

# Single Euro Payments Area - SEPA

## » De vrais impacts pour les assureurs

### SEPA pour les assureurs ?

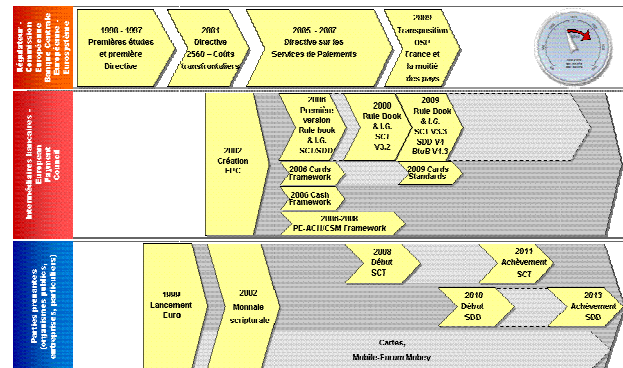
Dans un contexte réglementaire renforcé, le SEPA est à ce jour perçu comme une contrainte supplémentaire issue du Régulateur. Cela dit, de nombreux acteurs, hors de la sphère financière, ont capté les opportunités nouvelles drainées par la mise en place de cet espace unique des paiements à l'échelle européenne.

Les banquiers ont anticipé les demandes du régulateur et se sont montrés pro actifs, légitimant leur position et lobbyant pour que soient limités les impacts du SEPA au sein de leur organisation.

Qu'en est-il des assureurs ?

Il apparaît que SEPA est subi. Aussi, comment transformer cette contrainte en opportunité ? Quels seront les impacts et opportunités réelles pour une compagnie d'assurance ? Pourquoi existe-t-il une si grande hétérogénéité dans la perception qu'ont les différents assureurs ?

Comment se positionner par rapport aux nouveaux établissements de paiements ? Est-il opportun de lancer un projet SEPA dès 2010 ?



### » Pour ne plus dire je ne SEPA

Le projet SEPA est un projet européen qui s'inscrit dans le prolongement du passage aux pièces et billets en euros. L'ambition est de créer une gamme unique de moyens de paiement en euros, commune à l'ensemble des pays européens. Grâce à ces nouveaux moyens de paiement européens, les consommateurs, les entreprises, les commerçants et les administrations peuvent effectuer des paiements dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur pays.

En France, le déploiement est mesuré par le Comité National SEPA.

Le SEPA fait la promotion de deux nouveaux instruments de paiements, le virement européen (SEPA Credit Transfer ou SCT) et le prélèvement européen (SEPA Direct Debit ou SDD) mais aussi d'un cadre favorisant l'émergence d'un émetteur de cartes européen, futur concurrent des réseaux Visa et Mastercard.

Le cadre juridique du SEPA est assuré par la Directive sur les Services de Paiements, transposée en droit français depuis novembre 2009.

Si les banques ont été les premières à proposer des offres et services à valeur ajoutée autour du SEPA, certaines entreprises et établissements publics (EDF, Leroy Merlin,...) ont anticipé l'usage de ces nouveaux instruments de paiements.

Au-delà des considérations des experts et spécialistes autour du nouveau souffle à donner à ce projet qui montre désormais des limites, un assureur a-t-il intérêt à suivre le mouvement ? Doit-il considérer SEPA uniquement comme une mise à niveau technique de ses SI notamment de ses chaînes d'encaissement et décaissement ?

Visant en tout premier lieu le consommateur assuré, SEPA apparaît avant tout comme un mal nécessaire pour un assureur.

## SEPA : quels impacts pour un assureur?

Ils sont nombreux car les paiements sont présents tout au long de la chaîne de valeur d'un assureur, quelque soit la structure de son chiffre d'affaires (Personnes, Dommages ou Prévoyance).

### » SEPA et l'univers du possible

De fait, il est donc logique qu'un assureur se pose la question de l'éventuel impact de SEPA sur son ratio combiné, au travers de ses chaînes de production et sa gestion actif/passif. Ce qui explique pourquoi nombre de sociétés d'assurance font porter les projets SEPA soit par leur direction des systèmes d'information soit par leur trésorier d'entreprise.

