

Trafic des paiements

Le secteur d'activité Trafic des paiements, avec ses divisions Multipay et Cards & Payments, fournit à tous ses partenaires des solutions, des systèmes et des prestations sûrs, conviviaux et efficaces en matière de trafic des paiements sans numéraire en Suisse et sur les marchés étrangers.

La division Multipay propose en outre des solutions pour l'acceptation des paiements par carte de crédit (Visa, MasterCard, JCB), carte de débit (Maestro, V PAY, Visa Electron) et carte-valeur CASH, y compris des prestations complémentaires, à savoir Mobile Voucher, GiftCard et Mobile Coupon.

La division Cards & Payments couvre le traitement intégré des cartes tout au long de la chaîne de création de valeur: du traitement pour les émetteurs des cartes jusqu'à l'acceptation des paiements par cartes, y compris les services d'acheminement, les infrastructures aux points de vente, les services pour les exploitants de distributeurs de billets, l'ajustement automatique des flux financiers et les services à la clientèle. Elle est également responsable de l'exploitation du système de recouvrement direct (LSV) et du traitement des factures électroniques (PayNet). Le règlement des paiements interbancaires en francs suisses et en euros ainsi que l'accès au trafic des paiements national et international font aussi partie des tâches de la division Cards & Payments. Les succursales en Allemagne, au Luxembourg, en Suède, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis assurent une proximité avec le marché et le client.

Chiffres clés du secteur Trafic des paiements

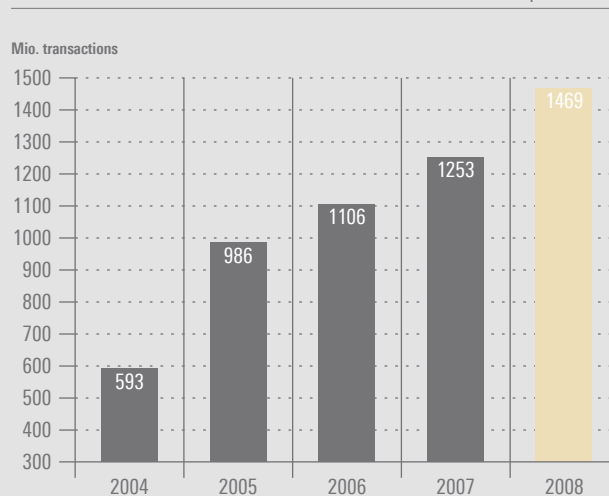
Division Multipay	2008	2007
Produit du chiffre d'affaires ¹ (en 1000 CHF)	324 402	188 438 ³
Effectifs du personnel équivalents plein temps ²	147,8	144,0
Produit du chiffre d'affaires ¹ par collaborateur (en 1000 CHF)	2 195	1 309
Chiffre d'affaires cartes de crédit (en mio. CHF)	12 289	11 112
Nombre de transactions cartes de débit (en mio.)	222,7	204,8
Division Cards & Payments		
Produit du chiffre d'affaires ¹ (en 1000 CHF)	204 885	190 467
Effectifs du personnel équivalents plein temps ²	532,8	461,2
Produit du chiffre d'affaires ¹ par collaborateur (en 1000 CHF)	385	413
Nombre de transactions secteur des cartes (en mio.)	1 052,3	853,5
Nombre de transactions trafic des paiements (en mio.)	417,4	400,5

¹ Produit du chiffre d'affaires conformément au système interne d'information de gestion

² Nombre total de collaborateurs = moyenne des équivalents plein temps entre le 01.01. et le 31.12.

³ Par rapport à l'exercice précédent, le produit du chiffre d'affaires de la division Multipay comprend (sur la base des nouvelles normes d'établissement des comptes définies au 01.01.2008) en partie des revenus bruts.

Transactions traitées dans les secteurs des cartes et du trafic des paiements



Ce chiffre clé englobe les transactions traitées dans le secteur Acquiring et Issuing Processing des cartes ainsi que les transactions traitées dans le trafic des paiements (SIC, euroSIC, LSV et Paynet).

