

7ème Forum E-Commerce

Innovations et tendances d'avenir

Musée Olympique, Lausanne

29 octobre 2014



L'avenir des paiements - Le P2P

Forum E-Commerce

Pedro Deserrano

Lausanne, le 29 octobre 2014



Les 30 prochaines minutes



1

Transformation numérique

2

Tendances, initiatives et évolutions du marché des paiements

3

Qu'est-ce que le P2P et comment fonctionne-t-il?

4

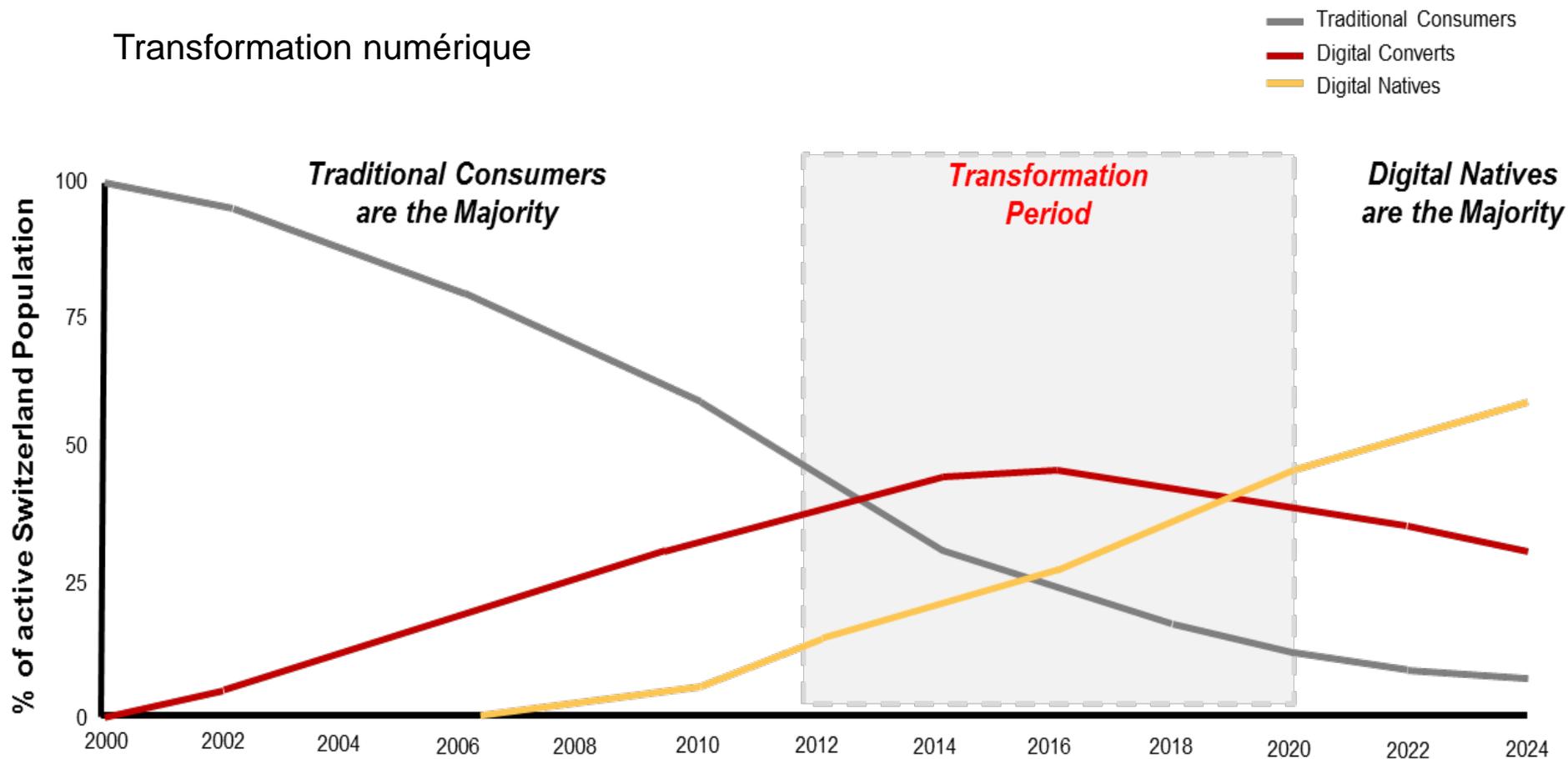
Ambition et stratégie de SIX

5

P2Merchant – Comment le P2P peut remplacer les espèces

