Clarification des libellés Carte Bancaire "CB" édités sur les relevés « papier » de compte bancaire **des particuliers**

Objectif

Parmi les informations relatives aux transactions de paiement par Carte Bancaire "CB" figurant sur le relevé de compte papier (date de l'opération, montant, …), le libellé de l'enseigne commerciale est généralement suffisamment clair pour le consommateur.

Néanmoins, il existe des cas où l'information renseignée sur le relevé de compte est par trop sibylline, et ne permet pas au consommateur d'identifier aisément le commerce, ou le point d'encaissement où la transaction a été réalisée.

Exemples :

- " SARL SDCS "

  ne permet pas de savoir instantanément qu'il s'agit d'une station service, d'un boucher ou d'un plombier, ni si l'achat a été réalisé à Lille ou à Marseille.

- " DURAND"

  n'indique pas nécessairement pour tous les clients qu'il s'agit de la pharmacie DURAND, du garagiste DURAND, ou du fleuriste DURAND.

- l'enseigne commerciale n'est pas toujours suffisante lorsque celle-ci n'est pas caractéristique du métier, ou est insuffisamment connue d'un client de passage.

- dans le cas des enseignes à succursales multiples, il peut être utile d'identifier individuellement chaque point de vente.

Ces ambiguïtés peuvent amener des consommateurs à s'interroger sur la réalité de certains achats. Elles peuvent générer un mécontentement et conduire parfois à des demandes de renseignement ou de rejet, sources de charges administratives pour les banques comme pour le commerce.
Il est donc de l'intérêt bien compris des banques, comme du commerce, de procéder à une amélioration de la situation lorsque cela s'avère nécessaire.

Comme le libellé édité sur le relevé de compte « papier » du consommateur est renseigné par sa banque à partir d'informations fournies par la banque du commerçant (*cf. circuit bancaire de communication du libellé de l'opération Carte Bancaire "CB" en annexe 1*), c'est au niveau de cette dernière que, si nécessaire, l'information pourra être améliorée.

Naturellement, le libellé véhiculant une partie de l'image du commerçant, toute action sur celui-ci nécessite une concertation entre le commerçant et sa banque.
C'est pourquoi les Banques et le Commerce, d'un commun accord, se sont engagés dans une action de clarification des libellés Carte Bancaire "CB" qui a débouché sur des préconisations.

Préconisations

Il est préconisé que lors d'un contact avec sa banque, ou à l'initiative de celle-ci, ou lors de la signature d'un avenant au contrat "CB",

- chaque commerçant s'assure avec elle, de la lisibilité des informations utilisées pour renseigner le nom de l'enseigne qui apparaîtra sur le relevé de compte des clients,

et si nécessaire,

- convienne avec elle de changer / modifier / compléter ce libellé afin de le rendre plus compréhensible pour les clients, de mieux répondre à leurs attentes et de réduire les réclamations et recherches inutiles.

Naturellement, les besoins de clarification ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agit de profession libérale, de commerce indépendant ou d'une grande chaîne nationalement connue.

C'est pourquoi il est proposé un mode opératoire pour l'amélioration des libellés commerçant qui le nécessiteraient *(cf. Mode opératoire en annexe 2)*.
Ce mode opératoire traite de la majorité des cas, tout en laissant au commerçant et à sa banque une marge de manœuvre suffisante pour répondre à des besoins plus spécifiques.

Enfin, lorsque le nom du commerçant est utilisé, ou que l'enseigne commerciale n'est pas suffisamment significative de l'activité ou du secteur professionnel, le mode opératoire propose une liste d'identifiants de l'activité ou du secteur professionnel *(cf. liste d'identifiants en annexe 3*). Toutefois, l'attention du

commerçant doit être attirée sur l'impact que peut avoir cette amélioration de la lisibilité des relevés porteurs sur la confidentialité de la nature de l'achat.
Au cas où les longueurs cumulées de l'identifiant de l'activité et du nom (ou de l'enseigne commerciale), s'avèreraient incompatibles avec la longueur de la zone réservée au libellé, il est recommandé de réduire à due concurrence, l'identifiant de l'activité et/ou le nom ou l'enseigne commerciale. Il appartient toutefois au commerçant de veiller à faire suivre d'un point ¨.¨ l'identifiant, le nom ou l'enseigne, ainsi réduit afin d'indiquer clairement qu'il s'agit d'une réduction d'un mot complet, et éviter que le mot ainsi réduit, ne corresponde à un nom ou une marque déposée. Dans tous les cas et pour toutes les abréviations utilisées, il convient de faire suivre **immédiatement** le nom/sigle retenu, du nom de l'enseigne commerciale.
Si le commerçant choisit de ne pas suivre les présentes recommandations, il le fait sous sa propre responsabilité.