- *SIX Pay S.A., domicilié au Luxembourg, assume désormais le rôle de partenaire contractuel pour les négociants ayant leur siège principal dans l'UE.*
- *Lancement réussi des virements SEPA en Suisse.*
- *SIX Group s'engage conjointement avec Cetrel sur la place financière luxembourgeoise.*

Ouverture des marchés

Le marché du trafic des paiements sans numéraire est en pleine mutation. L'Union européenne et la Banque centrale européenne mettent tout en œuvre pour favoriser la création d'un Espace unique de paiement en euros (Single Euro Payments Area, SEPA). A ce titre, les conditions-cadres juridiques et les normes techniques pour le règlement des transactions de paiement sans numéraire seront harmonisées. Ces mesures visent à la libéralisation et à l'ouverture des marchés dans la zone euro. Alors que la popularité du paiement sans numéraire continuera de croître, le mouvement transfrontalier des biens et paiements devrait être simplifié.

Le premier jalon a été posé par le Conseil européen des paiements (European Payments Council, EPC) avec le lancement en janvier 2008 des virements SEPA dans 31 pays européens, parmi lesquels la Suisse et la Principauté du Liechtenstein. SEPA Direct Debit, le système de recouvrement direct en euros, sera mis en place en novembre 2009, suivi des paiements par cartes SEPA en 2010. Dans ce cadre, les exigences en termes de couverture géographique et d'acceptation des divers moyens de paiement imposées aux entreprises commerciales et de services deviennent de plus en plus rigoureuses. En même temps, la concurrence et les coûts exerceront une pression accrue sur les prestataires du trafic des paiements sans numéraire.

Une expansion géographique systématique

Pour pouvoir mettre à disposition de la place financière suisse, marché de taille relativement petite au vu du nombre de transactions de paiement, une infrastructure compétitive destinée au trafic des paiements, les efforts déployés en faveur de l'internationalisation du secteur Trafic des paiements sont actuellement renforcés. Plus les volumes sont importants plus courts sont les délais pour amortir les gros investissements, avec pour conséquence une réduction des coûts à l'unité. Une technologie de pointe, la chaîne de valeur ajoutée intégrée et les prestations complémentaires constituent la base d'un excellent rapport prix-performance et permettent en même temps de se démarquer de la concurrence. Le

secteur Trafic des paiements propose aux clients un vaste choix de moyens de paiement sans numéraire et de services de paiement électronique. Les banques, les entreprises commerciales et de services et les émetteurs de factures sont ainsi en mesure d'effectuer toutes leurs opérations de paiement sans numéraire par le biais d'une seule interface (one-stop shopping).

En 2008, les deux divisions du secteur Trafic des paiements ont poursuivi avec succès leur expansion géographique, dans le cadre de laquelle la division Cards & Payments a franchi des étapes décisives. D'une part, elle a renforcé sa coopération avec PayLife Bank, le plus grand émetteur et acquéreur de cartes autrichien en vue de nouer un partenariat stratégique. Grâce à ce mandat, le volume de traitement passera du simple au double. D'autre part, le secteur d'activité a lancé en décembre 2008 une coentreprise avec Cetrel S.A., la société leader dans le traitement de cartes et de paiements au Luxembourg. Cetrel lancera d'ailleurs une nouvelle plate-forme d'émission des cartes de crédit afin de compléter sa gamme de prestations.

Quant à la division Multipay, elle se positionne aussi sur la voie de la croissance internationale. A cet effet, une organisation de vente sera mise sur pied pour faciliter l'accès aux détaillants actifs à l'échelle internationale. La stratégie de la division concernant le traitement des marchés internationaux repose sur deux piliers. Elle s'appuie d'une part sur le principe «follow and support the customer», c'est-à-dire accompagner et assister le client dans le cadre de ses activités à l'étranger. D'autre part, elle consiste à fournir aux entreprises opérant à l'échelle internationale des solutions attrayantes pour le règlement centralisé des paiements effectués depuis différents pays. Cela se traduit par une simplification importante de leurs processus et des économies de coûts. Dans le cadre de ses activités à l'étranger, l'acquéreur se focalise sur les domaines que sont le commerce de détail, l'hôtellerie et la gastronomie, les stations-services ainsi que sur l'e-commerce. L'objectif à long terme, qui consiste à étendre les activités commerciales surtout aux principaux