Le monde des consommateurs évolue et confronte les méthodes de paiement et les banques à de nouveaux défis

Transformation numérique



Source: graphique PwC



1

Transformation numérique

2

Tendances, initiatives et évolutions du marché des paiements

3

Qu'est-ce que le P2P et comment fonctionne-t-il?

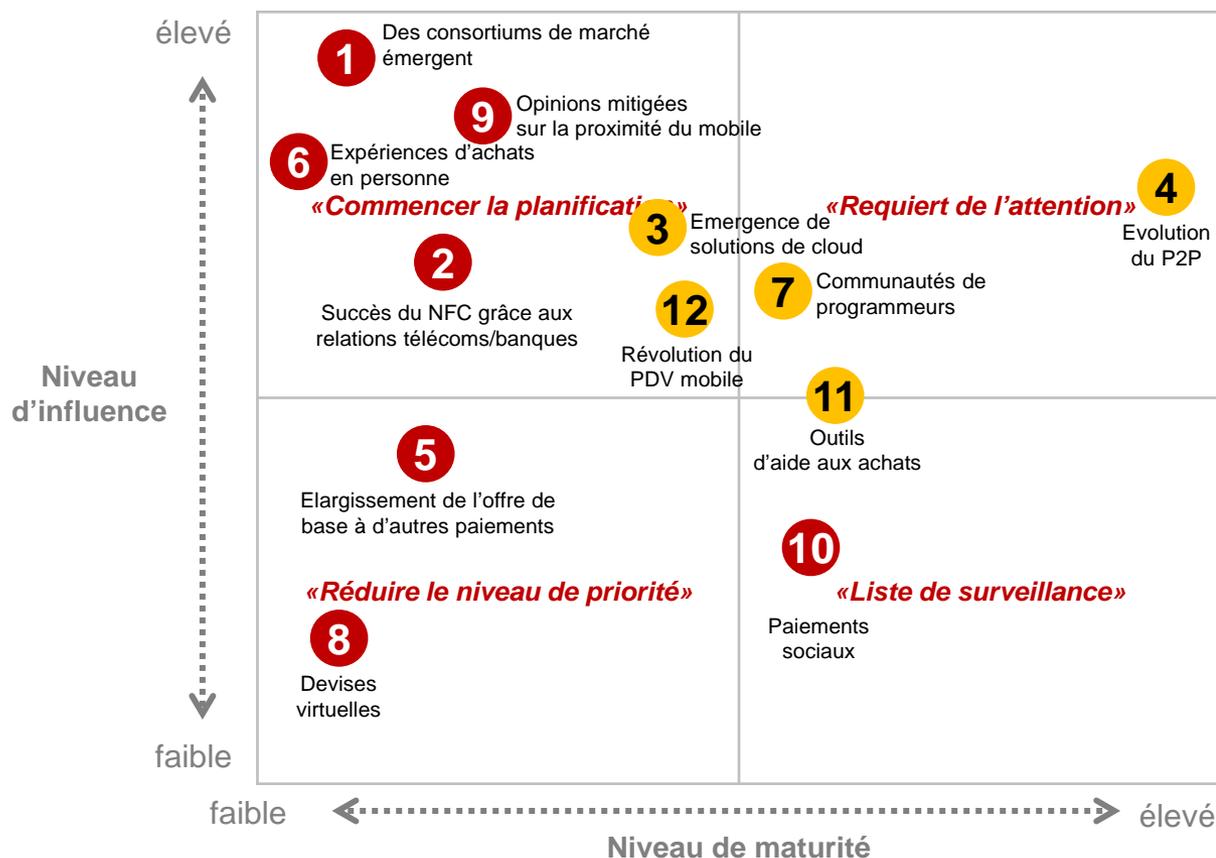
4

Ambition et stratégie de SIX

5

P2Merchant – Comment le P2P peut remplacer les espèces

De nombreuses tendances auront une influence modérée à élevée à l'avenir mais n'ont pas encore atteint la maturité...



