

ÉDITION 27 | Mars 2006

clearIT

Informations sur les systèmes suisses de trafic des paiements

27

Entretien avec l'Ombudsman des banques suisses

Nouveautés sur EBPP en Suisse et en Hongrie

Business Direct Debit – un nouveau procédé
de recouvrement direct

EDITORIAL 3**L'OMBUDSMAN DES BANQUES SUISSES EST LÀ POUR VOUS AIDER 4**

L'Ombudsman des banques suisses examine les cas de litige entre le client et sa banque, par exemple dans le domaine du trafic des paiements. L'Ombudsman cherche à rétablir la confiance du client envers sa banque. Mais il ne se contente pas de régler les conflits, il vise également à les prévenir.

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE GAGNE DU TERRAIN 8

L'avenir appartient à la facturation électronique: le nombre de transactions ainsi effectuées est en augmentation constante. Plusieurs projets nationaux et internationaux sont en cours. PostFinance participe à ces projets et suit l'évolution actuelle en adaptant yellowbill à la nouvelle situation.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE PAR PAYNET POUR LES PME 10

En raccordant davantage de banques et de factureurs, PayNet a étendu son réseau. Grâce à de nouvelles solutions, les PME disposent désormais d'un accès convivial au réseau de paiement.

ELECTRONIC BILLING EN HONGRIE 11

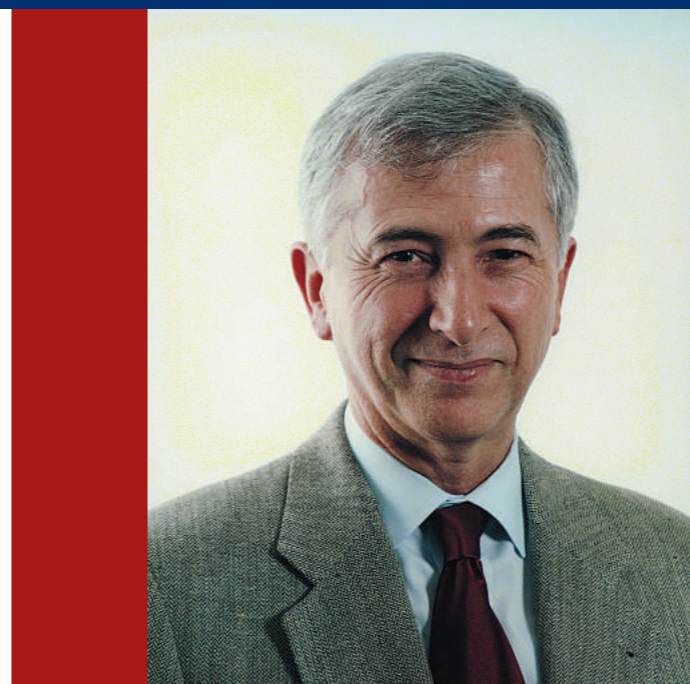
Depuis Mai 2004, la législation hongroise prévoit la possibilité de présenter des factures électroniques. La filiale hongroise de Deutsche Telekom offre des prestations EBPP depuis l'année dernière et assume le rôle de consolidateur.

BUSINESS CONTINUITY PLANNING POUR LE SECTEUR DES FINANCES EN SUISSE 12

En février, un groupe de travail établi par le secteur des finances en Suisse a publié un rapport présentant des recommandations sur la prévention et la gestion des crises. Le rapport confirme que les institutions examinées sont bien prémunies contre les défaillances, même majeures.

BUSINESS DIRECT DEBIT – UN NOUVEAU PROCÉDÉ DE RECouvreMENT DIRECT 14

LSV*, le nouveau procédé de recouvrement direct est en service depuis fin 2005. A partir de juillet 2006, les banques proposeront une nouvelle formule: le BDD ou Business Direct Debit.



CHÈRE LECTRICE, CHER LECTEUR,

Nous ne nous rappelons que trop bien les attentats qui ont eu lieu à New York, le 11 septembre 2001, ou à Londres, le 7 juillet 2005. Ces événements nous prouvent une fois de plus à quel point le bon fonctionnement des marchés financiers est tributaire de ses plates-formes et infrastructures techniques. Voilà pourquoi le secteur financier dans son ensemble accorde de plus en plus d'importance au Business Continuity Planning (BCP), donc aux mesures à prendre pour minimiser la durée des interruptions en cas de panne technique.

Au cours des dernières années, les établissements financiers, les opérateurs et les autorités ont nettement intensifié leurs efforts dédiés au BCP. Au cours de ces travaux, ils ont fait un constat: Il ne suffit pas de prévoir des plans d'urgence à l'intérieur d'une entreprise, les institutions doivent également se doter de mesures coordonnées à plus grande échelle. En effet, un opérateur spécialisé dans le transfert de gros montants a beau prendre toutes les mesures nécessaires pour contrer une catastrophe de grande envergure, tous les efforts seront vains si les autres chaînons du système se contentent de se prémunir contre les incidents mineurs. Comme les mesures prises dans le cadre du BCP requièrent souvent des investissements importants, les institutions ont tout intérêt à allouer les ressources disponibles avec un maximum d'efficacité.

En Suisse, le secteur financier a établi un groupe de travail chargé, entre autres, d'harmoniser les mesures du BCP. Au cours des deux dernières années, ce comité a élaboré des études approfondies et proposé des recommandations sur la prévention et la gestion des crises. Les résultats de ces travaux ont été présentés dans un rapport publié en février (cf. article p. 12).

Conformément à l'objectif mentionné ci-dessus – d'allouer les ressources avec un maximum d'efficacité –, les recommandations se concentrent avant tout sur les activités et les systèmes dont la défaillance pourrait mettre en péril la stabilité du système financier dans son ensemble. Une fois que ces recommandations auront été mises en œuvre, le secteur des finances de notre pays comptera parmi les plus avancés du monde en matière de BCP.

