

CONFRONTATIONS



EUROPE

COMPTE RENDU DE REUNION CONJOINTE DES GROUPES « MARCHÉ INTERIEUR ET SERVICES » ET « BANQUES ET INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS »

« E-COMMERCE : ENJEUX DE CROISSANCE DANS L'UE ET PAIEMENTS EN LIGNE »

7 mars 2012

DASHA BESPYATOVA

Participaient à la réunion : Serenus Agrapart (cabinet Schell), Jean Allix (Commission européenne), Gauthier Bas (cabinet DN), Marie-France Baud et Dasha Bespyatova (Confrontations Europe), Pierre Bouygues (LMVH Publica), Claire Broussaudier (Bureau de représentation permanente de La Poste), Jean-Pierre Buthion (groupement des cartes bancaires CB), Christophe Boris (Fédération française des sociétés d'assurance), Irene De Angelis (Intesa Sanpaolo), Florence Garnier (groupement des cartes bancaires CB), Katarzyna Gorgol (DG Information & société), Pierre Goudin (BEPA), Alessandro Gropelli (Vodafone Europe), Jeroen Hardenbol (Business Europe), Anette Hauff (Deutsche Bank), Philippe Herzog (Confrontations Europe), Dirk Jacobs (FoodDrink Europe), Amélie Jugan (CGE PME), Cyril Lalo (Euro RSCG C&O), Adrien Mexis (DG Marché intérieur), Jérôme Raguénès (Fédération bancaire française), Alain Turc (Confrontations Europe), Nicole Van Crombrugghe (LVP Law), Anne Van Goethem (représentation permanente du Luxembourg auprès de l'UE).

Problématique : le e-commerce pèse de plus en plus au niveau européen. La Commission a adopté le 11 janvier 2012 la Communication « Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne » en faisant suite de la directive 2000/31 sur le commerce électronique. L'objectif de la Communication est la mise en œuvre de la stratégie numérique avec un plan d'actions pour le développement des services en ligne. La Commission a donné 5 priorités dans sa communication : le développement de l'offre légale et transfrontalière de produits et services en ligne, le renforcement de l'information des opérateurs et la protection des consommateurs, la lutte plus efficacement contre les abus et mieux résoudre les litiges, le déploiement des réseaux à haut débit et des solutions technologiques avancées et surtout l'utilisation des systèmes de paiement et de livraison fiables et efficaces.

Le développement du e-commerce est directement lié au développement des moyens de paiement électroniques en ligne, à leur sécurité et à l'ouverture à de nouveaux prestataires de services qui ne sont pas contrôlés par les banques. La Commission vient de publier un Livre vert sur l'évolution des moyens de paiement électroniques qui pointe un « verrouillage du marché des paiements en ligne » qui pourrait entraîner une hausse des tarifs pour les cybercommerçants et à terme une augmentation du coût des transactions pour les consommateurs. L'occasion de faire le point sur les petits pas du SEPA, espace européen unique pour les paiements, dont le règlement a été voté par le Parlement européen le 14 février. Il devrait apporter une concurrence équitable, supprimer les coûts cachés des banques et faciliter le fonctionnement du marché intérieur.

Harrie Temmink, DG Marché intérieur et services, Commission européenne

The e-commerce communication is a key element in the objectives of the Commission to create growth and jobs.

E-commerce and other online services are crucial to the economy. 21% of the GDP growth for the last 5 years comes from e-commerce world or from the digital economy. Up to 20% of GDP growth is expected to deal with the e-commerce over the next years, for example in UK or in Netherlands.

There is a certain replacement of jobs when you go on line. But the added value of online services not only in terms of provision of goods, but also in provision of services, creates new jobs. For every job destroyed by the digital economy, 2.6 jobs are created. The online economy has been responsible for 25% of net job creation and growth in France since 2000.

There is not only economic advantage with the e-commerce world. The online services benefit different categories of society: consumers, businesses and SME, citizens, workers, environment, etc.

The Communication "A coherent framework for building trust in the Digital Single Market for e-commerce and online services" (COM(2011) 942) is a policy instrument in order to promote the development of e-commerce and online services. There are 16 priority actions, the Commission is not working on all of them, it is just a snapshot of the situation and allows to see the priorities of the Digital Single Market.

