cartes qui se conforment aux termes de référence définis pour les systèmes de cartes et au cadre d'interopérabilité SEPA pour les paiements par carte<sup>11</sup> ;
2. de conclure des contrats avec les acquéreurs qui respectent les dispositions des termes de référence définis pour les systèmes de cartes ;

<sup>9</sup> Ces attentes se réfèrent au principe de conformité de base fondé sur la documentation de l'EPC ainsi qu'à la satisfaction des attentes de l'Eurosystème vis-à-vis des prestataires de services SEPA, formulées dans le présent document.

<sup>10</sup> Ces attentes ne concernent pas les transactions non libellées en euros.

<sup>11</sup> Pour connaître les éventuelles exemptions concernant les systèmes de cartes « 3 coins », voir le sixième rapport d'étape sur le SEPA, section 2.3.



3. de migrer vers les terminaux certifiés conformes à la norme EMV et vers les systèmes mettant en œuvre les standards SEPA (dès qu'ils seront disponibles) ;
4. d'accepter au moins un nouveau système (européen) de paiement par carte, dès qu'il sera en place (si cela est acceptable pour eux) ;
5. de favoriser l'utilisation de systèmes de cartes efficaces au point de vente ou, au moins, de ne pas décourager leur utilisation par le client par rapport aux espèces (par exemple en accordant des rabais uniquement aux acheteurs payant en espèces).
2. utiliser l'IBAN et le BIC (si ce dernier est demandé) au lieu des identifiants nationaux chaque fois qu'ils sont indiqués sur la facture ;
3. utiliser le virement SEPA et le prélèvement SEPA (lorsqu'ils sont disponibles) au lieu des anciens moyens de paiement correspondants ;
4. effectuer des paiements par carte au point de vente au lieu d'utiliser des moyens de paiement moins efficaces (par exemple le chèque), tant au niveau national que dans l'espace SEPA ;
5. comparer les offres des banques de plusieurs pays de l'espace SEPA lors de l'établissement d'une nouvelle relation bancaire.

#### 7.4 LES CLIENTS PARTICULIERS (CONSOMMATEURS)

Il est communément admis que la clientèle des particuliers ne devrait pas demander activement la mise à disposition d'instruments de paiement SEPA, dans la mesure où les avantages qu'ils offrent n'apparaissent sans doute pas clairement à ses yeux. Toutefois, elle sera concernée par la suppression progressive des moyens de paiement nationaux correspondants. Formuler des attentes vis-à-vis des consommateurs est une démarche qui pourrait être mal interprétée et comprise comme faisant peser sur eux une charge supplémentaire. Conjugué à la réticence des consommateurs à modifier leur comportement en matière de paiement, cela pourrait contribuer à une certaine hostilité vis-à-vis de SEPA. Dès lors, il importe de souligner que les mesures énumérées dans cette section ne constituent pas des actions que l'Eurosystème « attend » de chaque consommateur. L'Eurosystème « s'attend » plutôt à ce que la migration vers SEPA soit facilitée si de nombreux consommateurs agissent en ce sens.

Le consommateur peut :

1. s'informer sur le code IBAN de son compte et le BIC correspondant de sa banque ;

## 8 CONCLUSION

En publiant ces attentes, l'Eurosystème souhaite réaffirmer son ferme engagement en faveur de SEPA et insister sur la nécessité – pour que SEPA connaisse le même succès que les autres grands projets européens (comme le passage à l'euro fiduciaire) – qu'il soit soutenu non seulement par le secteur bancaire, mais aussi par l'ensemble des acteurs concernés qui participent à la chaîne des paiements. La communauté bancaire a joué un rôle moteur depuis le lancement du projet et continuera de le faire. Par conséquent, l'Eurosystème accorde une place particulière à ce groupe d'acteurs dans le présent document et dans le modèle joint en annexe.

Au fur et à mesure de l'avancée vers la réalisation complète de SEPA, l'Eurosystème examinera périodiquement et actualisera, si nécessaire, la validité des attentes formulées dans le présent document. Par conséquent, tout commentaire de toute partie prenante sur ces attentes est le bienvenu.