Périmètre des préconisations

Ces préconisations concernent les contrats Carte Bancaire "CB" signés en France entre un commerçant et une banque.

Les opérations effectuées à l'étranger par des porteurs français de carte "CB" sont hors périmètre.

Diffusion des informations

- Ces préconisations seront portées à la connaissance des commerçants :

  - via le CCSF (Comité Consultatif du Secteur Financier) relayé par Mercatel et le CDCF (Conseil de la Distribution et du Commerce de France), le Groupement des Cartes Bancaires "CB" et les organisations professionnelles compétentes, afin que les commerçants interviennent directement auprès de leurs banques.

  - via le Groupement des Cartes Bancaires "CB" et Mercatel dans le cadre des réunions Banque / Commerce.

  - par des actions ciblées menées par les banques auprès de leurs commerçants générant de nombreux paiements par Cartes Bancaires "CB" afin d'obtenir des résultats visibles le plus rapidement possible.

- Ces préconisations sont portées à la connaissance des établissements par la présente communication adhérents afin que la plus grande attention soit portée à ce sujet et qu'une vérification de pertinence du libellé permettant d'identifier le commerçant soit effectuée,

  - lors de l'ouverture de nouveaux contrats commerçants,

  - à l'occasion de la signature d'avenants aux contrats commerçants, en particulier à l'occasion de l'avenant sur les conditions d'acceptation des cartes à la norme EMV

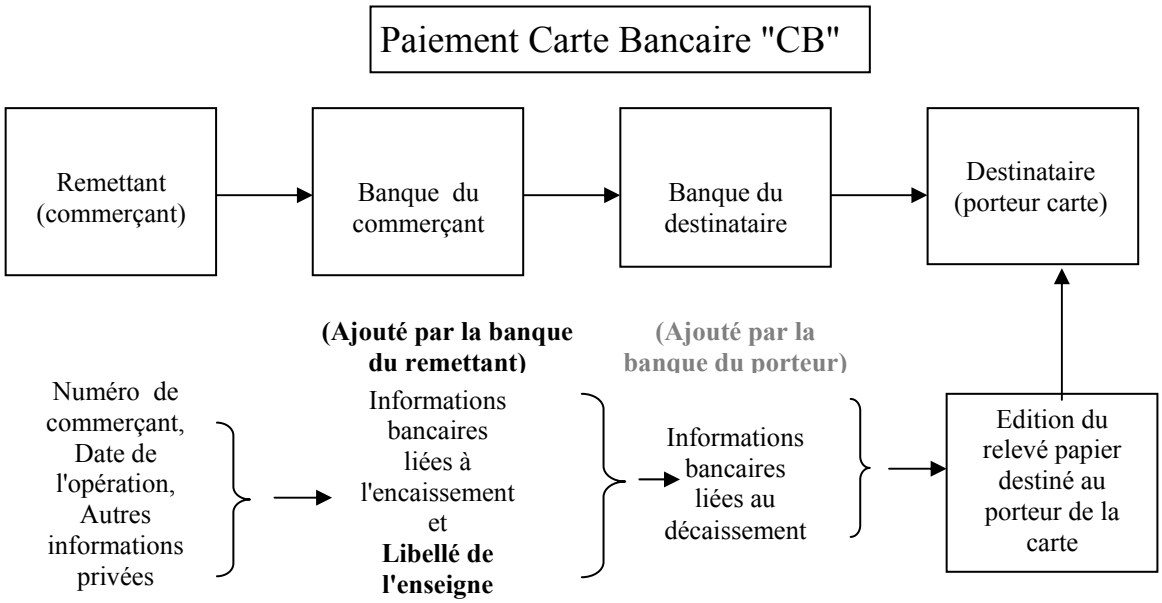
  - ou lors de toute rencontre entre un commerçant déjà affilié et sa banque.

* * *

Annexe 1

Description du circuit bancaire de communication du libellé de l'opération Cartes Bancaires "CB"

Une transaction carte « CB » est initiée sur le terminal de paiement du commerçant.
Elle est transmise ensuite à la banque du commerçant qui complète les données de la transaction avant de la transmettre à la banque du porteur via les circuits de compensation.
Les informations figurant sur le relevé de compte du porteur proviennent de cette transaction (cf. schéma ci dessous).



Les informations concernant le libellé de l'enseigne sont renseignées par la banque du commerçant au moment de la constitution de la remise en compensation, puis transmises à la banque du porteur via les circuits de compensation.