marchés européens affichant un excellent niveau de croissance, a été poursuivi avec succès en 2008. En Allemagne, en Autriche, en Pologne, en Slovaquie, en République tchèque et en Hongrie, la division Multipay a dégagé un chiffre d'affaires en hausse de 100% et plus. Afin d'être prête pour l'avènement de l'Espace unique de paiement en euros, (SEPA), la société SIX Pay S.A., sise au Luxembourg, a été fondée au mois de décembre. SIX Pay S.A. agira à titre de partenaire contractuel pour les commerçants domiciliés dans l'UE (mot clé: DSP – Directive européenne sur les services de paiement).

Le secteur d'activité Trafic des paiements possède des clients dans 25 pays et est en relation directe avec les partenaires les plus importants. Grâce aux nombreux efforts déployés au niveau des ventes, les deux divisions du secteur sont parvenues à accroître le volume des transactions et à augmenter leurs parts de marché.

Multipay maintient le cap vers le succès

Durant l'exercice 2008, la division Multipay a enregistré de forts taux de croissance. Tant le chiffre d'affaires que le nombre des transactions réglées ont considérablement augmenté. Le produit du chiffre d'affaires résultant des transactions par carte sans numéraire réalisé par la division Multipay en tant qu'acquéreur a progressé pour s'établir à 324 millions de CHF. Ce résultat réjouissant est à attribuer aux paiements à distance, c'est-à-dire les paiements intervenant sans la présence physique du titulaire de carte comme c'est le cas dans l'e-commerce, qui ont bondi d'environ 40%. Cette progression est, à son tour, imputable aux nombreux efforts déployés au niveau des ventes en Suisse et en Allemagne ainsi qu'à la conjoncture favorable en début d'année. Ce dernier facteur, conjugué au faible cours du franc suisse, a aussi profité aux stations-services, qui ont fortement rebondi. L'industrie du tourisme ayant connu un essor sans précédent en 2008, les secteurs du commerce de détail et de l'hôtellerie (y compris la gastronomie) ont clôturé avec une hausse de 10% par rapport à l'exercice précédent. Les taux de croissance des gros clients ont été particulièrement réjouissants, si bien que la division Multipay est

parvenue à maintenir ou à accroître ses parts de marché dans tous les segments.

Marchés intégrés

Un nombre toujours croissant de négociants exige un «one-stop shopping» avec un seul interlocuteur pour le trafic des paiements par carte. Pour répondre à ce besoin, la division Multipay a, au cours de l'exercice sous revue, intensifié ses efforts pour fournir aux clients des offres complètes via un interlocuteur unique. Les produits intégrés Secure E-Commerce Complete, Mail-/Phone-Order EASY et l'offre de location de terminaux en sont les meilleurs exemples. Une ligne de produits complète se doit aussi de contenir un portefeuille de moyens de paiement équilibré. C'est dans ce contexte que la division Multipay a repris, le 1^{er} mai 2008, le portefeuille de clients suisses de JCB International Co. Ltd., comprenant environ 15 000 points d'acceptation. Des mesures visant à optimiser le service clientèle et à réduire les temps d'attente lorsque les clients appellent la hotline permettront à l'avenir d'offrir aux clients un service encore plus efficace.

Des produits innovants

Pour la division Multipay, 2008 s'est aussi avérée une année réjouissante en ce qui concerne les nouveaux produits et services. Ces prestations à valeur ajoutée rendent l'offre encore plus attrayante.

- GiftCard est la carte-cadeau électronique qui peut être traitée aisément avec les terminaux EMV/ep2, de l'activation jusqu'au dernier prélèvement.
- Mobile Buy est une solution de paiement innovante qui relie le téléphone portable avec la carte de crédit. Juste à temps pour le début de la saison d'hiver 08/09, la division Multipay a mis en place cette solution en collaboration avec la célèbre région Davos Klosters et les partenaires en matière de technologie xsmart et Swatch.
- Mobile Coupon s'inscrit dans la lignée des cartes de fidélité en permettant à un commerçant d'envoyer, par SMS, des bons d'achat électroniques à ses clients dans le cadre de promotions, d'actions ou de ventes spéciales.

