

## FEEDBACK FORM

Name of undertaking : Carrefour

Industry: Current/potential acquirer, current/potential issuer, retailer

Address : Avenue de Mot, 19. 1000 Bruxelles.

Country : France, Spain, Belgium, Italy, Portugal, Greece, Poland. Also operating in Romania, Turkey, and Switzerland.

Name of contact person : Roland Vaxelaire

Phone of contact person: + 33 1 55 63 39 42

Email of contact person: roland\_vaxelaire@carrefour.com

Participated in the questionnaire: No

Le Groupe Carrefour, premier distributeur européen a une connaissance approfondie des différents marchés nationaux dans l'UE 15 et dans les nouveaux Etats membres. Carrefour s'est progressivement implanté en Europe dès 1963. Des millions de consommateurs européens visitent tous les jours les quelques 8 800 (sur un total de 10378) magasins que compte le groupe dans les pays européens dans lesquels il est implanté (France, Belgique, Espagne, Portugal, Italie, Grèce, Pologne, Roumanie, Suisse, Turquie). C'est aussi sur le continent que Carrefour compte 69% de ses effectifs.

Acteur de premier ordre dans les services de paiement, Carrefour représente près de 7% du volume du marché des cartes bancaires en France. On compte près de 5 millions de porteurs de cartes Carrefour, marchés français et espagnols confondus.

La distribution n'est plus seulement un client des banques, mais est devenue un acteur incontournable sur le marché des moyens de paiement, tant par le volume des transactions qu'elle traite, que par les moyens de paiements qu'elle émet et les crédits à la consommation qu'elle diffuse. Le rôle du secteur de la distribution dans la mise en place de l'euro a été primordial, et a illustré son importance dans la mise à disposition des moyens de paiement aux consommateurs.

Cette place n'est pourtant toujours pas reconnue, et nous constatons l'absence de concertation entre les institutions financières et les commerçants, tant au niveau de la gouvernance que des conditions d'accès au marché et de la tarification des prestations.

Carrefour est membre de la fédération européenne du commerce et de la distribution, EuroCommerce, qui regroupe petits et grands acteurs du commerce, ainsi que de l'ERRT (European Retail RoundTable), fédérations des 14 plus grands distributeurs européens. A ce titre le Groupe partage l'analyse et les commentaires que ces deux organisations ont pu faire, en leur nom, sur le rapport de la DG Concurrence.

Dans le cadre de sa réponse au questionnaire de la DG Concurrence, qui fait suite à son rapport intérimaire sur le secteur des cartes de paiement, le Groupe Carrefour tient à insister sur les points suivants :

1. Les cartes privatives doivent avoir le même statut juridique que les autres cartes bancaires
2. Le Groupe Carrefour ne veut plus répercuter sur le prix de revient des marchandises vendues dans ses magasins la commission d'interchange qui lui est facturée par les établissements bancaires. Afin d'assurer une réelle transparence tarifaire, le service lié aux cartes bancaires doit être directement facturé par l'émetteur de la carte au consommateur final
3. Les fonctions d'acquisition et de compensation des moyens de paiement 'cartes' doivent être ouvertes à la concurrence
4. Le respect de règles de gouvernance efficaces est un pré requis à une concurrence saine sur le marché des paiements. L'intervention d'une autorité réglementaire devra le cas échéant assurer ce respect.

Specific questions from Executive summary:

A. Financial analysis of the industry

1. Are high merchant fees a competitiveness issue for the economy?

Le coût payé par Carrefour au titre de transaction cartes bancaires s'est monté à plus de 140 millions d'euros sur la zone Europe.

Ce montant est constitué à + de 85 % par les commissions d'interchange.

2. Are there compelling justifications for the comparatively high level of merchant fees observed in some parts of the EU25?

Nous confirmons les informations données dans le rapport intermédiaire de l'enquête sectorielle de la DG Concurrence: Le commerçant ne dispose pas aujourd'hui de la possibilité de négocier les commissions imposées par les émetteurs de cartes. Le marché connaît un déséquilibre tel entre les fonctions acquisition et émission que les émetteurs se trouvent en position d'imposer aux autres opérateurs du marché des paiements non seulement leurs normes mais également leurs prix.

Carrefour n'a pas trouvé de justification aux différences observées dans les pays où le Groupe opère: les commissions de traitement carte bancaire payées par le commerçant vont d'une commission fixe de 0.06 €/ transaction, à une commission proportionnelle de 1.70% de la transaction.