Actuellement, les informations permettant d'identifier le commerçant figurent sur les relevés de compte sur 15 ou 14 positions, et leur transfert entre banques est assuré.

Les informations figurant sur la facturette « CB » concernant la dénomination commerciale sont renseignées par le terminal du commerçant à partir de ces mêmes données télé-paramétrées par sa banque, ou dans certains cas particuliers, par le centre privatif de téléchargement de grands commerçants.

* * *

Annexe 2

Mode opératoire

Le contrat commerçant « CB » stipule dans les conditions générales de la version en vigueur que :

"Le nom de l'enseigne doit être la dénomination commerciale de l'enseigne connue des porteurs".

L'identification du commerçant qui se retrouve sur la facturette "CB" et dans le libellé du relevé de compte du porteur, a pour origine le fichier commerçant de la banque du commerçant.

⇒ **Où renseigner l'identification du commerçant ?**

Cette identification se situe dans la première des zones (de 15 caractères minimum), dite "Lignes plaques", renseignée lors de la saisie du contrat commerçant "CB" ou de sa mise à jour.

Cette zone de 15 caractères fait partie des éléments saisis lors de l'ouverture d'un contrat commerçant, et elle est enregistrée dans le fichier de la banque du commerçant.

Elle est utilisée par la banque du commerçant

- pour communiquer au TPE par télé-paramétrage, les éléments d'identification du commerçant qui seront repris par le TPE pour éditer le nom de l'enseigne sur les facturettes,

- pour enrichir avec cette même information, les éléments de la facture transmise par le TPE, avant leur remise à la banque du porteur qui la reportera sur le relevé de compte du consommateur.

Il convient donc de s'assurer avec chaque commerçant concerné, que le contenu de cette zone reprend bien l'enseigne commerciale, et que celle-ci est suffisamment significative pour les clients.

Remarque : un cas particulier peut se présenter avec certains grands commerces qui effectuent eux-mêmes le téléchargement des paramètres, ou le font effectuer pour leur compte.
Dans ce cas, il convient de s'assurer avec le commerçant, que les éléments télé-paramétrés par ses soins sont bien identiques à ceux enregistrés au fichier commerçant de leur banque.

⇒ **Comment renseigner l'identification du commerçant ?**

Selon les catégories de commerçants, l'enseigne est plus ou moins significative pour le grand public.

Cas A

Lorsque l'enseigne commerciale est suffisamment significative pour le grand public, et plus particulièrement pour le **commerce organisé**, la **grande distribution,** les **pétroliers**, les **chaînes d'hôtels**, de **franchise**, les **transporteurs**, certains **automates,** il est préconisé de renseigner :

l'**enseigne commerciale,**
plus un **complément libre** (facilitant l'identification par le client)

Exemple

Pour la chaîne de magasins à l'enseigne "**GRANDMAG**", il sera préconisé de renseigner :

Le nom de l'enseigne, plus un complément qui pourrait être la ville ou une partie significative de la ville.

Soit :

G	R	A	N	D	M	A	G		N	I	C	E		

Cas B

Lorsque l'enseigne commerciale n'est pas suffisamment significative pour le grand public, il est préconisé de renseigner :

un **libellé court**
spécifique à l'activité ou au secteur professionnel
(voir liste proposée en annexe 3),
suivi de
l'**enseigne commerciale**,
ou du
nom du professionnel
(s'il n'existe pas d'enseigne commerciale).

Exemples

- Pour un point de vente à l'enseigne "**BAMBINO**", il sera préconisé de renseigner :

l'**activité,** ou le **secteur professionnel**
et
l'**enseigne commerciale**

Soit, selon le type d'activité ou le secteur professionnel,

FLEURS BAMBINO

COIFF. BAMBINO

CYCLE BAMBINO

- De même, pour un professionnel dont le nom serait "DURAND" il sera préconisé de renseigner :

l'**activité** ou le **secteur professionnel**
et
le **nom** du professionnel

Soit,

PHOTO DURAND

BAR DURAND

HOTEL DURAND

* * *

Annexe 3

Liste des identifiants abrégés qui pourraient être utilisés pour l'identification de l'activité ou du secteur professionnel.

