LA RÉSILIENCE DES PAIEMENTS PAR CARTE CB

ASSURER LA CONTINUITÉ DES PAIEMENTS DANS LE COMMERCE PHYSIQUE EN CAS DE DÉFAILLANCE TECHNIQUE

LES ENJEUX DE LA RÉSILIENCE

L'encaissement des paiements par carte bancaire dans les commerces de proximité peut être interrompu par une défaillance technique, comme par exemple :

- **une panne télécom ou d'internet,**
- **une rupture de service causée par une cyberattaque,**
- **une panne d'électricité,**
- **l'indisponibilité d'un centre de données ou d'un Serveur d'Acceptation[1] etc.**

Ces défaillances peuvent empêcher le commerçant d'encaisser ses paiements par carte bancaire et engendrer :

- une perte financière pour le commerçant,
- une baisse de la performance des systèmes de lutte contre la fraude,
- une dégradation de l'image du commerçant ou de la banque,
- une perte de confiance.

Face à ces risques d'incidents majeurs, il est indispensable de mettre en place des mesures adaptées pour limiter les impacts sur l'encaissement.

BON À SAVOIR

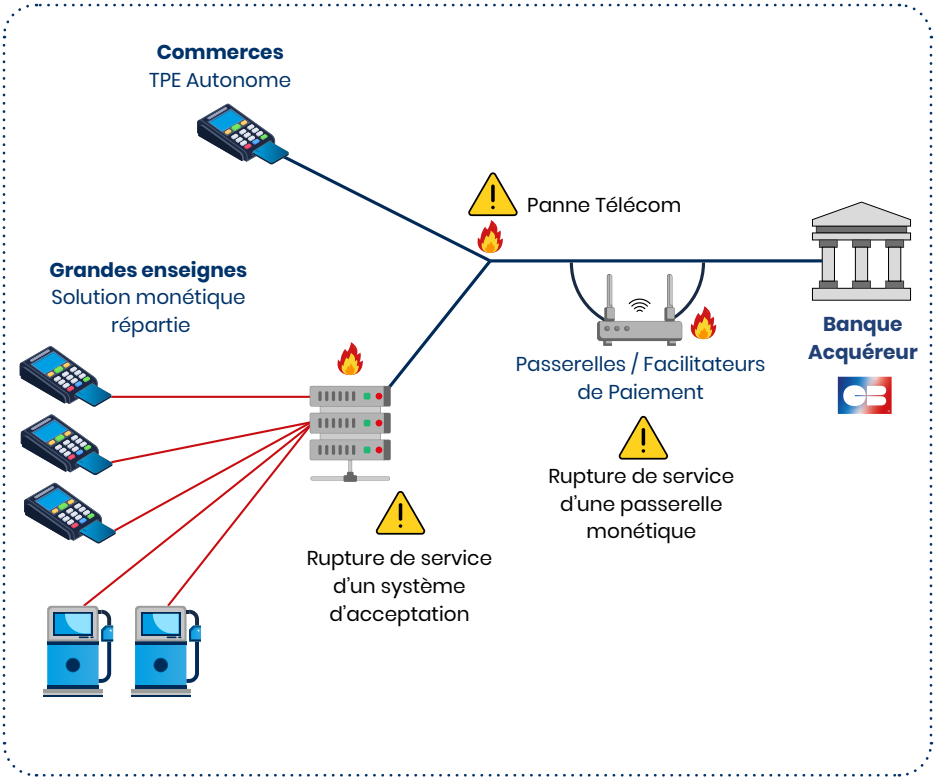
Le Comité National des Moyens de Paiements (CNMP[2]) considère comme **enjeu stratégique le renforcement de la résilience des moyens de paiement scripturaux,** comme indiqué dans la Stratégie nationale des moyens de paiement 2025-2030 : Objectif #2 « Garantir la robustesse et la résilience de la filière des paiements ».

(1) Serveur permettant d'accepter les paiements par carte - (2) Comité présidé par la Banque de France

LA RÉSILIENCE DES PAIEMENTS PAR CARTE CB, C'EST QUOI ?

La résilience est la capacité à assurer, par un ensemble de mesures préventives ou curatives, la continuité des paiements CB en cas d'incident majeur affectant un ou plusieurs maillons de la chaine entre le terminal de paiement du commerçant, l'acquéreur et l'émetteur CB.

Le présent document s'intéresse aux incidents susceptibles d'intervenir entre le terminal de paiement et la banque Acquéreur[3].



Les incidents peuvent se produire entre la banque Acquéreur[3] et le terminal de paiement et impacter aussi bien :

- Les terminaux de paiement autonomes (ou TPE autonome) fonctionnant sans serveur monétique et équipant principalement les commerçants, artisans et professions libérales.
- Les solutions monétiques réparties, solutions centralisées sur un serveur monétique qui gèrent un parc de terminaux de paiement. Elles équipent les grandes enseignes.