Niklaus Blattner, vice-président de la Direction générale de la Banque nationale suisse, Berne

L'OMBUDSMAN DES BANQUES EST LÀ POUR VOUS AIDER

L'Ombudsman des banques suisses a pour devoir d'examiner les cas de litige entre les banques et leurs clients, par exemple dans le domaine du trafic des paiements. L'Ombudsman vise à rétablir la confiance du client envers sa banque. Mais il ne se contente pas de régler les conflits, il cherche également à les prévenir.

ClearIT: M. Häni, cela fait 10 ans que vous êtes l'Ombudsman des banques. Chaque jour, vous recevez les réclamations, souvent très émotionnelles, des clients et vous examinez les cas de fraude ou tout simplement les bavures des banques. Avez-vous constaté une évolution au cours de cette décennie?

Hanspeter Häni: D'une manière générale, on peut dire que les services financiers et le secteur des banques deviennent de plus en plus complexes. En même temps, le nombre de clients qui font appel à ces services augmente constamment. Voilà pourquoi les malentendus se multiplient. Par le passé, les clients possédaient un livret d'épargne et, à la rigueur, des obligations de caisse ou une hypothèque à taux variable. Aujourd'hui, les dépôts des privés contiennent des actions, des bonds et même des produits structurés. Les banques proposent de plus en plus de formules différentes pour les hypothèques

ou les cartes de crédit. Il n'est donc pas surprenant que les clients et même les collaborateurs des banques aient plus de peine à s'y retrouver. A cela s'ajoute que les banques facturent aujourd'hui des services qui étaient gratuits auparavant. Résultat: les clients remettent en question non seulement les frais à payer, mais aussi les prestations fournies.

«L'Ombudsman des banques suisses a un problème: les banques ne le prennent souvent pas au sérieux.» Cette citation, tirée d'un magazine publié en été 2002, laisse supposer que votre travail ne rencontre pas toujours la compréhension qu'il mériterait. Comment vos relations avec les banques se présentent-elles aujourd'hui?

Souvent, les médias s'emparent de certains cas isolés qui peuvent porter préjudice au système dans son ensemble. Je dois avouer qu'il arrive,

BIOGRAPHIE SUCCINCTE

Hanspeter Häni est né à Bâle en 1950. Il suit ses études scolaires et universitaires dans sa ville natale et obtient le titre de lic.rer.pol. en 1976. Après un stage bancaire auprès de la SBS de l'époque, il obtient un poste dans le service informatique de cette banque. Secrétaire de l'Association suisse des banquiers de 1979 à 1986, il s'occupe surtout des questions de technologie bancaire (sécurité, trafic des paiements) et rédige plusieurs motions politiques. Après un intermède auprès de la banque cantonale de Zurich, où il est chargé de la direction de l'organisation opérationnelle, Hanspeter Häni participe à la mise sur pied de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses dès le 1^{er} avril 1993, et en assure la direction depuis le 1^{er} septembre 1995.



Hanspeter Häni: «L'erreur est humaine, l'importance réside dans la manière de la corriger.»

dans certains cas, que la banque tente effectivement d'é luder sa responsabilité en supposant que le client atteint dans ses droits n'ira pas porter plainte. Ce genre de comportement, non seulement déloyal, mine le système dans son ensemble. C'est la raison pour laquelle nous faisons valoir toute notre influence pour empêcher ce genre de comportement. Ainsi, nous n'hésitons pas à exiger, de la part de la direction d'une banque, de nous confirmer par écrit qu'elle maintient sa position, visiblement erronée, même après avoir entendu nos arguments. Pourtant, il ne faut pas généraliser, car, à quelques exceptions près, nos relations avec les banques sont tout à

fait réjouissantes. Les établissements financiers font tous les efforts pour corriger leurs erreurs et communiquer de façon transparente.

Selon votre rapport annuel, 7% des demandes que vous avez traitées en 2004, sur un total de 1700, avaient trait au trafic des paiements, ce qui représente relativement peu, par rapport à d'autres secteurs comme les conseils en placement et la gestion de fortune (24%). En 2005, on a beaucoup parlé des attaques d'hameçonnage dont les banques suisses et PostFinance ont été vic-times. Dans quelle mesure avez-vous ressenti les effets de ces escroqueries?

Les attaques d'hameçonnage n'ont eu pratiquement aucun effet sur notre activité, ce qui est certainement dû, entre autres, à la communication très ouverte et rapide des établissements concernés. Les clients victimes d'hameçonnage se font flouer parce qu'ils permettent trop facilement à des tiers d'accéder à leurs mots de passe. C'est un peu comme les clients qui perdent leur carte bancaire sur laquelle ils ont noté eux-mêmes leur code NIP. De toute façon, nous ne pouvons rien pour ces personnes. Ce ne sont pas vraiment les banques qui sont en cause quant le client se fait bernier par un escroc.

Comment se présente la demande typique que vous recevez au sujet du trafic des paiements?

Etonnamment, il n'y a pas de cas typique pour le trafic des paiements, à l'encontre des autres domaines. J'ai décelé trois catégories de problèmes parmi les demandes que nous rencontrons le plus souvent. D'abord, nous avons les paiements qui n'atteignent pas le destinataire en raison d'une erreur de virement ou qui «se perdent» auprès des banques correspondantes. Bref, des erreurs que l'on peut régler assez facilement, il suffit de faire quelques recherches. Dans cette catégorie, je n'ai rencontré qu'un seul problème majeur, un cas où la banque n'avait pas suffisamment poussé ses recherches. Le litige a occasionné des frais juridiques importants, que la banque a dû payer. La seconde catégorie de problèmes concerne la date de valeur. Il arrive encore, de temps en temps, que les banques «volent» un jour sur la date de valeur en se prévalant de leurs règlements internes. Enfin, je tombe de temps en temps sur des failles en rapport avec l'encaissement des chèques. Prenez par exemple le cas où un chèque provenant de l'étranger présente un montant beaucoup trop élevé. Le tireur demande alors de verser la différence à un tiers (p.ex. un fils qui étudie dans notre pays). Plus tard, il s'avère que le chèque n'était pas couvert et le client perd la différence qu'il a versée. Comparé à l'hameçonnage, dont nous venons de parler, les établissements ont fait beaucoup moins d'ef-

forts pour informer le public de ces risques.