Remarque : les propositions d'identifiants abrégés n'imposent aucune police de caractères spécifique et laisse les Etablissements libres de continuer à utiliser celle qu'ils utilisaient précédemment. Lorsque l'identifiant abrégé se termine par un point **(.)** celui-ci doit obligatoirement être utilisé afin d'éviter toute confusion avec un nom ou une marque déposée

Identifiant abrégé de l'activité ou du secteur	ACTIVITE ou SECTEUR PROFESSIONNEL
ADMIN.	SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET ASSIMILES
AERO.	AERODROMES TERRAINS D'AVIATION AEROGARES
ALIM.	MAGASINS D'ALIMENTATION DE PROXIMITE, MARCHES, SURGELES, COOPERATIVES AGRICOLES, TRAITEURS, EPICERIE, SUPERMARCHES, CREMERIES, PRODUITS FERMIERS
AMBUL.	SERVICES D'AMBULANCE
ANIMAL	ANIMALERIE, TOILETTAGE
ARCHIT.	SERVICES D'ARCHITECTURE, D'EXPERTISE
ASSOC.	ASSOCIATIONS
ASS.	ASSURANCES
AUTO	CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILES, VENTES, SERVICES REPARATIONS, MAGASINS ACCESSOIRES ET PIECES DETACHEES POUR VEHICULES MOTORISES, MAGASINS DE PNEUS, ATELIERS REPARATIONS RECHAPAGE PNEUS, LOCATIONS ET LOCATIONS BAIL DE VOITURES, LOCATIONS DE CAMIONS REMORQUES UTILITAIRES, CONCESSIONNAIRES DE CAMPING CARS
BATEAU	CONCESSIONNAIRES DE BATEAUX, LOCATIONS, BAUX DE BATEAUX, PORTS DE PLAISANCE SERVICES ET APPROVISIONNEMENTS, TRANSPORTS MARITIMES
BATIMENT	ENTREPRISES GENERALES BATIMENT, ENTREPRISES DE CHAUFFAGE PLOMBERIE, MACONNERIE, PIERRE DE TAILLE, CARRELAGE, CHARPENTIERS, COUVERTURE, BARDAGE, CONSTRUCTION MÉTALLIQUE, BETON, MATERIAUX DE CONSTRUCTION AUTRES, PEINTURES, VERNIS, MAGASINS DE MATERIAUX DE CONSTRUCTION, MAGASINS DE VERRERIE, PEINTURES ET PAPIERS PEINTS
BEAUTE	MAGASINS DE PRODUITS DE BEAUTE, SALONS DE BEAUTE
BIJOU	PIERRES ET METAUX PRECIEUX, MONTRES, JOAILLERIE, MAGASINS REPARATIONS, HORLOGERIE, BIJOUTERIE, MAGASINS DE BIJOUX
BUS ou TRAM	COMPAGNIE D'AUTOBUS, CHARTERS, AUTOCARS, TRANSPORTS URBAINS BANLIEUE VOYAGEURS
CACAO	CHOCOLATIERS
CADEAU	BAZAR, MAGASINS DE CADEAUX, CARTES, SOUVENIRS
CARBUR.	STATIONS SERVICES, POMPES A ESSENCE AUTOMATIQUES,
CHANGE	INSTITUTIONS FINANCIERES, DISTRIBUTION D'ESPECES, ORGANISMES FINANCIERS, RETRAITS GUICHETS