There are 2 accompanying documents where we can find the barriers that are faced in e-commerce: "Online Services, including e-commerce in the Single Market"¹ and DG SANCO document "Bringing e-commerce benefits to consumers"².

There are 2 barriers:

- To go online
- To go online in cross-border environment

The European Commission has mainly focused on cross-border barriers to the online services of sale of goods and services. Another important issue is the problem of e-invoicing that is highly important element especially for SME; it will be much easier if businesses and governments could be able to pay through a standardized form online. Under the recent calculations, it was presented that the EU could gain 40 billion euros if it would have a sound system of e-invoicing.

The main element in online world is trust. Why are businesses and consumers are not buying and selling online within the? The answer is a trust issue along the value chain. The trust is not only an issue for business to consumers' services, but also an issue for BtoB, CtoC and even government to business.

There are many barriers in the market of the EU: cultural and linguistic, regulatory, practical. The Commission cannot create trust, but can facilitate businesses, consumers, citizens to go online and to do their business online.

The e-commerce value chain:

- Infrastructure
- Legal offer of online products and services

¹ SEC(2011) 1641

² SEC(2011)1640

There is a need to know whether the website is legal or illegal, for example illegal gambling websites or websites selling the pharmaceutical products without a proper license. There are a lot of piracy and counterfeiting online as well.

Commission actions: strategy for intellectual property rights, action plan online gambling, unfair business practices initiative, “notice and action” initiative that will permit to instantly and immediately remove for intermediaries the illegal content from the website when they become aware about it, to make it impossible for internautes to consult this information. This gives the legal.

- Information

There is an initiative to boost the awareness of businesses to know about their obligations, challenges and opportunities when they are going online. It will be done on the basis of Europe enterprise network that is governed by DG Enterprise and exists in the Member States.

- Access to online services (art. 20 of Services directive – no discrimination of customers on the basis of their nationality or place of residence).
- Contracting phase

New consumer rights directive was adopted by the European Parliament and Council in 2011 and it contains the rules on contracting online. At the end of 2011 the Commission made a proposal to create a voluntary common European sales law³.

- Payment

35% of internet users are not buying online, because of concerns on payment security. The excessive costs of payment for traders and consumers, a lack of transparency on price, a risk of fraud and privacy concerns are other major problems.

The Commission action: the Green paper on card, internet and mobile payments⁴.

- Delivery

10% of people do not buy because of delivery concerns. There is a lack of transparency on prices and of clarity on responsibility. There is also an issue of convenience. For SMEs and consumers the long delivery times for cross-border delivery and the higher rates of lost items are also among major concerns.

The Green paper on cross-border postal delivery will be published at the end of 2012.

- Online dispute resolution (ODR)

32% of online shoppers do it occasionally, because of difficulties to solve problems. 60% of businesses and 64% of consumers will be willing to solve the problems through ODR and not through the court. Though the cross-border ODR schemes are very poorly developed in the EU.

³ Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on a Common European Sales Law. 2011/0284 (COD)

⁴ Consultation sur le livre vert concernant des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile.

Ruth Milligan, EuroCommerce

EuroCommerce represents the retail sector in Europe.

In the middle of 2011 the EuroCommerce did a survey on the e-commerce among their members.

3 main problems that were indentified:

1. Delivery (cost)
2. Consumer trust
3. Language

A lot of merchants operate in several Member states, they don't have one website in several different languages, but country-based website and they don't deliver cross-border.

We have to consider that commerce is sectoral, there are things that we don't buy online. Services and financial services might be purchased online. There are larger costs for delivering large items cross-border.

SEPA has arrived in respect of 2 payment instruments and not in respect of 3rd payment instrument. The EuroCommerce survey showed that the credit cards are accepted as a common payment instrument and others were not considered. There are a lot of technological ways of making payments electronically.

There are 3 basic ways of payment:

- Credit transfer – a straight transfer from one bank to another.
- Direct debit transfer which is usually used for collecting direct payments.
- Card system which involves a card scheme.

These types of payments attract different costs. The card method of payment attracts the greatest cost for the merchant; the credit card is the most expensive method of payment. The reason for that cost to the merchant is the interchange fee system which the fee imposed at banking level between the 2 banks. That is why the credit card is the most expensive system.