Timing

- Court terme (1 à 3 ans)
- Long terme (3 ans et plus)

Niveau d'influence

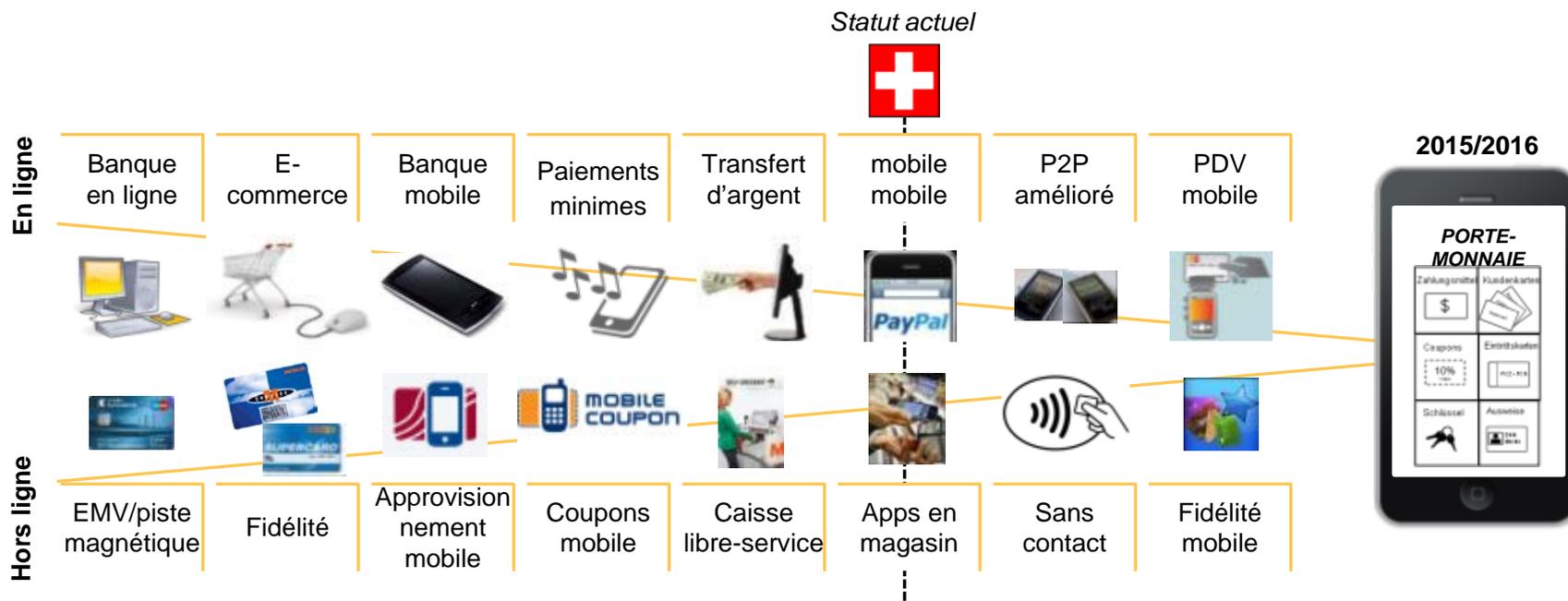
- Chiffre d'affaires/coûts
- Changement de l'écosystème
- Changement du modèle de gestion

Niveau de maturité

- Sensibilité
- Utilisation / pénétration

La fusion des monde en ligne et hors ligne transforme le marché suisse des paiements

Evolution des paiements



Tendances clés

- Appareils multifonctions (one-stop shop)
- Utilisation multiple par les utilisateurs
- Fusion de l'en ligne et du hors ligne



1

Transformation numérique

2

Tendances, initiatives et évolutions du marché des paiements

3

Qu'est-ce que le P2P et comment fonctionne-t-il?