CHAUSS.	MAGASINS DE CHAUSSURES, CORDONNERIES, CIREURS DE CHAUSSURES
CHU	HOPITAUX
CINEMA	CINEMAS
CLINI.	CLINIQUE
COIFF.	COIFFEURS
COLIS	SERVICES MESSAGERIE, EXPEDITEURS TERRESTRES AERIENS
COMBUST. ou FIOUL	VENTE DE COMBUSTIBLES, CHARBON, PETROLE, FIOUL, BOIS
COUTURE	TAILLEURS, COUTURIERES, RETOUCHES
CYCLE ou MOTO	MAGASINS DE CYCLES, VENTE APRES VENTE, CONCESSIONNAIRES DE MOTOCYCLES
DANSE	STUDIOS, ECOLES, SALLES DE DANSE
DEMOLI.	DEPOTS DE RECUPERATION, FERRAILLE, CASSE
DENT.	DENTISTES
DOCT.	MEDECINS
ECOLE	ECOLES ET SERVICES SCOLAIRES
ELECT.	ENTREPRISES ELECTRICITE, EQUIPEMENT ET ACCESSOIRES ELECTRIQUES
FLEUR	FLEURISTES
FRUIT ou LEGUME	FRUITS ET LEGUMES
HOTEL	HEBERGEMENTS, HOTELS, MOTELS
INFORM.	ORDINATEURS EQUIPEMENTS INFORMATIQUES, MAGASINS DE LOGICIELS D'ORDINATEURS, SERVICES DE TRAITEMENT DE DONNEES ET D'INFORMATIQUE, SERVICES DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN INFORMATIQUE
JARDIN	SERVICES PAYSAGERS ET HORTICOLES, PEPINIERISTES ARTICLES POUR JARDIN
JEUX	MAGASINS DE JOUETS, JEUX, LOISIRS
LABO ou RADIOL.	LABORATOIRES MEDICAUX ET DENTAIRES, IMAGERIE MEDICALE
LAIT	LAITIER, CREMIER, FROMAGER
LAVAGE ou BLANCHI. ou NETTOY. ou LAVER	BLANCHISSEUR, NETTOYAGE VETEMENTS
LIVRE	LIBRAIRE, MAGASINS DE FOURNITURES SCOLAIRES, PAPETERIE
LOISIR	BOITE DE NUIT, DISCOTHEQUE, ATTRACTIONS ET EXPOSITIONS TOURISTIQUES, MUSEE, LOTERIES, CASINOS, PARIS, CHAMPS DE COURSES, ATTRACTIONS SPORTIVES, CLUBS, SERVICES DE LOISIRS AUTRES, PRODUCTION THEATRALE
MAREE	POISSONNIER, ECAILLIER
MENAGER	MAGASINS D APPAREILS ELECTRO-MENAGERS
MEUBLE	RIDEAUX, VOILAGES, TISSUS D'AMEUBLEMENT, MAGASINS DE MEUBLES, EQUIPEMENT DE MAISONS SAUF APPAREILS MENAGERS
MUS.	MAGASINS DE MUSIQUE, INSTRUMENTS, PARTITIONS, LOCATION ET VENTE DE CD
OPTIQ.	OPTICIENS
PAIN	BOULANGERIES

PARFUM	PARFUMEUR
PATIS.	CONFISEUR, PATISSIER
PEAGE	PARKING, TUNNEL, PEAGES ROUTES ET PONTS
PHARM.	PHARMACIEN
PHOTO	MAGASINS D'APPAREILS PHOTOS ET FOURNITURES, STUDIOS DE PHOTOGRAPHIE, LABORATOIRES PHOTOS RETOUCHES
PLOMB	EQUIPEMENT ET FOURNITURES PLOMBERIE, CHAUFFAGE
PUB.	SERVICES DE PUBLICITE, ANNONCES
QUINCA.	QUINCAILLIER
RESTAURE	RESTAURATEUR, RESTAURATION RAPIDE
SAC ou CUIR	MAROQUINERIES ET BAGAGES
SAV ou REPAR.	MAGASINS ET ATELIERS DE REPARATIONS DE PETITS APPAREILS ELECTRIQUES, SERVICES ELECTRICITE, GAZ, EAU, SANITAIRES, ET SERVICES ASSOCIES
SOINS	PARAPHARMACIE, MAISONS DE RETRAITE ET DE SOINS, SERVICES MEDICAUX PARAMEDICAUX AUTRES,
SPORT	MAGASINS D'ARTICLES DE SPORTS, CLUBS SPORTIFS, SALLES DE GYMNASTIQUE
TABAC	MAGASINS ET BUREAUX DE TABAC
TABLE	MAGASINS DE VERRERIE, CRISTALLERIE, COUTELLERIE, VAISSELLE
TAXI	TAXI, LIMOUSINE
TEL.	EQUIPEMENT TELECOMMUNICATIONS, VENTE DE TELEPHONE
TELCOMS.	RESEAU INFORMATIQUE ET TELECOM, FAI, SERVICES D'INFORMATIONS
THE ou CAFE ou BAR	CAFES, BARS, SALONS DE THE
TISSUS	MAGASINS D'ARTICLES COUTURE, TISSUS, MERCERIE
TRANSP.	TRANSPORTS ROUTIERS, SERVICES DE TRANSPORTS NON CLASSES
TVHIFI	VENTE D'APPAREILS ELECTRONIQUES
VETER.	SERVICES VETERINAIRES
VETMT.	MAGASINS DE VETEMENTS ET ACCESSOIRES DIVERS, MAGASIN PRÊT A PORTER, FOURRURES, VETEMENTS SPORTS, VETEMENTS PROFESSIONNELS, UNIFORMES
VIANDE	CHARCUTIER, BOUCHER
VIDEO	LOCATION OU VENTE DE FILMS ET VIDEO K7
VINS	MAGASINS BIERES, VINS, ALCOOLS
VOYAGE	AGENCES DE VOYAGES
VPC	MARKETING DIRECT, VENTES SUR CATALOGUE ET MAGASINS