Certains observateurs constatent que les frais facturés pour des virements en euros n'obéissent à aucune règle. C'est la raison pour laquelle les autorités compétentes visent à établir de nouvelles règles tarifaires pour les paiements transfrontaliers. Que pouvez-vous dire à ce sujet, en vous basant sur les cas portés à votre attention?

Nous recevons beaucoup de demandes qui concernent les frais: dès que le client est appelé à déboursier de l'argent, il est prêt à remettre en question. La plupart du temps, les clients ont de la peine à comprendre pourquoi la banque leur facture des frais. Par exemple, lorsqu'ils doivent payer 30 euros de frais pour virer un montant de 50 euros, ils ne comprennent pas que les frais opérationnels restent à peu près les mêmes, peu importe s'ils transfèrent 50 euros ou un million. D'ailleurs, nous ne nous mêlons pas des tarifs. Tant que le client connaît le prix de chaque prestation, il peut décider lui-même s'il veut en faire usage et choisir l'établissement qui lui convient le mieux.

La procédure de l'Ombudsman a ses limites: vous êtes un organe d'arbitrage pour les litiges entre les banques et leurs clients, mais vous n'avez aucun moyen d'imposer vos décisions. Avez-vous rencontré des situations où vous auriez souhaité davantage de compétences?

L'OMBUDSMAN DES BANQUES

L'Ombudsman des banques suisses est une instance neutre et gratuite d'information et de médiation chargée des plaintes concrètes des clients contre des banques ayant leur siège social en Suisse.

L'Ombudsman des banques dispose également d'un office destiné aux personnes à la recherche d'avis en désérence. Les ayants droit de clients décédés peuvent y faire effectuer une recherche, lorsqu'ils ignorent dans quelle banque les avoirs présumés ont été déposés.

L'institution de l'Ombudsman des banques suisses poursuit ses activités depuis avril 1993. Entre-temps, elle est bien établie et traite plus de 1700 demandes par an.

Depuis le 1^{er} septembre 1995, Monsieur Hanspeter Häni assume la fonction d'Ombudsman des banques suisses. Il est secondé dans ses fonctions par une équipe polyglotte composée de spécialistes en droit, en économie et en services bancaires. L'organe responsable est la Fondation de l'Ombudsman des banques suisses, laquelle a été fondée par l'Association suisse des banquiers. Le conseil de fondation est composé de personnalités indépendantes (le président du Conseil de fondation est l'ancien conseiller aux Etats, Dr Otto Schoch). Il est responsable de la nomination de l'Ombudsman.

En effet, nous sommes une instance neutre, un organe d'information et de médiation. Mais nous appelons les choses par leur nom et nous profitons de notre vaste savoir-faire. Nos collaborateurs sont suffisamment compétents dans leurs spécialités

respectives pour traiter d'égal à égal avec les experts des banques. Notre règlement, très ouvert, nous accorde un droit de regard sur les dossiers de la banque.

Nous tentons de convaincre les établissements par la force de nos arguments. Dans le rapport de clôture de chaque demande, nous inscrivons d'une part les arguments de l'établissement financier en question, mais nous présentons également notre point de vue. Au cas extrême, nous sommes même prêts à recommander au client de s'adresser au tribunal. Dans certaines situations, très rares, il m'arrive de souhaiter davantage de compétences. Les us et coutumes

LES DEMANDES

Le client doit d'abord adresser sa réclamation à la banque et lui demander une réponse écrite. Si cette dernière n'est pas satisfaisante, il peut s'adresser de vive voix ou par écrit à l'Ombudsman des banques. Une bonne partie des clients demande d'abord conseil par téléphone. La plupart de ces demandes peuvent être réglées directement, en expliquant l'état des faits. Pour les cas plus difficiles, le client doit déposer son dossier. Le plus souvent, l'Ombudsman invite la banque à exposer son point de vue. 50% de ces derniers cas révèlent effectivement une faute de la banque. L'Ombudsman des banques peut entreprendre tout ce qui lui paraît nécessaire pour se faire librement sa propre opinion et parvenir à proposer une solution. A cette fin, il a le droit de demander à la banque de lui fournir les documents et les renseignements dont il a besoin.

varient d'un pays à l'autre. Mon homologue canadien, par exemple, a le droit de citer les noms des établissements en cause dans son rapport annuel, selon le principe du «Name and Shame». Pourtant, je ne crois pas qu'il serait opportun d'introduire ce système dans notre pays. Parfois, les banques ne voient pas à quel point elles profitent de notre travail. Nous traitons un bon nombre de doléances sans que la banque concernée ne s'en rende compte et nous nous efforçons toujours de trouver une solution à l'amiable. Au lieu de s'adresser à nous, le client pourrait également faire intervenir la presse, ce qui desservirait les banques, car les médias ont souvent tendance à généraliser quelques cas isolés. Si la place financière suisse a bonne réputation, c'est sans doute dû, parmi d'autres, au travail de qualité que nous fournissons.

Quelles sont les erreurs les plus fréquentes des banques, et comment pourraient-elles les éviter, selon vous?

(Sourit) Ah, vous voulez que je me retrouve au chômage? Blague à part. Dans un premier temps, nous invitons les clients à discuter le litige avec leur banque, s'ils ne l'ont pas encore fait. Sur les demandes écrites que nous recevons, nous réglons les deux tiers directement avec le client, et dans 1/3 des cas seulement, nous intervenons auprès de la banque. Dans la moitié des cas qui requièrent une intervention, la faute est due à l'établissement financier. Ce pour-

centage vous montre bien que les banques ont tout intérêt à nous prendre au sérieux. Et en effet, elles respectent notre travail. Enfin, je veux tout de même vous donner quelques conseils au sujet du comportement à adopter face aux interventions des clients. J'ai ma devise: «L'erreur est humaine, l'importance réside dans la manière de la corriger.»