It should be more competition amongst the different types of payment for online operations. The EuroCommerce supports the idea of the larger credit transfer use online. Today there are only several national based payment systems where you can make credit transfers online. There is no developed credit transfer system for online payments in the EU, for example in Netherlands-IDL. There is another scheme that is trying to get known – My bank which has just been launched. These systems will bring down the price for the merchants of the payment method, as well as for ultimate consumer. It is a secure way of doing business and making payments, because the payment is made through your own banking system. The customer will go from the merchants' webpage to his own bank page and make a direct credit pay. This is secure, because there is no transfer of the details about the card number and others. The IDL system doesn't exist in Belgium, though there is an interest from the side of Belgian retailers.

People are worried of making payments cross-border, because they think that there is a lot of fraud. Though for example in the UK the online fraud moved down from 2010 to 2011, there are more frauds about checks. It shows that the technology is getting better for dealing with online fraud. There is a need for more information about fraud online. The merchant cannot see if he uses an

online system, how much fraud there is in his system. Many banks in the Member states are reluctant on giving the information regarding online fraud, so there is a need for more information and figures in order to be able to tackle it. The current technologies give a possibility to introduce various passwords online which is not such a good method. The 3D secure system is not always profitable for merchants, as the system just shut down in the middle of operation and as a result the merchant loses his customers. The merchant cannot see whether the potential sale was lost, whether because the customer gave up, because the system crashed or there was another reason.

Merchants have to invest money in protecting their computer systems from fraudsters. They have to comply with certain rules, especially those set up by the card schemes that are known as PCI rules. It is not clear to merchants whether it is worth to invest money in the security system. It is necessary to understand how much we are ready to pay to create the secure system. It is important to have a better regulatory input into the level of security which is required. Today the rules that the merchants have to follow are set by the private body ruled by the card schemes. And we don't know whether these are the correct standards or not. If a merchant does not comply with the PCI standards and there is a breach in the security, this merchant can face very high fines. So the system is not really working well.

There are huge opportunities for developing the cross-border e-commerce and the Member states are interested to get involved. It is time to tackle these barriers and to put new systems in place as there are new technological possibilities.

Cédric Sarazin, Groupement Cartes Bancaires, EPC pour le SEPA

Le marché du commerce électronique représente 8 à 9% de l'ensemble des ventes en Europe. Les pays du Nord de l'Europe recourent davantage aux achats en ligne que les pays du Sud de l'Europe. Le taux de progression du commerce en ligne se situe entre 20 et 25%. En France, le marché de la vente en ligne a augmenté de 22% entre 2010 et 2011.

Le rythme actuel de progression des ventes en ligne, s'il se maintient, permettra de remplir les objectifs de la Commission. Cette dernière, dans son livre blanc, souhaite doubler les parts de marché du commerce électronique d'ici à 2015. C'est un marché très dynamique en Europe. On l'observe facilement dans le choix des modes de paiement. Aujourd'hui entre 50 et 80% des paiements en ligne s'effectuent par carte bancaire. Cette proportion est de 75% en France et de 80% au Royaume-Uni. La progression des paiements par carte sur internet est d'environ 20 à 25% par an. Aujourd'hui, les paiements se font de plus en plus en ligne et de plus en plus de transactions sont concernées. En France pour l'année 2011, 12 à 15% des paiements par carte concernent des achats en ligne contre seulement 3 à 4% en 2005.

Les banques ont investi pendant des années pour sécuriser les systèmes de paiement en ligne. La sécurité repose essentiellement aujourd'hui sur l'utilisation de puce et de code secret. Ce système a permis de réduire le taux de fraude. Celui-ci est relativement faible, néanmoins, il faut poursuivre les efforts. En Europe, grâce à l'EPC, l'ensemble des banques a pu mettre en place ce système de carte à puce avec un code secret. Même les Etats-Unis commencent à utiliser ce système de carte à puce.

Aujourd'hui, nous n'avons pas de système général qui sécurise des paiements en ligne. Nous avons déjà parlé du système 3D secure qui est un système de sécurisation des transactions en Internet. En France, nous avons beaucoup travaillé avec la Banque de France pour trouver de quelle manière nous pouvions convaincre les commerçants d'utiliser ce système. De nouveaux standards de sécurité se mettent en place afin d'empêcher les nouvelles pratiques de fraude en constante évolution et la situation n'est pas très facile.

Quels sont les moyens de paiement ?

- Les chèques, difficiles à sécuriser et dont l'utilisation décroît aujourd'hui
- La carte
- Les paiements de type PayPal, plus cher que la carte
- Le virement, qui demande investissement et interopérabilité.