Pour un assureur, SEPA a des impacts sur trois niveaux. SEPA touche logiquement les relations avec les assurés. En effet, en assurance de personnes, les impacts portent sur les versements libres, versements périodiques, rachats partiels / totaux, rentes tandis qu'en assurance de dommages, ils portent sur les primes ou sur les versements de prestations.

Mais avec les relations avec les partenaires professionnels (commissionnement) sont également dans le périmètre.

Enfin, les flux liés aux paiements de fournisseur ou encore le versement des salaires sont à prendre en considération.

Le métier des paiements étant en train de vivre une mutation sans précédent, comment un assureur pourrait-il tirer profit des opportunités d'ores et déjà présentes pour diminuer significativement ses centres de coûts ?

Outre les instruments de paiements à ce jour définis, qu'en est-il du futur du chèque, des titres interbancaires de paiements ou autres téléversements et comment un assureur pourrait là aussi transformer un projet contraint en un projet vecteur de retour sur investissement ?

Ainsi, la dimension pluridimensionnelle d'un projet SEPA apparaît. Compte tenu des enjeux ainsi évoqués et de l'envergure, un projet SEPA chez un assureur nécessite une forte implication des décideurs de l'entreprise.

#### Impacts

- **L'abaissement** du coût des transactions
- L'allongement du libellé client permettra une **meilleure identification** de la transaction ainsi qu'un **rapprochement et une réconciliation plus fiables**
- Gestion des **contentieux** : la résolution des contentieux est **fluidifiée et simplifiée** grâce à un cadre juridique **cohérent** au sein de la zone SEPA et grâce à une **harmonisation des délais** (dates de débit et de crédit des comptes identiques, mêmes délais de règlement ou de recours, etc.)

#### Opportunités

- SEPA va faciliter la réflexion autour d'une **stratégie d'optimisation** et de **rationalisation** des Paiements et de la Trésorerie :
  - Centralisation au niveau du Groupe, mise en place d'un Centre de Services Partagés, externalisation des paiements (BPO – Business Process Outsourcing), etc.
  - Réduction du nombre de comptes bancaires
  - Standardisation des logiciels et formats de paiements
  - Automatisation des flux : mise en place d'un fonctionnement STP (Straight Through Processing)
- SEPA va permettre **l'émergence de nouvelles offres** (nouvelle concurrence entre les acteurs de paiements, développement du co-branding dans les cartes, etc.)
- **Exemplarité de la démarche**

#### Contraintes

- **Modification des référentiels** : clients, contrats, produits / services, RH, etc.
- **Récupération des informations BIC / IBAN** de l'ensemble des contreparties : assurés, fournisseurs, RH, etc.
- Adoption du format SEPA : **aménagement ou évolutions** des systèmes

#### Risques

- En fonction de la répartition des opérations effectuées, risques de **surcoût en cas de retard dans l'implémentation de SEPA**
- **Risque commercial** : risque de décalage avec la concurrence
- Dégradation de **l'image de marque** vis-à-vis des partenaires professionnels et assurés

L'univers des possibles de l'impact SEPA chez un assureur

## » SEPA : un choix en fonction de vos particularités et de votre maturité

### De l'intensité de l'imbrication entre vos métiers et les back office bancaires.

Plus communément appelé relation banque/clients, cette intensité permettra de qualifier jusqu'à quel point votre organisation s'appuie sur un métier qui va subir des bouleversements sans précédent. Dans un premier scénario, la mise en œuvre du SEPA pourrait se traduire chez vous par de l'information simple autour des véritables enjeux du SEPA avec une prise en charge totale par votre banque actuelle des bouleversements. A l'opposé de ce comportement délégataire auprès de votre fournisseur bancaire actuel, dans un autre scénario, l'avènement du SEPA pourrait se décliner en la création d'une centrale du traitement de vos primes encaissées par chèque ou par la création ex-nihilo d'une plateforme de paiements adossée ou non à un centre de services partagés à l'échelle européenne.