- Prendre le client au sérieux quand il émet une réclamation.
- Réagir rapidement lorsque vous recevez une réclamation (p. ex. accuser réception en l'espace de trois jours).
- Régler les erreurs de façon offensive: la crainte de créer un précédent, souvent exprimée par les banques, n'est pas justifiée.
- Déterminer la portée d'une erreur (cas isolé, exemple-type, erreur systémique, réputation (!)).
- Informer de façon rapide et offensive sur les nouveaux modèles (p.ex. attaques d'hameçonnage).
- Respecter les émotions du client; ne pas l'accuser de mensonge.

Entretien:
Gabriel Juri,
Swiss Interbank Clearing SA,
gabriel.juri@sic.ch

André Gsponer,
Enterprise Services AG,
andre.gsponer@eps-ag.ch

EBPP – LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE GAGNE DU TERRAIN

L'avenir appartient à la facturation électronique: le nombre de transactions ainsi effectuées est en augmentation constante (deux fois plus que l'année précédente pour yellowbill). Parallèlement, plusieurs projets nationaux et internationaux sont en cours.

En septembre, le premier «European EXPP Summit», consacré au thème «EBPP & e-Invoicing» s'est tenu à Zurich. La conférence, qui a duré deux jours, fut organisée par Vereon, sur l'initiative de Billentis, un cabinet de conseil spécialisé en EBPP. Cette plate-forme constitue un forum unique en son genre, qui a rassemblé quelque 220 spécialistes originaires de 22 pays européens, d'Amérique du Nord et du Proche-Orient. En Europe, il existe plus de 100 systèmes pour le traitement des factures électroniques, mais la tendance va clairement du côté de l'interconnexion. Les opérateurs suisses, qui ont également lancé plusieurs initiatives dans ce sens, sont en première ligne de l'évolution dans ce domaine.

Le «2. European EXPP Summit» se tiendra les 25 et 26 septembre 2006 à Berlin. L'inscription est possible dès maintenant, sous www.expp-summit.com.

swissDIGIN-Forum

Le projet visant à définir les normes pour le contenu d'une facture électronique compatible avec toutes les branches a été mené à bien en 2005. Les entreprises impliquées ont décidé de poursuivre leurs activités communes dans le cadre du swiss-

DIGIN-Forum, qui s'est réuni pour la première fois en juin 2005, dans les locaux de la Haute Ecole Spécialisée des deux Bâle (FHBB). Ce forum constitue une plate-forme de communication qui facilite les échanges de vue au sujet de la promotion de la facturation électronique B2B en Suisse. Sous la direction de la HES bâloise, onze partenaires en assurent le financement et en déterminent le contenu.

59 personnes représentant 44 organisations ou entreprises ont participé à la première édition du forum. Les débats visaient à déterminer des moyens et des solutions pour sensibiliser le marché, diffuser les normes et influencer sur l'évolution de la facturation électronique au niveau international. Selon www.swissdigin.ch, le prochain forum aura lieu le 21 juin 2006.

Interconnect yellowbill – Conextrade opérationnel dès mai 2006

Les préparatifs pour la coopération entre PostFinance et Swisscom IT Services, annoncée l'été dernier, avancent vite. Les deux entreprises ont apporté des réponses aux questions juridiques, réglé les aspects commerciaux et signé les contrats de coopération. Actuellement, les informati-

ciens s'appliquent avec acharnement à la réalisation technique du projet. Ils ont défini un format générique pour l'échange de données. Côté contenu, ce format se base sur la norme swissDIGIN. Il permettra d'échanger des données sans concertation préalable entre l'expéditeur et le destinataire.

Le système sera opérationnel à partir de mai 2006. C'est à ce moment-là que les premières entreprises pourront utiliser l'interface entre yellowbill et Conextrade pour échanger des factures conformes à la législation sur la TVA.

Adrian Sem,
PostFinance,
sema@postfinance.ch

POSTFINANCE ET PAYNET ASSOCIENT LEURS EFFORTS POUR PROMOUVOIR LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Faciliter l'accès pour les factureurs

Depuis 2005, les systèmes PostFinance et PayNet sont en mesure de s'échanger des factures électroniques. Dès lors, les entreprises ont la possibilité de transmettre toutes les factures électroniques au même système, sans se soucier si le destinataire a son compte auprès de la poste ou d'une banque. Dans un premier temps, l'interface servira uniquement à transmettre des factures électroniques destinées aux utilisateurs privés de la banque électronique.

Faciliter le marketing pour les factureurs

En outre, PayNet et PostFinance ont décidé d'intensifier leur coopération en matière de communication afin d'encourager les clients privés à participer au système de facturation électronique. Les deux prestataires mettront la facturation électronique au centre de leurs campagnes promotionnelles, facilitant ainsi les efforts de marketing des entreprises.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE PAR PAYNET POUR LES PME

En raccordant davantage de banques et factureurs, PayNet a étendu son réseau. Grâce à de nouvelles solutions, les PME disposent d'un accès convivial au réseau de paiement.

En 2005, sept banques cantonales ont été raccordées à PayNet. Désormais, les banques cantonales des cantons de Vaud, Neuchâtel, Genève, Schaffhouse, Uri, Schwyz et du Valais intègrent la facturation électronique par PayNet dans l'éventail de leurs prestations de banque électronique. Pour l'instant, 89 banques font partie du réseau PayNet.

Depuis avril 2005, PostFinance propose le service yellowbill qui permet de transmettre des factures électroniques à ses clients, pour autant qu'ils soient raccordés au réseau de banque en ligne.