La question se pose de la sécurisation des transactions. Comment s'assure-t-on du consentement du consommateur pour les transactions ?

Le SEPA a démarré en 2002, c'est un projet qui a été longtemps porté par l'EPC. L'EPC demande de s'ouvrir dans le domaine du paiement. On travaille sur les standards et la mise en place d'un système pour l'interopérabilité et la sécurité des cartes. La mise en place d'une carte à puce a pris 15 ans, car cela engage un large spectre d'acteurs, des industriels, des banques, etc. La standardisation dans le domaine de paiement est une industrie lourde, car cela implique l'harmonisation du marché dans l'UE avec des cycles d'investissement de 12-15 ans.

Dans le programme SEPA, nous sommes à mi-chemin pour finaliser tous les objectifs de standardisation, de sécurité. Tout sera prêt vers 2022. Il y a des coûts pour la mise en place de système au niveau des commerçants. Par exemple, en France les banques ont investi dans ce système et cela a pris des années, mais maintenant il faut mettre en place au niveau des commerçants. C'est important pour le SEPA d'avoir les mêmes règles au niveau européen avec des standards de sécurité communs.

Le Green paper de la Commission réunit une liste de questions exhaustives sur les paiements. L'EPC soutient la démarche de dialogue de la Commission. Un certain nombre des principes de gouvernance est soutenu par l'EPC. Ainsi, l'EPC a mis en place 4 stakeholders groupes qui impliquent 5 secteurs – les banques, les cartes schemes, les commerçants, les vendeurs et les processeurs. L'EPC adhère au principe que l'ensemble des parties prenantes participent au processus.

Le sujet de sécurité est important car la sécurisation des moyens de paiement est nécessaire. Il faut investir davantage dans la lutte contre la fraude avec une approche stratégique, car sinon la fraude va devenir incontrôlable.

L'EPC rejette l'idée d'un paiement qui soit gratuit pour tous, alors que les entreprises investissent pour sécuriser les paiements. La tarification doit être transparente et claire pour tous. Un bon système de paiement doit être basé sur une tarification transparente. Les interchanges dans les systèmes 4 points sont un moyen transparent de tarification.

Les acteurs déterminent les règles de fonctionnement général du système, des standards techniques, des standards sécuritaires. Il est important de bien reconnaître le fonctionnement de ce système.

Anne Fily, BEUC (European Consumer Organization)

Le BEUC a accueilli favorablement la communication, car le secteur de commerce électronique intéresse beaucoup les consommateurs.

Mais observons que si le commerce électronique se développe, les autres types de commerce vont diminuer, car les consommateurs et les ménages contiennent le même budget.

Tous les Européens ne sont pas traités de la même manière. Beaucoup n'ont pas l'accès à l'Internet et 30 millions d'adultes n'ont pas de compte bancaire. Le problème se pose aussi dans la fragmentation du marché au niveau transfrontières : une entreprise peut avoir un site internet dans chaque pays, mais le problème est que le consommateur puisse accéder au site Internet qui l'intéresse et non pas être routé sur le site national qui offre des prix parfois moins favorables. Il est compliqué d'avoir un marché complètement intégré à cause des problèmes de langue, des habitudes culturelles nationales de consommation et de résolution des litiges.

Tous les consommateurs européens doivent avoir un haut niveau de protection et des droits, lorsqu'ils achètent en ligne. Selon BEUC les différences de législation entre les Etats membres ne constituent un grand problème pour les consommateurs. Lorsque l'on harmonise les droits de consommateur, on ne s'appuie pas toujours sur les meilleurs modèles.

Quand on se connecte en ligne, le consommateur ne sait jamais quelle offre de paiement va lui être proposée. Les paiements en ligne se font majoritairement à l'aide des cartes de crédit. Mais tout le monde n'a pas une carte de crédit, la majorité des gens disposant de cartes de débit, ce qui est une limite. L'autre problème provient du mode de livraison.

Autre problème, les marchands qui utilisent les moyens de paiement comme sources de revenu (exemple : les compagnies aériennes low cost) et pratiquent la surcharge. C'est une pratique qui se développe aujourd'hui.