3. In view of the apparent profitability of card issuing, is there a generally applicable justification for substantial revenue transfers through interchange fees in card payment systems ?

Non.

Les commissions d'Interchange ne sont pas justifiées, elles ne sont pas même transparentes. Les commerçants, qui paient les commissions d'interchange, n'ont pas de visibilité quant aux éléments qui la composent. Celle-ci ne correspond pas aujourd'hui à l'identification de coûts réels liés à la prestation technique effectuée.

Le coût de traitement en Europe est plus élevé de 50 à 100% entre une carte privative et une carte bancaire (en fonction du niveau d'interchange), alors même que la nature de la prestation technique est la même. De tels écarts ne semblent effectivement pas justifiés.

4. Are the high profits observed due to innovation or do they arise from some kind of market power in a two-sided industry ?

Il n'y a pas eu d'innovation sur le marché des paiements perceptible ni pour le commerçant ni pour le consommateur.

La seule innovation technique constatée a été la mise en place du nouveau protocole EMV dans l'objet de réduire la fraude sur les paiements par cartes. L'innovation a été à l'avantage des banques, qui ont connu un retour sur investissement du fait de la diminution de la fraude.

Cette innovation n'a pas engendré d'avancées en termes de baisse de prix, de services additionnels, ni pour les commerçants, ni pour les consommateurs.

En pratique, ce sont les commerçants qui ont supporté des charges fixes importantes liées à la mise en place de l'EMV (30 millions d'euros en France dédiés à la migration des systèmes

d'encaissement pour l'ensemble du parc de magasins Carrefour). Ces charges ont été sans contrepartie. Les promesses de bénéfices dans la gestion de la relation commerciale avec les clients, via l'introduction des puces multi applicatives, n'ont pas abouties à ce jour.

5. What pricing practices, rules and legal provisions distort price signals to consumers and the choice of the most efficient payment instrument ?

Le client ne voit qu'un seul élément de la tarification : le prix de cotisation annuel de sa carte de paiements.

Dans la réalité, il existe un deuxième mode de facturation, non-transparent, de la prestation de paiement, à savoir l'interchange facturé au commerçant par la banque acquéreur, qui est inclus dans le prix de la marchandise ou du service rendu.

Cette double tarification résulte du modèle à quatre coins où la banque acquéreur paie une commission à la banque émetteur, en faisant jouer au commerçant le rôle d'agent payeur.

6. Would cost-based pricing promote the use of efficient payment instruments and how could such pricing be implemented?

En poursuivant cette réflexion, dans le cadre d'une transparence parfaite vis-à-vis du consommateur, celui-ci devrait payer directement à l'émetteur de sa carte le service lié à l'utilisation de celle-ci. Cette transparence est déjà effective pour d'autres moyens de paiement, les virements transfrontaliers, par exemple, où le consommateur connaît a priori le coût afférent à sa transaction, qui lui est directement facturé par sa banque.

7. Do currently existing pricing practices have a substantial negative effect on cross-border card usage by consumers ?

Le coût élevé des transactions peut conduire certains commerçants à ne pas accepter les transactions par cartes bancaires.

B. Market structures, governance and behaviour

8. What market structures work well in payment cards?

Les systèmes nationaux de débit, tels que le système Bancontact belge apparaissent comme des systèmes efficaces, au vu de la tarification (absence d'Interchange, commission fixe faible / transaction).

Ce système est plébiscité par les consommateurs et efficace techniquement puisqu'il représente près de 60% des transactions pour Carrefour Belgique.

Carrefour explique l'efficacité de ce modèle par l'intégration de la fonction acquéreur. Celui-ci a en effet fait disparaître la fonction de banque acquéreur pour lui substituer un modèle de plateforme unique d'acquisition, géré par Banksys.

9. What market structures do not appear to work well / deliver efficient outcomes?

Les systèmes les moins efficaces sont ceux qui empêchent l'accès au marché aux nouveaux

entrants, limitent de facto la concurrence, et introduisent des systèmes d'interchange non justifiés.

10. What governance arrangements can facilitate competition within and between card payment systems ?

Une autorité de contrôle européenne, unique et indépendante, doit centraliser la surveillance du marché. Elle doit veiller à la non-discrimination entre les différents types d'opérateurs.