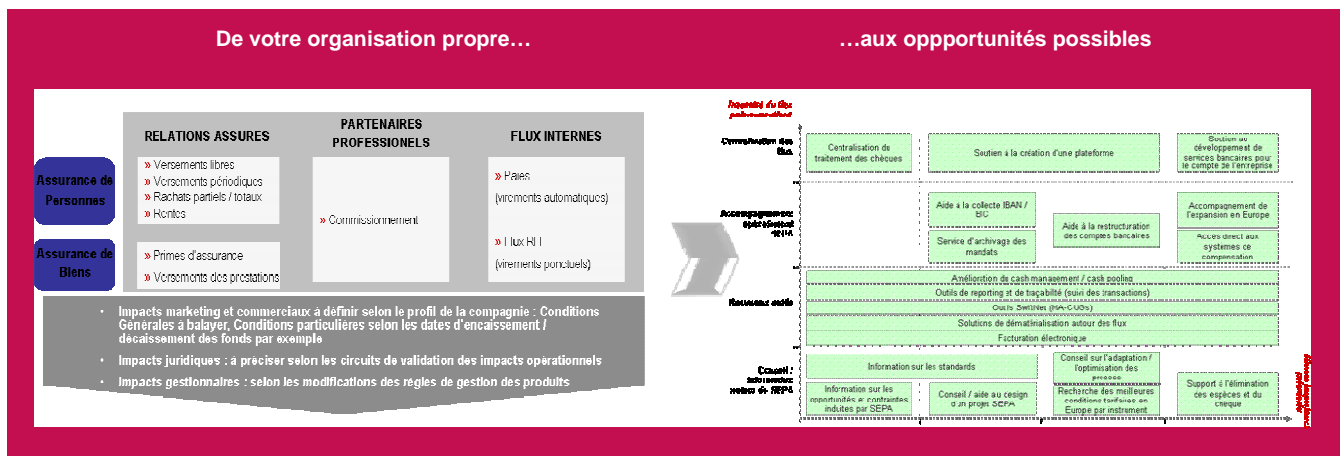
Ces deux extrêmes révèlent le second axe d'analyse pour votre organisation. Il consiste à déterminer la sensibilité de votre organisation au métier des paiements, métier jusqu'à ce jour réservé aux back office bancaires et que la Directive sur les Services de Paiements ouvre désormais à la concurrence.

Ainsi, entre ces deux cas extrêmes, les impacts pour votre organisation se situeront vraisemblablement d'abord dans vos outils et ce projet pourrait également être l'opportunité d'engager des projets de dématérialisation de bout en bout de vos traitements en back office (de la souscription des contrats à la réception des règlements, de la réception de la déclaration de sinistres jusqu'à la prise en compte, par exemple).

De fait que le passage au SEPA est un socle pour construire des projets structurants.

### La maturité de l'assureur au cœur de la problématique

Si la nature des impacts est large, chaque organisation étant unique et inscrite dans son contexte propre, il n'existe pas un mais des projets SEPA. Seule une analyse approfondie de votre organisation vous permettra de calibrer le périmètre et l'ambition que vous attachez pour faire de cette contrainte, une véritable opportunité pour vous.



## » SEPA est dépendant de votre mix de moyens de paiements

Enfin, le mix de vos paiements est également à prendre en compte dans cette analyse.

A titre illustratif, en France, le mix de paiements fait toujours la part aux paiements par chèque, le leader restant toujours la carte.

Cela dit, les assureurs présentent chacun des mix spécifiques : qui du chèque, qui du prélèvement, qui du Titre Interbancaire de Paiement (TIP), ?...

Un projet SEPA trouvera sa légitimité dans l'entreprise si elle s'appuie sur une analyse précise du mix paiements (clients, fournisseurs, partenaires).

Ce constat est essentiel car il sera le socle de la réussite de ce type de projet.

Ceci explique l'hétérogénéité de la perception qu'ont les assureurs de SEPA. Il trouve sa source dans ce mix paiements. Le corollaire de ce constat est qu'il existe autant de projets SEPA que les mix sont différents chez les assureurs car ceux-ci reflètent la diversité de leur socle d'assurés / adhérents / clients.

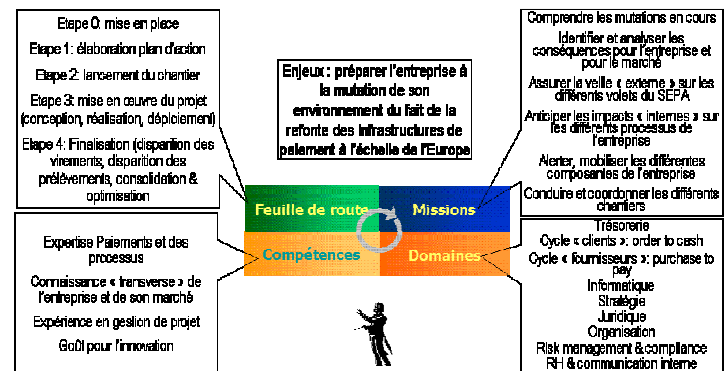
## SEPA, que retenir pour un assureur ?