Un accès convivial pour les PME

Depuis l'automne dernier, une solution peu coûteuse et très conviviale est disponible pour les entreprises qui souhaitent présenter des factures électroniques aux privés, mais qui ne sont pas équipées du logiciel de facturation nécessaire. La nouvelle application «mammout PayNet» de Windows permet de transmettre des factures électroniques indépendamment du logiciel utilisé, en passant par la fonction «impression».

Les entreprises peuvent tout simplement s'inscrire en ligne, sur le portail d'inscription de PayNet. Quelques écrans suffisent pour saisir les indications nécessaires et les transmettre à PayNet. En l'espace de quelques jours seulement, l'entreprise recevra le feu vert pour transmettre des factures électroniques. Actuellement, PayNet effectue les travaux nécessaires pour assurer la compatibilité de son portail d'inscription avec davantage de logiciels.

La facturation électronique fait de plus en plus d'adeptes

La liste des entreprises d'envergure nationale qui proposent des factures électroniques ne cesse de s'allonger: UBS Card Center, VISECA Card Ser-

vices, sunrise ainsi que les assurances-maladie Assura, Philos, Kolping, Sumiswalder, Supra et Wincare ont adhéré au système PayNet en 2005, de même que des entreprises régionales tels que les Services Industriels de Genève (SIG), la régie des transports publics de la Suisse du Nord-Ouest (TNW) ainsi que les premières communes (Arboldswil et Titterten).

Perspectives

En 2006, les banques cantonales d'Appenzell, de Glaris, d'Obwald et de Nidwald ainsi que les banques Raiffeisen se raccorderont au réseau PayNet. L'adhésion de la banque cantonale des Grisons est prévue pour le premier trimestre 2007. Le nombre de banques participant à PayNet passera à 95, et environ 90% des clients suisses faisant appel à des prestations de banque en ligne auront la possibilité de recevoir et de régler leurs factures sous format numérique. En même temps, le nombre d'entreprises qui présentent leurs factures par voie électronique enregistrera une nette hausse. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.paynet.ch.

Martin Frick,
PayNet (Schweiz) AG,
martin.frick@paynet.ch

LA SITUATION DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE EN HONGRIE

L'histoire de la facturation électronique en Hongrie est relativement récente. L'adoption d'une législation sur les signatures électroniques n'a pas suffi pour lancer ce mode de paiement. En effet, il a fallu attendre un décret datant du 1er mai 2004, qui prévoit des dispositions plus spécifiques sur la facturation électronique.

Ce décret stipule que toutes les factures électroniques doivent porter une signature électronique et un tampon horaire pour en garantir la sécurité. Alternativement, ces factures peuvent également passer par un système d'échange de données électroniques (EDI). Pour passer par ce canal, il faut l'accord conjoint de l'émetteur et du destinataire de la facture. Le factueur doit se porter garant de l'authenticité de la facture quant à son origine. De même, il doit assurer l'intégrité de son contenu, son irréversibilité, sa lisibilité et la disponibilité des personnes compétentes. En outre, il doit protéger la facture contre les accès illégitimes et empêcher qu'elle ne soit effacée. L'accord conjoint du factueur et du destinataire n'est pas requis pour les factures portant une signature électronique. Un accord oral, voire même par Internet, suffit. Par contre, les factures passant par le système EDI doivent faire l'objet d'une convention écrite. Les dispositions en matière d'archivage ressemblent aux règles valables pour les factures sur papier. La législation mentionnée ci-dessus correspond aux directives de l'Union Européenne sur les factures électroniques.

Les applications pratiques du EBPP

Une fois le dispositif légal mis en place, la facturation électronique a été lancée en Hongrie. Toutefois, ce mode de paiement n'a pas pris son envol tout de suite. Les débuts sont restés plutôt modestes, et ce pour deux raisons. D'une part, la pénétration d'Internet est plus faible en Hongrie que dans la moyenne des pays européens. D'autre part, les outils dont les deux parties doivent s'équiper sont peu répandus.

En mai 2005, Hungarian Telekom, un groupe de télécommunications qui appartient majoritairement à Deutsche Telekom et qui propose des services de téléphonie fixe et mobile, Internet ainsi que des prestations de télévision câblée, a lancé la facturation électronique et EBPP. A cette occasion, des dizaines de milliers de clients se sont inscrits et passent désormais par ce canal pour payer leurs factures de télécommunication, incluant la téléphonie fixe et mobile, Internet et les services de télévision câblée. Les clients qui optent pour la facturation électronique ne reçoivent plus de factures sur papier. Pour régler leurs factures, ils ont le choix entre le débit direct, Internet ou le

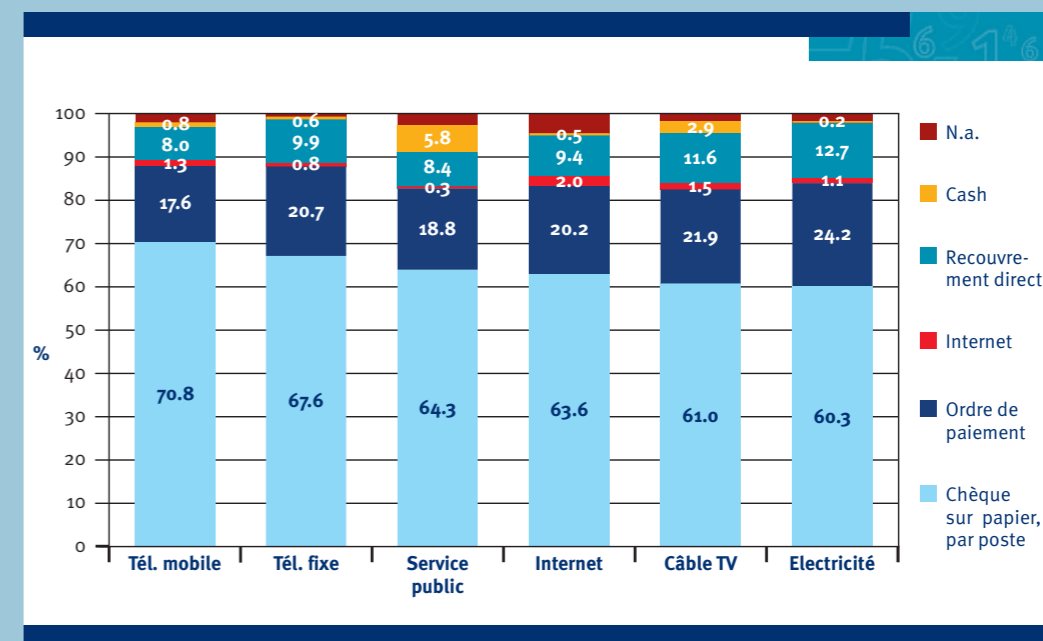
paiement par téléphone. Les économies réalisées en termes de frais bancaires et postaux ainsi que l'amélioration constatée dans le domaine de la discipline de paiement (moins de retards et réduction des délais de paiement) couvrent toutes les charges opérationnelles du système EBPP.