11. What governance arrangements can incentivise card payment schemes to respond to the needs and demands of users (consumers and merchants) ?

La concurrence est liée à une gouvernance et un niveau de transparence adéquats. Il faut s'assurer de l'indépendance de ceux qui surveillent le marché et veiller à la séparation effective des fonctions opérationnelles et de gouvernance de ces institutions.

Afin de s'assurer que les consommateurs et les commerçants participent au développement des normes du marché, il faut imposer leur participation systématique dans les organes de décision et de contrôle.

Ceci passe par exemple, par la création d'un comité de suivi du SEPA, intégrant l'ensemble des opérateurs : banques, commerçants, clients, autorités, dont les travaux se poursuivront dans le temps pour en vérifier l'efficacité.

12. What governance arrangements can allow minority participants or minority members to receive appropriate information and participate appropriately in decision-making ?

Des systèmes qui établissent une hiérarchie entre différents types d'acteurs doivent être abolis. En outre, une gouvernance adéquate doit permettre des discussions préalables à toute prise de décision, et un véritable pouvoir décisionnel à tous les membres (un membre / une voix). En amont, il faut favoriser l'accès à l'information de tous les membres via la communication à l'avance, des agendas des réunions, minutes, comptes-rendus...

13. What access conditions and fees are indispensable ?

Seules les commissions liées au processing sont justifiables.

14. To what extent is separation between scheme, infrastructures and financial activities desirable to facilitate competition and efficiency?

Des plateformes dissociées d'autorisation et de compensation permettront de faire jouer pleinement la concurrence, en permettant des appels d'offres à chaque étape.

En parallèle, un statut harmonisé de prestataire de services de paiements sur ces fonctions doit permettre l'émergence d'opérateurs non-bancaires.

C. Future market developments

15. Are significant structural changes to be anticipated in the payment cards industry ?

Le mouvement actuel va vers la concentration des acteurs sur le marché des moyens de

paiement qui fait suite à la concentration bancaire. La disparition des petits acteurs domestiques sur le marché de l'acquisition (voire sur l'émission) et la concentration sur les systèmes internationaux pré-existants pose la problématique d'une future position dominante de quelques acteurs.

A contrario, l'ouverture de la concurrence aux acteurs du commerce, téléphonie, informatique..., et la reconnaissance d'un vrai métier d'acquisition, entraîneront la promotion des moyens de paiements efficaces, selon les marchés concernés.

D'autre part, au plan de l'émission, seul un cadre juridique unique englobant l'ensemble des cartes privatives et bancaires, permettra d'assurer une réelle concurrence sur ce marché.

#### 16. What are the anticipated impacts on the industry of innovation and technological change ?

L'innovation et le progrès technologique vont amener le développement de nouveaux moyens de paiement. On peut prévoir des améliorations relatives au confort d'utilisation, à la rapidité du traitement des transactions, à la lutte contre la fraude.

L'industrie de téléphonie mobile notamment pourrait jouer un rôle déterminant dans le futur des moyens de paiement.

Le nouveau cadre juridique des paiements ainsi que le SEPA devront empêcher le développement de modèles anti-concurrentiels, fondés cette fois-ci sur l'accès à une technologie.

#### D. Potential solutions to market barriers

#### 17. How can structural barriers to competition, which may arise for instance from the integration of different functions within a payment system or from acquiring joint ventures, be tackled ?

L'intégration des différents métiers liés à une transaction, et la propriété de quelques-uns sur les bases de données consommateurs peuvent entraîner le développement de modèles anti-concurrentiels.

Par ailleurs, l'ouverture du marché à des opérateurs de nature différente, est une réponse à la concentration bancaire.

Une autorité indépendante et des règles de fonctionnement transparentes seront in fine les seuls garants du bon fonctionnement du marché.

#### 18. Are there compelling justifications for the identified possible behavioural barriers to competition ?

Non. Les comportements et obstacles observés dans le rapport de la Commission ne sont pas justifiés puisqu'ils se font au détriment du commerçant, du consommateur, et de l'économie européenne en général.

#### 19. How much need and scope is there for harmonising technical standards in the payment cards industry ? How large are the potential benefits and costs of harmonization?

Des standards harmonisés sont nécessaires pour assurer l'interopérabilité des systèmes de paiement. Cette interopérabilité assurera davantage de facilité et de rapidité de traitement des transactions.