Il y a aussi un problème de fraude. On observe la diminution de la fraude en cas de paiement ou d'utilisation de la carte face-à-face, tandis que la fraude en ligne explose avec un problème d'application des règles de protection des consommateurs. Normalement, quand le consommateur fait part d'un paiement frauduleux, il doit être remboursé très rapidement et la pratique montre que « immédiatement » est compris de manière extensive par ceux qui doivent effectuer le remboursement.

La protection des données des consommateurs fournis personnellement et l'utilisation des données personnelles avec la collecte et la revente des données et en ajoutant une fonction de paiement sont des sujets aussi très sensibles. Il y a un grand problème de surveillance du marché, les Etats membres n'ont pas toujours des ressources pour assurer la protection des données des consommateurs.

La nature du moyen de paiement est discutée, ne doit-il pas être considéré comme un produit de base ? Dans ce cas, la question de la définition de son contenu doit être posée.

Il y a une « SEPA fatigue généralisée » après 10 ans. Le BEUC a été associé via le Conseil européen des paiements au groupe des parties prenantes sur les virements et les prélèvements automatiques. Cela a été une perte de temps, car toutes ses propositions ont été rejetées.

Le SEPA a été vendu comme un prolongement de l'euro, il y a eu dès le départ un problème de gouvernance et de leadership. Cela n'était pas seulement un projet bancaire, mais un projet d'intérêt général. Il fallait avoir dès le début une forte implication de la Commission, et de la BCE comme pilotes de l'opération. Elles auraient défini un programme de travail et se seraient assurés que toutes les parties prenantes soient bien impliquées dans le projet.

Débat

Pour la Fédération Bancaire Française, il n'appartient pas au seul secteur bancaire de proposer cette réglementation, mais au législateur européen.

Anne Fily : Il y a un rôle pour le législateur européen, puisque c'est un projet d'intérêt général et il ne peut pas se régler par une pure autorégulation. La difficulté est que cela n'est pas toujours facile d'identifier une pure règle technique et de voir son impact sur des produits et des consommateurs.

Philippe Herzog, Confrontations Europe : J'ai besoin d'informations complémentaires sur les consommateurs et les PME. Les problèmes des PME et des entreprises sont plus complexes que pour les ménages en matière de commerce électronique. Il faut investiguer la spécificité des problèmes rencontrés par les entreprises, ils ne sont de même nature. Il y a un problème d'articulation entre les services et la livraison des produits, les prestataires de services font un appel à la sous-traitance et les infrastructures de distribution ne sont pas toujours adéquates. Je ne suis pas satisfait sur le problème de l'évaluation de responsabilité, mais il ne faut pas insister seulement sur le problème de gouvernance du système. Il faut affiner le concept de critique de la gouvernance politique, mais aussi s'ouvrir aux problèmes de responsabilité des opérateurs bancaires en réseau, parce que c'est une industrie lourde. Il y a un problème de partage des coûts. C'est toujours opaque et toute cette logique de partage des coûts sur des investissements identifiés n'est pas mise au clair avec les responsabilités. Comme dans tous les dossiers financiers, c'est la faute du régulateur, c'est la faute des banques, mais il s'agit d'un système complexe de co-construction qui n'a pas été bien abordé.

Jean Allix, Commission européenne : J'ai été l'un des auteurs du Livre vert sur les paiements. Quand l'euro a été introduit, nous avons remarqué que les paiements transfrontaliers en euro coûtaient 3 fois plus cher que les paiements nationaux et c'était inacceptable en termes politiques. Au moment de l'introduction des pièces et des billets, on a introduit ce règlement qui édictait que les frais pour le commerçant ou pour le consommateur devraient être les mêmes pour un paiement transfrontalier et un paiement national. A cela, deux raisons, parce que cela faisait partie de l'acceptation de l'euro par l'ensemble de la population. La raison essentielle était d'obliger la banque à rendre ses paiements transfrontaliers aussi efficaces que les paiements nationaux. La réaction immédiate du monde bancaire a été la création de l'EPC, suivie de la mise en place du SEPA sur une base d'autorégulation. Ensuite, se posait la question de savoir si on allait plus loin dans la gouvernance de SEPA, alors que l'industrie nous disait : « Cette régulation, on est capable de le faire ». A l'époque de ce règlement, le commissaire était M. Bolkestein, il a eu du mal à accepter ce règlement sur l'égalité des frais, mais ce règlement lui avait été imposé par M. Prodi. M. Bolkestein a toujours considéré que c'était une affaire d'autorégulation et que la Commission ne devait pas intervenir. Toute la gouvernance du projet a été laissée à ses initiateurs, l'EPC qui confirmait que la convergence vers le SEPA était en marche. En 2008-2009, on s'est aperçu que tout ne se faisait pas si facilement et un certain nombre de communautés nationales étaient réticentes aux systèmes paneuropéens et voulaient garder leurs systèmes nationaux. L'industrie a demandé au législateur d'intervenir en fixant une date limite et la Commission a proposé le règlement qui a été adopté le 28 février 2012 par le Conseil⁵. Le PE est revenu sur les aspects de gouvernance de l'ensemble du système qui ne doivent pas être laissés au monde bancaire. Cela fait partie des questions posées dans le Livre vert.