Hungarian Telekom propose un modèle de consolidation. En d'autres termes: le système est en mesure de transmettre des factures de tiers et de les présenter par voie numérique. Les préparatifs pour raccorder les premiers facteurs qui n'appartiennent pas au secteur des télécommunications sont achevés.

Vu les spécificités du système bancaire hongrois, les systèmes de facturation et de paiement électronique devraient passer un accord séparé avec chaque banque et prévoir une interface spécifique pour chaque institut financier, ce qui représenterait une charge de travail immense, qui n'est pas vraiment nécessaire. Ainsi, Hungarian Telekom prévoit de raccorder uniquement les grandes banques à son système.

Du point de vue technique, il existe deux systèmes EBPP: un système

RÉPARTITION DES MODES DE PAIEMENT EN HONGRIE, FIN 2004



Le tableau ci-dessus indique les modes de paiement utilisés et montre le potentiel qui existe pour EBPP.

Source: Hungarian Telekom

opéré conjointement par les deux principaux prestataires de téléphonie mobile en Hongrie et un système interbancaire.

Le premier système propose aux services publics la possibilité d'informer le client du solde de son compte par téléphone mobile. Le client mandate ensuite sa banque de régler la différence, également par téléphone mobile. L'identification du client passe par l'algorithme mémorisé sur la puce de la carte SIM. Bien entendu, ce système ne permet pas de transmettre des factures électroniques, mais uniquement de les payer. Le nombre de clients inscrits à ce système, opérationnel depuis un an, est en augmentation constante.

En dehors des services publics, qui produisent des factures en grand nombre, la facturation électronique a de la peine à s'imposer. Si les avantages du système EBPP sont évidents pour les entreprises modernes qui ont un grand nombre de petits fournisseurs, ces fournisseurs ne disposent souvent pas du savoir-faire nécessaire et manquent de motivation pour établir des factures électroniques. Pourtant, le canal EDI est une méthode simple d'accès et hautement disponible, et rien n'empêche sa diffusion en Hongrie.

Grand potentiel

En octobre dernier, les participants à une conférence sur les biens de

grande consommation (FMCG) ont manifesté leur intention d'émettre au moins 50% de leurs factures mutuelles par voie électronique d'ici la fin de l'année 2006. La majorité des factures passera par EDI, les autres auront recours à la signature électronique.

La Hongrie est désormais équipée du dispositif légal et de l'infrastructure nécessaire à la facturation électronique. Grâce à des campagnes appropriées, cette technologie prendra son envol au cours des années 2006 à 2008.

Dr. Péter Racskó,
Hungarian Telekom,
racsko.peter.dr@telekom.hu

BUSINESS CONTINUITY PLANNING POUR LE SECTEUR DES FINANCES EN SUISSE

En février, un groupe de travail établi par le secteur des finances en Suisse a publié un rapport présentant des recommandations sur la prévention et la gestion des crises. Le rapport confirme que les institutions examinées sont bien prémunies contre les défaillances, même majeures. Néanmoins, le groupe de travail a identifié des mesures destinées à améliorer encore davantage la résilience du système financier.

Au cours des dernières années, plusieurs facteurs ont contribué à augmenter la vulnérabilité des infrastructures techniques et opérationnelles du système financier: l'automatisation des processus et des systèmes, la complexité croissante des systèmes d'information qui a permis d'améliorer l'efficacité du secteur dans son ensemble, la dépendance accrue face aux infrastructures techniques et l'augmentation des risques opérationnels.

Des événements concrets, tels que les attentats survenus en 2001 aux Etats-Unis ou l'été dernier à Londres ont montré toute la vulnérabilité des infrastructures du système financier. Par conséquent, le secteur est appelé à déterminer des plans d'urgence concertés pour prévenir et gérer des crises éventuelles. Ces dispositifs portent le nom de «Business Continuity Planning» ou BCP.

Une approche concertée

S'il est important que chaque institution se dote d'un BCP, les incidents mentionnés ont prouvé que le système dans son ensemble a également besoin d'une approche concertée. Plusieurs pays ont déjà discuté et adopté des dispositifs d'urgence pour l'ensemble de leur secteur financier. En 2003, la Suisse a mis sur pied un groupe de travail dirigé par la Banque nationale suisse et chargé d'évaluer les plans d'urgence en vigueur et de proposer des améliorations. Le groupe de travail se compose des représentants des principaux fournisseurs d'infrastructures du marché financier (SIS, SWX et Telekurs), des grands protagonistes du marché (Crédit Suisse, UBS et PostFinance) et de la Commission fédérale des banques ainsi que de la Banque nationale suisse.