- La division Multipay reprend le portefeuille de clients suisses de JCB International.
- PayLife Bank, émetteur et acquéreur de cartes leader sur le marché autrichien, opte pour la division Cards & Payments comme partenaire pour le traitement des cartes.

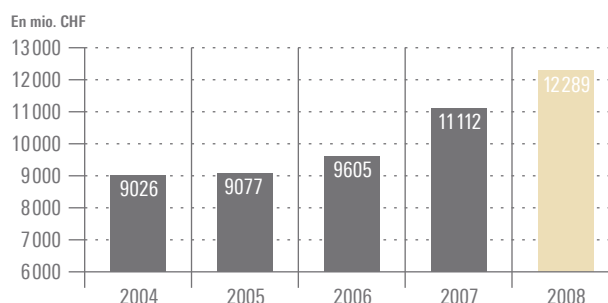
– Mobile Voucher, le logiciel éprouvé qui fait d'un terminal de paiement une station de chargement pour téléphones portables à prépaiement, est désormais installé sur plus de 3000 bancomats en Suisse.

Tous ces services à valeur ajoutée ont pour dénominateur commun le fait qu'ils ne nécessitent aucune infrastructure supplémentaire de la part des clients de la division Multipay et qu'ils offrent une protection des données complète.

La division Multipay a en outre étendu le système de conversion automatique des monnaies (Dynamic Currency Conversion, DCC) aux bancomat. Les touristes en visite en Suisse peuvent ainsi se faire débiter les retraits d'argent liquide directement dans la monnaie de leur carte de débit ou de crédit. En collaboration avec ses partenaires Credit Suisse, PostFinance, Swisscard, Swisscom et Visa Europe, la division a par ailleurs lancé un projet pilote de paiement sans contact par téléphone portable et carte de crédit. L'objectif de ce projet est de tester une solution basée sur la technologie appelée «Near Field Communication» (NFC) et adaptée aux lieux à forte fréquentation, tels que les supermarchés et les distributeurs automatiques.

Dans le cadre du développement de ces solutions, SIX Multipay fait de la sécurité son mot d'ordre. Il s'agit par ailleurs de sensibiliser les clients à la protection des données (mot clé Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS) et de les familiariser avec les produits de sécurité proprement dits, tels que Secure PayGate. Dans le même ordre d'idée que le commerce électronique, ce nouveau logiciel permet à un commerçant de passer ses commandes par téléphone, fax ou courrier postal. Au lieu de saisir les données de la carte, le commerçant envoie au client un e-mail contenant un lien renvoyant à une page de paiement en ligne. Ce système permet au titulaire de la carte d'effectuer son paiement de manière sûre et confortable comme sur le site d'un magasin en ligne.

Volume des transactions avec cartes de crédit



Ce chiffre clé comprend le volume de transactions avec cartes de crédit traitées par Multipay en Suisse et à l'étranger.

Cards & Payments: cap sur la croissance

En 2008, la division Cards & Payments a vu croître le produit de son chiffre d'affaires de 7,6% à 204,9 millions de CHF. Le nombre des transactions traitées a de nouveau affiché une nette progression de 17% pour s'inscrire à 1470 millions: 177 millions de transactions bancomat (+7,4%), 452 millions de transactions de paiement par carte de crédit, de débit et de valeur (+42%), 352 millions de transactions (+15%) pour les émetteurs de cartes bancaires et de débit, 71 millions de transactions (+8%) pour les prestations complémentaires, telles que Mobile Voucher, Mobile Coupon, etc., 376 millions de transactions via les systèmes de paiement interbancaires SIC et euroSIC (+4,2%) ainsi que 41,5 millions (+4,4%) de transactions de recouvrement direct et avec factures électroniques. Les transactions traitées par Cards & Payments pour les clients étrangers ont affiché une évolution remarquable de +308%, pour totaliser 110 millions. 182 000 clients e-banking (+39%) sont enregistrés sur le réseau PayNet et 95% des banques suisses offrent l'e-facture à titre de prestation.