Ne pas passer à côté de ...

### » De l'implication des métiers

Toutes les fonctions de l'entreprise sont concernées par le projet SEPA, il est donc essentiel que les dirigeants s'approprient ce chantier et le gèrent comme un véritable projet d'entreprise.

L'environnement direct subira des changements, aussi la prise en compte de SEPA touchera bien tous les métiers.



### » De la gestion du mandat du SEPA Direct Debit (SDD)

Pour nous Français, le schéma de fonctionnement du mandat va changer sensiblement comme le présente le tableau suivant :

	Prélèvement français	Prélèvement SEPA (SDD)
<b>Mandat</b>	Double mandat donné par le débiteur à sa banque et au créancier	Mandat simple donné par le débiteur au créancier
	Archivage : par la trésorerie et la banque du débiteur	Archivage : par le créancier
	Validité : durée indéterminée	Validité : 36 mois après la dernière transaction
	Contrôle : par la banque du débiteur	Contrôle : pas de contrôle par la banque du débiteur
<b>Identifiant créancier</b>	NNE - Numéro National d'Emetteur	Identifiant SEPA
<b>Information préalable du débiteur</b>	Le créancier doit aviser le débiteur préalablement à l'émission du prélèvement	Le créancier doit aviser le débiteur 14 jours au moins avant le premier débit sinon 5 jours (ce délai peut être réduit si accord entre le créancier et le débiteur)
<b>Délai d'exécution</b>	Prélèvement ordinaire : 4 jours Prélèvement accéléré : 2 jours	Premier SDD: on-off: 5 jours SDD récurrent: 2 jours
<b>Retours après interbancaires</b>	Intégré : 7 jours ouvrés après règlement Demande de remboursement : 2 mois	Retour (inité par la banque du débiteur) : 5 jours ouvrés après le règlement Demande de remboursement (« Refund ») : 8 semaines (1-3 mois si contestation du mandat)

L'enjeu clé de cette année et de l'année 2011 sera donc de réduire le coût du passage au prélèvement européen (SDD). La limitation des investissements immédiats, la mesure d'impacts pour garantir la maîtrise des impacts sur les processus et les systèmes existants sont les deux clés. De même la reprise des autorisations de prélèvement existantes ainsi que la sécurisation des données permettront également de faciliter ce passage.

Réussir le passage au SEPA passe par l'optimisation des coûts propres à l'assureur comme trouver un partenaire pour gérer les mandats dont il aura désormais la responsabilité. De nouvelles fonctionnalités et services peuvent également être exploités comme la génération automatique de SDD par gestion d'échéancier. Sur les extranets ouverts aux assurés, les paiements en ligne peuvent être proposés au moyen de ce SDD grâce à l'utilisation des e-mandats (dématérialisation).

En conclusion, d'une contrainte d'usage et avec un partage d'un niveau d'information avec tous les acteurs de votre compagnie, SEPA peut vous servir de socle pour lancer des projets de grande envergure.

#### CONTACTS

Atos Consulting  
 Tour Manhattan  
 5-6, place de l'Iris  
 92926 La Défense Cedex  
 Tél. : +33(0)1 70 92 47 77  
 Fr-ac.contacts@atos-consulting.com

[www.atos-consulting.com](http://www.atos-consulting.com)

#### A propos d'Atos Consulting

Atos Consulting, le pôle conseil d'Atos Origin, est l'un des leaders sur le marché des services de conseil en management et en systèmes d'information.

Avec plus de 2 500 collaborateurs dans le monde, Atos Consulting accompagne ses clients dans leurs projets de transformation organisationnelle et technologique en leur apportant des solutions pragmatiques et innovantes dans les télécommunications, l'industrie, les services financiers et le secteur public.

Atos, Atos et le poisson, Atos Origin et le poisson, Atos Consulting ainsi que le poisson sont des marques déposées d'Atos Origin SA.