Jérôme Raguénès, Fédération Bancaire française : La Commission européenne et la BCE sont des observateurs au sein de l'EPC.

⁵ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des exigences techniques pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009.

Jean Allix, Commission Européenne : La BCE a largement soutenu l'EPC et elle siège au conseil de l'EPC, ce qui n'est pas le cas pour la Commission. La BCE a été la première à demander à la Commission d'intervenir sous forme législative pour fixer les dates butoir pour les virements et les prélèvements automatiques.

Cédric Sarazin : Il faut impliquer l'ensemble des parties prenantes pour l'ensemble du système de sécurité. Il faut progresser maintenant et aller rapidement dans la gouvernance de ce projet. Il faut bien définir les règles et les objectifs dès le départ pour que le système marche correctement.

Marie-France Baud, Confrontations Europe : Le PE a souhaité que les commissions d'interchange sur les débits directs soient annulées. Jean-Paul Gauzès qui était le 1^{er} rapporteur sur le SEPA a proposé cela dans son rapport et j'aimerais bien comprendre pourquoi. Par ailleurs, quel est le lien évoqué entre le commerce électronique et la protection de l'environnement : derrière chaque colis livré n'y a-t-il pas un camion ?

Cédric Sarazin : Pour un paiement qui se fait entre un consommateur et un commerçant qui sont dans 2 pays différents, il y aura deux banques ou deux institutions de paiement différentes. La question de l'interchange se pose sur comment se passe le partage des coûts entre deux fournisseurs de service différents. Est-ce l'un qui rend le service à l'autre ou l'autre qui rend le service à l'un ? Cela dépend des cas et comment vont-ils se rémunérer pour ces services ? Maintenant tous ces systèmes d'interchange doivent être publics et transparents dans leurs engagements. Il y a une intervention quand les autorités de concurrence estiment qu'il peut avoir un impact de ces interchanges sur le niveau de la concurrence et dans la plupart des pays, ainsi qu'au niveau européen ces commissions d'interchange vont être régulées par l'Autorité de la concurrence. Pour nous, cette commission est nécessaire pour le fonctionnement du système de cartes, qui, faute de quoi, ne peut pas fonctionner.

L'alternative réside dans un système dit 3 coins – l'émetteur du paiement, le fournisseur des services aux consommateurs et des services aux commerçants est la même entité. C'est notamment le système d'American Express. Ce système fonctionne bien comme il est à la fois en contact avec le porteur de la carte et avec le commerçant. Ce système 3 coins est un peu plus cher, que le système de 4 coins (système coopératif) qui facture les coûts aux commerçants et aux consommateurs et ne peut pas fonctionner sans l'interchange (par exemple Google ou Facebook). Quand il n'y a pas d'interchange, chaque banque doit établir un contrat avec toutes les autres banques. Si on interdit ce système de facturation transparente entre les opérateurs, cela ne marche plus. On défend le système de transparence nécessaire où les coûts sont facturés aux uns et aux autres.

Ruth Milligan: Since the decision of DG COMP, the interchange fees by Mastercard and Visa are published on their websites, but whether it constitutes transparency vis-à-vis the consumer is really doubtful. The consumer is not aware of the fees that are involved in using any particular card, because these fees are charged by merchant's bank and only the merchant sees the fees. Then the merchant's bank pays the consumer's bank these fees and the consumer has no idea how much they are. When the system of cards first came into being, people were persuaded to use electronic means of payment and there were a lot of marketing that has been done. The market that we have now is fairly saturated with cards. The situation today is that there are 2 main companies (Mastercard and Visa) who are competing for the business of banks who issue cards and they compete for this business by offering the issuing banks the higher interchange fees and the banks are switching from one system to another. The problem for the merchant is that the fees are increased and they are used to persuade the consumers also to shift from a cheaper type of cards to the more expensive cards and the merchant doesn't benefit from any of these services. The actual cost of processing the transaction is involved in extra costs which serve to give the profit for the banks. This is not seen by