Le rapport du groupe de travail

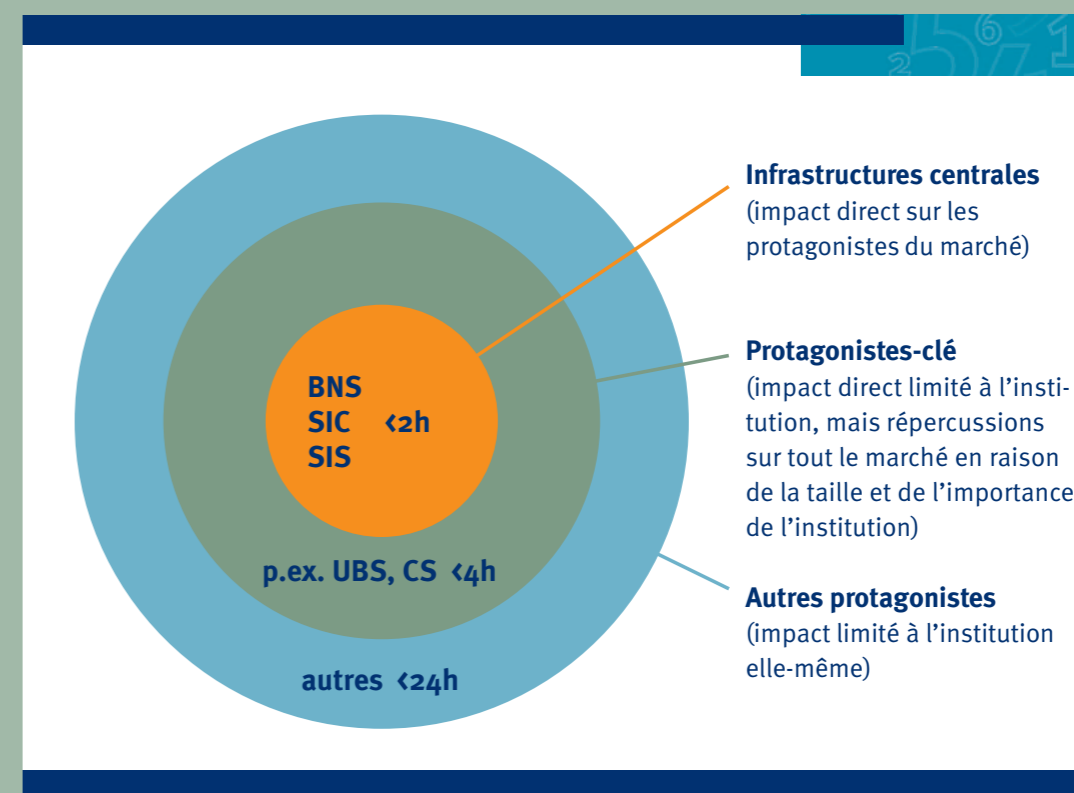
En février 2006, le groupe de travail a publié un rapport disponible sur le

LES POINTS SAILLANTS DU RAPPORT

En tout et pour tout, les institutions participant au groupe de travail étaient bien prémunies contre les défaillances, même majeures. Néanmoins, le groupe a décelé certains points susceptibles d'être améliorés. Il a défini les principes et mesures du BCP pour la place financière suisse, dont voici les points saillants:

- En cas d'incident majeur, reprise des travaux en l'espace de deux heures pour les infrastructures centrales (SIS/SECOM, Telekurs/SIC et BNS), en l'espace de quatre heures pour les protagonistes-clé du système. Tous les autres protagonistes du marché financier restent soumis aux dispositions générales de la CFB (activité irréprochable).
- Mise sur pied d'une structure d'alerte et de gestion des crises pour l'ensemble de la place financière.

INTERRUPTIONS MAXIMALES TOLÉRÉES



Source: rapport "Business Continuity Planning in the Swiss Financial Centre"

site Internet de la Banque nationale suisse (www.snb.ch). Destiné aux protagonistes du marché financier en Suisse et à tous les milieux intéressés à l'étranger – instances de régulation et organisations internationales –, il se base sur une analyse visant à améliorer la stabilité du système financier et à éviter que la défaillance de certaines opérations critiques ne bloque le système dans

son ensemble. En même temps, le rapport veut garantir que les mesures prévues soient effectivement mises en œuvre, le cas échéant, et que l'approche concertée fonctionne même face à des situations imprévues.

Daniel Heller,
Banque nationale suisse, Zurich
daniel.heller@snb.ch

BDD – BUSINESS DIRECT DEBIT

LSV+, le nouveau procédé de recouvrement direct est en service depuis fin 2005. A partir de juillet 2006, les banques suisses proposeront une nouvelle formule destinée spécialement aux virements entre entreprises: le BDD ou Business Direct Debit. La fonction BDD se distingue de LSV+ dans la mesure où elle ne prévoit pas de contestation du débiteur.

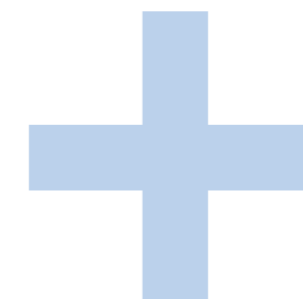
Grâce aux prestations LSV+ et BDD, les établissements financiers seront en mesure de s'adapter parfaitement aux besoins de leurs clients entreprise en matière de recouvrement direct.

Plusieurs atouts pour les banques et pour les clients entreprise

Face aux autres modes de paiement, les deux procédés présentent des avantages de taille pour les bénéficiaires.