De nouveaux clients

PayLife Bank, le fournisseur universel pour les paiements sans numéraire en Autriche, renforce son partenariat stratégique avec la division Cards & Payments. Dès 2010, la division prendra en charge l'ensemble de la gestion des partenaires affiliés et le traitement des transactions pour

le compte de PayLife (Acquiring Processing) ainsi que le traitement des cartes de débit (cartes bancomat Maestro) émises par PayLife.

Sur mandat de la Banque Migros, la division Cards & Payments assumera l'ensemble du traitement de sa nouvelle M-Card. Le mandat englobe l'émission des cartes et le traitement des transactions réglées par carte.

Depuis 2008, la Banque Cantonale Vaudoise, la Zürcher Kantonalbank, Raiffeisen Suisse, la RBA (organisation communautaire des banques régionales suisses) et d'autres banques utilisent la fonctionnalité OTIS (Online to Issue) permettant d'autoriser le montant des transactions Maestro. Il est désormais possible d'autoriser les paiements et les retraits d'espèces de plus de 80% de toutes les cartes Maestro suisses directement sur la base du solde du compte bancaire.

2008 a été une année exceptionnelle pour le marché des infrastructures aux points de vente. La division Cards & Payments a livré un nombre record de plus de 15 000 terminaux EMV/ep2 à des commerçants et prestataires de services suisses. De nombreuses entreprises de transport ainsi que les Chemins de fer fédéraux (CFF) ont opté pour le terminal davinci pour les paiements aux distributeurs de billets et aux guichets de vente. Le produit 3C Integra destiné au secteur de l'hôtellerie et de la gastronomie a remporté un franc succès à l'étranger. 3C Integra permet une intégration totale des systèmes de gestion hôtelière au sein des fonctions de paiement. La division Cards & Payments compte parmi ses clients des hôtels de grand standing tels que l'«Atlantis The Palm» à Dubaï.

Une sécurité accrue pour les cartes Maestro

Visa et MasterCard ont encore renforcé leurs exigences en matière de sécurité relative au traitement des transactions de paiement par carte de crédit et de débit. Ces exigences sont énoncées dans les directives Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). L'infrastructure de traitement des cartes de la division Cards & Payments a été certifiée conforme aux exigences de cette norme.

Les banques suisses confiant leur traitement à la division Cards & Payments sont désormais en train d'équiper leurs cartes Maestro de la nouvelle génération de puces EMV 08. La puce satisfait en effet à toutes les exigences techniques connues de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA), telles qu'elles sont définies dans la réglementation du Conseil européen des paiements (SEPA Cards Framework).

Développement réussi du réseau PayNet

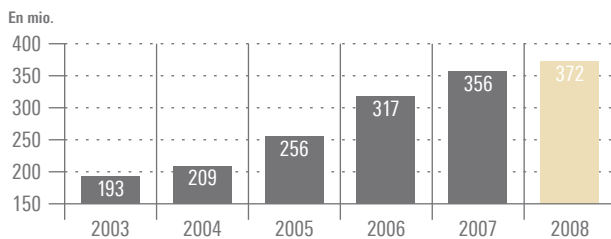
La facture électronique (e-facture) adressée aux clients e-banking a poursuivi son expansion. Tant le nombre de participants que d'e-factures émises a considérablement augmenté. D'autres émetteurs de factures ont commencé à transmettre des factures électroniques à leurs clients privés, parmi lesquels Billag SA, CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA, KPT Caisse-maladie SA, Sanitas et Swisscard AECS SA. Pour les clients e-banking, la facture électronique est devenue une solution encore plus conviviale grâce à l'ajout de nouvelles fonctions.