the consumer who thinks that he gets all these incentives for free. There is a lot of wastage in the system, a lot of money paid out that are not used and just transferred to the bank. We would like to strip away these extras that encumber payments and to allow people to see how much it really costs to transfer money from A to B. If they want extras – insurance, credit facilities, so their actual cost should be transparent to the consumer. The Commission would like to solve this issue by surcharging, but the surcharging is not allowed in some Member states and some people have abused the surcharging. So this system got very unpopular with the consumers.

Jean Allix: Les systèmes nationaux du Luxembourg, de l'Irlande, des Pays-Bas Sont passés chez Visa. En Belgique, le système belge de Bancontact existe toujours, parce qu'il y a eu une décision politique. L'objectif de Livre vert est de montrer que la libre concurrence ne fonctionne pas. Le système de miles et d'awards influence aussi l'utilisation de certains types de cartes.

Anne Fily : La carte de débit devrait être accessible à tous consommateurs, car c'est un moyen de paiement de base. Les consommateurs ne comprennent pas pourquoi ils doivent changer leur carte nationale peu chère et sûre pour la remplacer par une carte Mastercard ou Visa plus chère. Il y a aussi un problème d'absence de coûts. Dans la majorité des cas, le consommateur paie une cotisation annuelle à sa banque pour utiliser sa carte. Ensuite, il ne sait pas qu'à chaque utilisation de sa carte, cela génère des coûts de transaction qui sont payés par le commerçant, et qui sont répercutés sur l'ensemble des prix. Donc le consommateur ne connaît pas les coûts de transaction de sa carte de débit ou de crédit, il ignore l'ensemble des services additionnels qui sont attachés à sa carte de crédit. Elle lui est proposée dans un package, dont il ne se sert que partiellement et dont il ne connaît pas le coût et c'est une absence totale de transparence. Quand s'ajoutent certaines pratiques de la surcharge, le consommateur paie 3 fois – sa cotisation annuelle, via le commerçant qui répercute le coût des produits et des services et en plus on lui demande d'acquitter une surcharge !

Cédric Sarazin : On a besoin d'un interchange qui permette des coûts favorables aux commerçants et aux consommateurs. Tout interchange est basé sur un coût de service rendu entre les deux opérateurs des services de paiement. Au niveau du commerçant, on estime qu'un paiement fait avec une CB est moins cher qu'un paiement fait en cash. Il faut regarder l'ensemble des coûts de paiement par carte et en cash. Il y a des systèmes des cartes de débit qui fonctionnent en internet qui savent faire du crédit, qui font des paiements en Internet, mais ils ont bien sur des coûts comme ce sont des systèmes privés.

Harrie Temmink : The Commission has come up with the Green Paper on the payments at a right moment. The Commission will continue to work on the balanced responses on the issues that have been discussed. There is role for the legislator, but we have to be careful what we would like to regulate. There are security measures, business models that are complicated to be unified for all Member States. It is not always the matter of regulation, but of the surveillance that is done by DG COMP. There are challenges for online payments, but a lot of should be done off-line. The position of SME is often the position of consumers and they are not aware of everything. The cross-border delivery market functions on the manner that the big players have the best fees for cross-border delivery. SME pay disproportionately for cross-border delivery, it is about the cost and the interoperability.

Marie-France Baud: Le e-commerce ne donne pas une même opportunité de choisir un produit. Cela crée un effet de désertification, car le petit commerce est important et il disparaît et cela pose des problèmes de société.

Ruth Milligan: For SME there are great opportunities in the e-commerce, because a big problem for them is to find the premises. But if you operate online, you have an access to a larger market; you don't need the shop place with big space. Thought there is an issue of access to the finance, need for a practical help how to operate cross-border and on the Internet.

Harrie Temmink: 40% of people don't buy online, because they prefer to go to a shop. E-commerce is a one part of the Digital Agenda, but there are other online services, for example from governments to citizens 'services that are very important. It is not only about the e-procurement, but simply the services that governments provide to their citizens that are usually done off-line, but could be online.