Le développement de standards internationaux doit faire l'objet d'une concertation de l'ensemble des acteurs, et produire des bénéfices pour tous.

Dans cette perspective, la question se pose du contrôle, voire de la propriété, par les autorités européennes des standards paneuropéens, type SEPA .

#### E. Lessons for SEPA

##### 20. What lessons (best practice) for the design of SEPA schemes can be learnt from existing national and international payment systems ?

Dans les pays où il opère, Carrefour a pu identifier différentes bonnes pratiques pour certains des métiers liés aux paiements.

Le métier de l'acquisition est géré plus efficacement dans le cadre des cartes privatives que dans celui des cartes bancaires (Cf. question 3).

La Belgique apparaît comme une bonne pratique pour le traitement bancaire (historique des données et préparation des lots pour la compensation) des cartes de débit. La fonction acquisition a été centralisée au sein d'une structure unique, supprimant en cela la fonction de banque acquéreur. Cette centralisation a permis de réduire le coût de la transaction à environ € 0.08, l'un des plus bas d'Europe.

Une bonne pratique dans le métier de la compensation, est le système interbancaire français de télé-compensation (SIT). Le SIT fonctionne par type de flux (virement, DAB, ...), tous normés. Tous les opérateurs se sont mis d'accord pour développer un système commun, ce qui a permis une mutualisation de l'ensemble des flux, créant une plateforme technique efficace.

La structure de marché optimale telle que développée par le SEPA reposera sur une interopérabilité des systèmes de paiement actuels.

##### 21. How could competition between schemes in SEPA be strengthened?

La concurrence au sein de SEPA sera renforcée par les règles de fonctionnement suivantes :

1. Inclusion de l'ensemble des moyens de paiement 'cartes' au sein de SEPA : privatifs et bancaires
2. Accès au marché via un protocole technique unique
3. Réseau d'acceptation unique SEPA pour l'ensemble des cartes
4. Ouverture à la concurrence et interopérabilité des serveurs d'autorisation et plateformes de compensation.

##### 22. Which structural and behavioural barriers to effective competition between banks and payment service providers should be removed to achieve SEPA?

Le système à quatre coins, favorisant le transfert de revenu et servant de justificatif à la commission d'interchange entre la banque acquéreur et la banque émetteur, doit être revu dans la perspective d'un futur SEPA. Dans ce cadre, la fonction acquisition devra être déréglementée au profit des prestataires de services de paiement, dont la prestation sera facturée à la banque

émetteur.

Un système de paiements européen harmonisé et efficient verra ainsi l'émetteur facturer le service lié à la carte, directement au consommateur final.

23. What governance requirements should SEPA schemes meet?

SEPA doit tout d'abord assurer une représentativité pertinente de l'ensemble des opérateurs au sein des organes décisionnels: participation des entreprises, commerçants, consommateurs, prestataires de services de paiement, et banques, ainsi que des administrations.

En aval, il faut développer un système de contrôle et d'audit indépendant et multipartite. La banque centrale ne peut seule assurer ce rôle.

De nouveau, il convient de prévoir un suivi régulier de la mise en place du SEPA.

24. By what means can interoperable communication protocols, security and other technical standards be achieved and certification procedures be limited to the minimum necessary?

Le développement d'une norme unique complétée d'un cadre d'échanges prédéfini, à disposition de tous, permettra l'interopérabilité du système de paiements. Cette harmonisation permettra ensuite aux plateformes d'échanger librement les données (cf. fonctionnement des systèmes internationaux actuels).

25. Do the removal of barriers to competition, the observance of pro-competitive governance and the creation of interoperable standards require (further) regulation?

La levée des barrières concurrentielles, le respect des principes de gouvernance et la création de standards inter-opérables, ne dispenseront pas le contrôle nécessaire et continu d'une autorité européenne qui devra veiller à l'application dans le temps de ces principes. L'histoire a démontré que les autorités de surveillance du marché devaient accompagner le développement technologique et l'apparition de nouveaux comportements de consommation.

General comments:

Pas de commentaire.



General questions:

1. Did you find the content of the report easily accessible and understandable?
  - yes, fully
2. Did you find that the level of detail in the report was:
  - about right
3. Did the information contained in the report was:
  - mostly known to you/the payment cards industry
4. Did the market analysis in the report:
  - confirm your views on the operation of payment cards market
5. Did the report raise the right policy issues;
  - yes, covered most of the key issues