LES AVANTAGES DE LSV+ ET BDD

- Les montants seront crédités en temps voulu et de façon définitive. C'est le bénéficiaire qui choisit le moment où le montant est débité du compte du débiteur. Il peut ainsi optimiser la gestion de sa trésorerie en déterminant activement le jour de l'entrée des fonds et la date valeur des montants crédités.
- LSV+ et BDD sont disponibles pour des paiements en CHF et en EUR. Ils ont été conçus tout d'abord pour le marché suisse, mais sont également accessibles pour des banques, des bénéficiaires ou des débiteurs à l'étranger, à condition que la banque du débiteur et celle du bénéficiaire soient toutes les deux raccordées au système SIC ou euroSIC.
- Les charges pour l'envoi des factures diminuent essentiellement, ce dont profitent les bénéficiaires.
- Tous les processus sont automatisés, pour autant que le compte du débiteur soit couvert et que la banque dispose d'une autorisation de débit valable et de toutes les données nécessaires. L'automatisation contribue à réduire les coûts de manière significative.
- Les montants sont crédités de façon définitive. Par conséquent, le bénéficiaire peut disposer de l'argent encaissé dès que celui-ci se trouve sur son compte.
- Les établissements financiers bénéficient de processus standardisés et bien établis tout au long du cycle de facturation.
- La livraison des débits directs peut se faire soit via un établissement financier, soit via Swiss Interbank Clearing, assurant ainsi un maximum de flexibilité.
- Dans leur communication avec les clients, les établissements financiers pourront mettre en exergue les avantages des produits conçus sur base de ces deux services.



Contestation possible pour LSV+, exclue pour BDD

Conçue avant tout pour les paiements B2C, la formule LSV+ répond parfaitement aux besoins spécifiques des bénéficiaires. Les débiteurs ont la possibilité d'opposer une contestation en l'espace de 31 jours civils à partir de la date d'avis. Le recouvrement par LSV+ assure donc une protection optimale au client. Toutefois, les contestations restent extrêmement rares, elles ne concernent que moins d'un demi pour cent des transactions.

La procédure BDD, par contre, ne prévoit pas de contestation. Une fois le montant crédité sur son compte, le bénéficiaire pourra disposer sans réserve de la somme versée. Cette méthode répond aux besoins des bénéficiaires pour certaines transactions B2B, par exemple lorsque les marchandises sont livrées uniquement contre paiement.

Avant de régler un paiement LSV+ ou BDD, la banque du débiteur a l'obligation de vérifier l'état de liquidité du compte débité ainsi que l'identité du débiteur, la validité de l'autorisation de débit et les données bancaires

nécessaires. Ces contrôles préalables permettent d'éliminer les retours de recouvrement causés par des problèmes de procédure bancaire et d'économiser les frais et la charge de travail qui en découlent. Seule la contestation du débiteur peut être à l'origine d'un retour de recouvrement.

Structure modulaire

Les procédés LSV+ et BDD se basent sur les mêmes normes et règlements et font appel aux mêmes infrastructures centrales, SIC et euroSIC. Les conditions de participation et les autorisations de débit en forment la base juridique. Les conditions de participation règlent les transactions entre le bénéficiaire, le débiteur et sa banque. L'autorisation de débit, elle, régit les rapports juridiques entre le bénéficiaire, le débiteur et sa banque.

Les procédés sont conçus de manière à maximiser le rendement des infrastructures centrales du marché, SIC et euroSIC. Pour régler les créances générées par ces deux procédures de débit direct, la banque du débiteur fait appel aux virements classiques,

res nécessaires. Elle exploite donc les applications et le savoir-faire existants, pour en optimiser le rendement. Par conséquent, le coût marginal par transaction diminue et, le moment venu, Swiss Interbank Clearing, l'entreprise commune de la place financière suisse, se fera un plaisir de répercuter cette évolution sur ses membres.

La banque du bénéficiaire déterminera si les montants crédités aux clients sont livrés par le biais de leur propre interface (p.ex. via banque électronique) ou en passant par Swiss Interbank Clearing, sous format électronique.

Christian Schwinghammer,
Swiss Interbank Clearing SA,
christian.schwinghammer@sic.ch

Swiss Banking Operations Forum

Le prochain séminaire sur le trafic des paiements est intitulé «Le service des paiements européens exige une prise de conscience nouvelle. Les banques suisses concernées». Organisé par l'Association suisse des banquiers (ASB), il aura lieu le 2 juin 2006 à Zurich. Les thèmes sont les suivants: les répercussions de l'espace unique des paiements en euros (SEPA) sur la Suisse, Bâle II sous l'aspect des services de paiements et le passage à LSV+ du point de vue des banques.

De plus amples détails au sujet de ce séminaire seront fournis en temps voulu par l'ASB ou sur www.sic.ch.

IMPRESSUM

ÉDITEUR

Swiss Interbank Clearing SA, Hardturmstrasse 201,
CH-8021 Zurich

COMMANDES/FEED-BACK – ClearIT@sic.ch

ÉDITION – N° 27 – Mars 2006

Paraît régulièrement, aussi en ligne sur www.ClearIT.ch
Tirage en allemand (1300 exemplaires) et
en français (400 exemplaires) ainsi qu'en
anglais (seulement sous forme électronique sur www.ClearIT.ch)

CONSEIL

André Bamat, directeur, Swiss Interbank Clearing SA, Christian Bieri, RBA,
Armin Brun, PostFinance, Boris Brunner, UBS SA, Susanne Eis, SECB, Robert
Fluri, BNS, Andreas Galle, Swiss Interbank Clearing SA, André Gsponer (re-
sponsable), Enterprise Services AG, Gabriel Juri, Swiss Interbank Clearing SA,
Peter Kunz, Credit Suisse, Ueli Strüby, BCV

ÉQUIPE DE RÉDACTION

André Gsponer, Enterprise Services AG, Andreas Galle, Gabriel Juri (responsa-
ble) et Christian Schwinghammer, Swiss Interbank Clearing SA

TRADUCTIONS

français: Word + Image, anglais: HTS

PRÉSENTATION – Mirjam Steiner Werbeagentur

IMPRESSION – Binkert Druck AG, Laufenburg

CONTACTS

Gestion de produits Swiss Interbank Clearing SA
+41 44 279 47 47.
Customer Service Swiss Euro Clearing Bank GmbH
+49 69 97 98 98 35

**Vous trouverez d'autres informations sur les
systèmes suisses de trafic des paiements sur
le site Internet www.sic.ch.**