# ANNEXE

## LES ATTENTES DE L'EUROSYSTÈME VIS-À-VIS DES PRESTATAIRES DE SERVICES SEPA

### MODÈLE D'AUTOÉVALUATION À L'INTENTION DES BANQUES ET DES ÉTABLISSEMENTS DE PAIEMENT DE

[nom de la banque ou de l'établissement de  
paiement]

#### INFORMATIONS GÉNÉRALES

Les attentes de l'Eurosystème ne sont pas des exigences formelles ou juridiquement contraignantes imposées à un prestataire de services SEPA (par exemple une banque ou un établissement de paiement). Elles visent plutôt à servir de référence pour permettre aux prestataires de services de répondre aux attentes globales de l'Eurosystème plutôt que de se contenter d'adopter les recueils de règles et les cadres pertinents. L'Eurosystème ne vérifiera pas si les prestataires de services SEPA se conforment à ces attentes, mais ils sont invités (sans y être juridiquement tenus) à procéder, à intervalles réguliers, à une évaluation de leur activité à l'aune des critères et recommandations et à en publier les résultats.

Les banques et les établissements de paiement qui n'offrent pas, à l'heure actuelle, un type de service donné ne sont pas tenus d'offrir le type de service SEPA correspondant. Par conséquent, les attentes relatives à SEPA concernent seulement les services qu'une banque ou un établissement de paiement offrirait déjà avant l'introduction des instruments SEPA. Les prestataires de services peuvent décider de ne pas proposer une catégorie de produits qu'ils n'offrent pas déjà au titre des « anciens » instruments en euros tout en satisfaisant aux attentes de l'Eurosystème.

#### AUTOÉVALUATION

[nom de la banque ou de l'établissement de  
paiement]

#### 1. Dispose de la capacité opérationnelle d'envoyer et de recevoir des paiements SEPA en :

- a) adoptant le recueil de règles relatives au virement SEPA et en participant à la mise en œuvre du virement SEPA (applicable seulement si ce type d'opération est effectué)<sup>12</sup>

OUI  NON

Commentaires :

- b) adoptant le(s) recueil(s) de règles relatives au prélèvement SEPA et en participant à la mise en œuvre du prélèvement SEPA (applicable seulement si ce type d'opération est effectué)<sup>13</sup>

OUI  NON

Commentaires :

<sup>12</sup> Cela signifie que l'Eurosystème attend qu'une banque ou un établissement de paiement offrant, par exemple, un ancien format de virement pour les paiements en euros offre également le virement SEPA.

<sup>13</sup> Cela signifie que l'Eurosystème attend qu'une banque ou un établissement de paiement offrant, par exemple, une ancienne formule de prélèvement pour les paiements en euros offre également le prélèvement SEPA (dès qu'il est disponible).

c) répertoriant tous les BIC 8 ou BIC 11<sup>14</sup> qu'ils utilisent pour les services de paiement dans au moins un annuaire de systèmes de compensation et de règlement fournissant une accessibilité totale à SEPA

OUI  NON

Commentaires :

OUI  NON

Commentaires :

d) alignant les procédures opérationnelles et les applications concernées sur les dispositions des recueils de règles de l'EPC ainsi qu'en testant avec succès les solutions proposées et en les mettant en production

f) n'offrant pas de services de conversion qui entraînent une perte de données. Sauf si le bénéficiaire demande explicitement que toutes les informations ne soient pas transmises, les données complètes lui sont fournies. Après la date de fin de migration vers SEPA (une fois fixée), toute offre de service de conversion dans l'espace interbancaire cessera

OUI  NON

Commentaires :

OUI  NON

Commentaires :

e) offrant l'utilisation des standards SEPA dans les relations clients-banques et banques-clients<sup>15</sup> (élaborés par l'EPC mais seulement recommandés, à l'heure actuelle, pour une utilisation optionnelle), au moins en complément des anciens standards et – si c'est utile – en prenant contact avec le fournisseur de logiciel du client afin de contribuer à la migration de ce dernier aux instruments de paiement SEPA

## 2. Offre aux utilisateurs des instruments SEPA correspondant aux anciens instruments de paiement en euros<sup>16</sup>. Les instruments SEPA sont disponibles pour l'envoi et la réception des paiements nationaux et transfrontaliers au sein de SEPA.

14 Le BIC 11 n'est nécessaire que si les paiements adressés au BIC 8 générique plus le code succursale – y compris XXX – ne peuvent être traités.