La division Cards & Payments a également étendu son réseau au secteur Business-to-Business (B2B). Les progrès réalisés dans le domaine de la santé ont été particulièrement réjouissants: l'Hôpital de l'Île à Berne et le Réseau Santé Valais, comprenant dix hôpitaux, figurent dorénavant parmi les destinataires de factures électroniques. Qui plus est, le groupe Hirslanden a commencé à étendre ce service à ses fournisseurs.

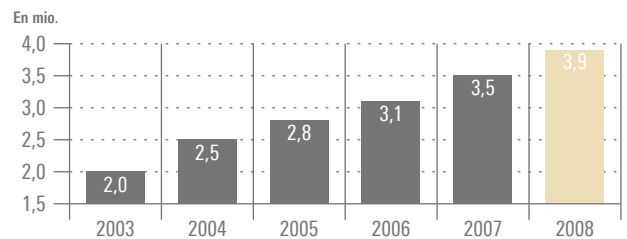
L'année à venir sera donc entièrement consacrée à la poursuite de l'extension du réseau. Dans le secteur B2B, l'offre va être enrichie du processus commercial e-procurement (achat électronique). En outre, les participants PayNet pourront accéder plus facilement à leurs partenaires établis à l'étranger.

– *Billag, le troisième émetteur de factures suisse, propose la e-facture via PayNet.*

Transactions dans SIC



Transactions dans euroSIC



Une forte croissance dans le trafic des paiements interbancaires

Avec les systèmes de paiement SIC et euroSIC, SIX Interbank Clearing, qui est également rattachée à la division Cards & Payments, a poursuivi sa croissance dans l'exercice sous revue. Avec une disponibilité moyenne de plus de 99,9%, le système SIC a réglé presque 372 millions de transactions, d'une valeur de 58 mille milliards de CHF, entre les établissements financiers, ce qui correspond à une hausse de 4 resp. 11% par rapport à l'année précédente. La part du secteur d'activité SIC a, pour sa part, reculé de 2,7% pour s'inscrire à 21,3 millions de CHF. Pendant la même période, euroSIC a traité quelque 3,9 millions de transactions d'une valeur de plus de 1,4 mille milliard d'EUR, générant ainsi une augmentation de 11 resp. 45%. Les capitaux propres avant distribution des bénéfices ont reculé de 8,9% pour s'inscrire à 7,2 millions de CHF à la fin de l'année, tandis que la somme du bilan de SIX Interbank Clearing SA s'est maintenue à 12,1 millions de CHF. Les chiffres clés financiers de SIX Interbank Clearing SA sont consolidés dans les comptes annuels de SIX Group.

Dans le cadre de la planification de la continuité des affaires (Business Continuity Planning) sur la place financière suisse et en accord avec la Banque nationale suisse (BNS), un troisième centre de traitement informatique a été mis en service en novembre 2008 pour les systèmes de paiement et de règlement des titres d'importance systématique SIC et SECOM. Dès lors, la place financière

suisse peut garantir une sécurité opérationnelle optimale pour son infrastructure des marchés financiers, en conformité avec les recommandations internationales.

Sur mandat de la place financière suisse, SIX Interbank Clearing assume la fonction de «National Adherence Support Organization» et assiste les établissements financiers suisses dans les questions d'ordre administratif dans le cadre de la procédure SEPA. Durant l'exercice sous revue, 140 participants suisses et liechtensteinois lui ont fait parvenir leurs documents d'inscription pour la procédure de transfert. 110 d'entre eux, soit un tiers des banques suisses, sont déjà en mesure d'exécuter les virements de leurs clients conformément aux directives SEPA via le système euroSIC, lequel a réglé l'an passé presque un demi-million de transactions SEPA d'une valeur de plus de 4,6 milliards d'EUR.

Perspectives

Dans les années à venir, le secteur Trafic des paiements renforcera systématiquement ses activités à l'étranger dans le but de consolider la compétitivité et la capacité d'innovation de l'entreprise dans l'intérêt de la place financière suisse.

Dans le segment du recouvrement direct, des préparatifs ont été entrepris en 2008 en vue de la participation des banques suisses au système de recouvrement direct en euros SEPA Direct Debit (SDD). Les banques suisses y participeront dès son lancement opérationnel en novembre 2009.