(3) Banque du commerçant

LES DIFFÉRENTS CAS A CONSIDÉRER SELON L'EQUIPEMENT SUR LE POINT DE VENTE ET LE MOYEN DE PAIEMENT DU CLIENT

1 - Le niveau de résilience d'un système d'acceptation dépend de sa capacité à réaliser des transactions offline

En France, un terminal de paiement est paramétré pour traiter des transactions **« online » ou « offline » :**

- **online :** le terminal de paiement interroge la banque Emettrice[4] de la carte pour autoriser et valider le paiement. Les transactions sont traitées par un échange de données entre le TPE et la banque, par le biais d'une connexion télécom (internet ou autre ...).
- **offline :** le terminal de paiement traite la transaction de paiement sans interroger la banque Emettrice de la carte. La connexion télécom (internet ou autre...) n'est pas requise au moment de l'opération.

Aussi, lors d'une défaillance, le terminal ne peut traiter que les transactions de paiement en mode offline. Favoriser ce mode d'utilisation permet d'améliorer la résilience du paiement par carte bancaire CB.

Les transactions réalisées offline seront télécollectées une fois l'incident résolu dès que le terminal sera en capacité de se connecter à la Banque Acquéreur.

☑ **Un TPE autonome peut fonctionner en mode offline et un terminal réparti dispose d'un mode secours** (permettant de traiter des transactions offline) dont le déclenchement est automatique lors d'un incident.

En moyenne, **un terminal de paiement peut stocker environ 250 à 500 transactions**, ce qui permet de supporter un volume d'activité d'environ 48h selon le cas.

☒ **Les SoftPOS, tablettes ou smartphones** supportant une application de paiement sans-contact, imposent un fonctionnement systématique en mode online et **ne permettent donc pas d'accepter des paiements en cas de défaillance** de type panne télécom/internet.

2- Le niveau de résilience de l'acceptation du paiement au point de vente dépend du type de carte utilisé

☑ **Les cartes utilisables** en cas de défaillance **sont les cartes bancaires CB physiques** (classique, haut de gamme ou prestige).

☒ **Les cartes à autorisation systématique, les titres restaurants dématérialisés et le paiement par téléphone mobile** nécessitent une connexion opérationnelle du terminal avec la banque pour réaliser une transaction de paiement et **ne sont donc pas utilisables en cas de défaillance**.

Dans cette situation, le commerçant doit donc **inviter les clients à insérer leur carte bancaire dans le terminal** et éviter de payer en sans contact.

(4) Banque du client

COMMENT PREVENIR ET RÉAGIR EN SITUATION DE CRISE ?

Anticiper et réduire les impacts d'une panne réseau ou d'un incident majeur nécessite de se préparer à cette éventualité pour être réactif et appliquer les bonnes pratiques pour une meilleure continuité d'activité

AVANT... Se préparer

1. Connaitre la résilience des paiements
Comprendre les principes de résilience de l'acceptation de paiement pour anticiper d'éventuels incidents.

2. Identifier sa solution d'acceptation
Connaître son terminal de paiement (autonome ou réparti) et son niveau de résilience.

3. Veiller au bon paramétrage du mode secours pour les terminaux répartis
Le déclenchement du mode secours est automatique en cas d'incident réseau dès lors qu'il a été préalablement activé par le fournisseur et paramétré par la banque Acquéreur.

4. Simuler une défaillance
Se préparer en simulant une défaillance télécom en magasin et rédiger une procédure de continuité d'activité.

PENDANT... Demander au client

1. D'utiliser sa carte bancaire physique
Pas de mobile, pas de carte à autorisation systématique, pas de carte titre restaurant.

2. De payer en mode contact
Eviter de payer en sans-contact, pour favoriser un traitement offline.

3. Si possible pour un montant < 100€
pour éviter au maximum le déclenchement d'un appel à la banque.

4. D'utiliser une autre carte, en cas d'échec
s'il en dispose.

APRÈS... Suivre puis analyser

1. Sortie du mode secours pour les terminaux répartis
Elle est automatique dès que la connexion est rétablie.

2. Envoi des transactions à la banque
Les transactions réalisées en mode secours stockées localement dans le terminal le temps de l'incident sont télécollectées et envoyées au serveur[5] après résolution.

3. Évaluer et améliorer
Faire un bilan de l'incident, évaluer le taux d'acceptation des transactions, déterminer les points d'amélioration, puis adapter sa procédure de continuité d'activité.

(5) Serveur d'acceptation ou serveur bancaire

LE SAVIEZ-VOUS ?

Utiliser CB en France, c'est bénéficier :

- du meilleur taux de conversion,
- des frais les plus bas,
- du taux de fraude le plus faible,
- du traitement CB des transactions sur le territoire,
- de la protection des données selon la réglementation française et européenne.

Le paiement
made in France*

151 bis, rue Saint-Honoré
75001 Paris
Contact : marketing-cb@cartes-bancaires.com
www.cartes-bancaires.com

*français - Crédit Photos : Adobe Stock / Istock - GIE CB - RCS Paris C 331 302 794 – APE 6619B
Mai 2025 - Imprimé par COPYTOP -Paris -Ne pas jeter sur la voie publique