15 On suppose que les mêmes standards seront recommandés pour la communication des établissements de paiement.

16 L'Eurosystème attend non seulement qu'un instrument de paiement offert dans l'ancien format le soit également dans le format SEPA, mais aussi que le même niveau de service soit garanti. Si cela n'est pas possible avec le format SEPA de base, des services additionnels optionnels doivent être mis en place conformément aux directives de l'EPC.



En satisfaisant à ces attentes, nous sommes opérationnellement prêts à traiter les instruments SEPA (concernés). En outre, nous mettons ces instruments à la disposition de nos clients pour qu'ils puissent les utiliser activement.

OUI  NON

Commentaires :

En outre, nous suivons les recommandations de l'Eurosystème selon lesquelles une banque ou un établissement de paiement doit :

a) rendre les instruments SEPA attrayants pour la clientèle en :

i. faisant en sorte que les instruments de paiement SEPA soient l'option par défaut pour les transactions nationales et transfrontalières au sein de SEPA, remplaçant ainsi les anciens instruments de paiement en euros

OUI  NON

Commentaires :

ii. faisant en sorte que les services disponibles pour les anciens paiements (par exemple les services bancaires sur Internet et la possibilité d'enregistrer des ordres de paiement récurrents ou permanents) le soient également pour les instruments SEPA

OUI  NON

Commentaires :

iii. offrant des services permettant à la clientèle d'effectuer des paiements ne contenant que le code IBAN (c'est-à-dire sans le BIC)

OUI  NON

Commentaires :

iv. s'efforçant d'améliorer les instruments SEPA afin de répondre aux besoins et aux exigences des utilisateurs en créant des services additionnels optionnels (« AOS »), favorisant la transformation de services additionnels optionnels efficaces utilisés par une communauté en services additionnels optionnels utilisés dans l'ensemble de l'espace SEPA, et en mettant en œuvre des services élaborés sur la base de l'initiative relative à e-SEPA et les dispositifs futurs tels que les « paiements SEPA en ligne » et les « paiements SEPA par téléphone mobile » (dès qu'ils seront disponibles)

OUI  NON

Commentaires :

b) informer activement la clientèle au sujet de SEPA en :

- i. dédiant un espace sur le site Internet de la banque ou de l'établissement de paiement à SEPA et en fournissant des informations supplémentaires à la clientèle

OUI  NON

Commentaires :

- ii. décrivant clairement les avantages offerts par SEPA aux différentes catégories d'utilisateurs

OUI  NON

Commentaires :

- iii. rendant le BIC (tant que cet identifiant est nécessaire pour les paiements SEPA) et l'IBAN facilement accessibles à la clientèle (c'est-à-dire en les indiquant visiblement sur le relevé de compte bancaire, sur l'interface des services de banque en ligne et sur les cartes – à condition qu'il n'y ait aucun obstacle juridique)

OUI  NON

Commentaires :

c) suivre les principes généraux définis par l'Eurosystème en ce qui concerne SEPA en :

- i. utilisant une infrastructure (s'il y a lieu) qui a fait l'objet d'une autoévaluation par rapport aux termes de référence pour la conformité à SEPA des infrastructures, qui en a publié les résultats et qui respecte les termes de référence conformément à cette autoévaluation

OUI  NON

Commentaires :

- ii. offrant des services de compensation et de règlement (s'il y a lieu) fondés sur les principes applicables énoncés dans les termes de référence pour la conformité à SEPA des infrastructures

OUI  NON

Commentaires :

Coordonnées de la personne pouvant fournir des informations complémentaires :

## ABRÉVIATIONS

SEPA	Single Euro Payments Area (espace unique de paiement en euros)
IBAN	International Bank Account Number (numéro international de compte bancaire)
BIC	Bank Identifier Code (code d'identification bancaire)
AOS	Additional Optional Service (service additionnel optionnel)

© Banque centrale européenne, 2009

Adresse : Kaiserstrasse 29 D - 60311, Francfort-sur-le-Main, Allemagne

Adresse postale : Postfach 16 03 19, D - 60066 Francfort-sur-le-Main, Allemagne

Téléphone : +49 69 1344 0 ; Internet : <http://www.ecb.europa.eu> ; Télécopie : +49 69 1344 6000

*Tous droits réservés. Les reproductions à usage éducatif et non commercial sont cependant autorisées en citant la source.*

ISBN 978-92-899-0432-2 (internet)