4

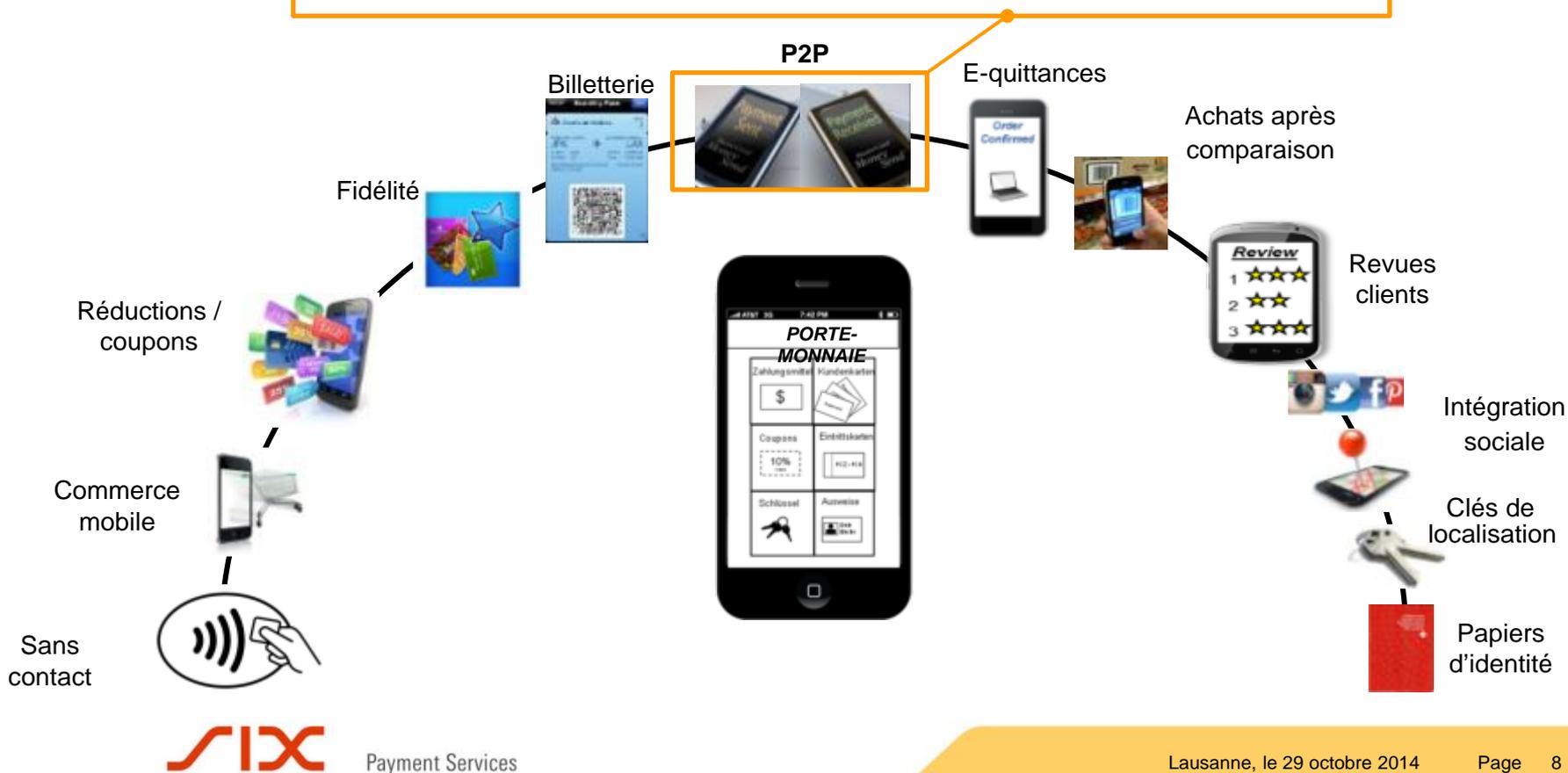
Ambition et stratégie de SIX

5

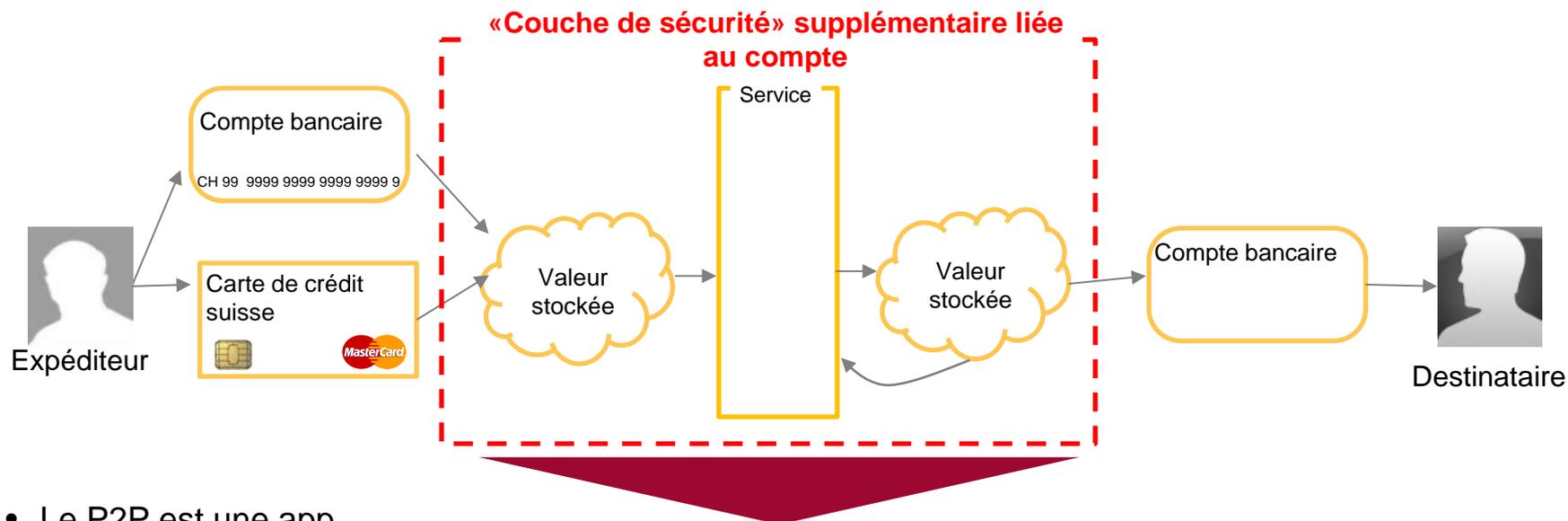
P2Merchant – Comment le P2P peut remplacer les espèces

Qu'est-ce que le P2P?

- Transfert entre individus
- Transfert d'une valeur monétaire
- Plateforme multifonctionnelle d'échange en ligne, de paiements aux petits commerçants et de prestations supplémentaires telles que les points de fidélité



Comment fonctionne le P2P?



- Le P2P est une app
- Possibilité de paiement simple et rapide de personne à personne
- Il suffit d'un smartphone et d'un avoir rechargeable (valeur stockée)
- Avoir directement disponible pour le destinataire
- Paiement à toutes les personnes domiciliées en Suisse et possédant un numéro de téléphone portable suisse
- Volume annuel maximum CHF 5000, avoir maximum CHF 3000

Différentes variantes d'utilisation pour les banques, utilisateurs et commerçants

Apps pour les banques



Intégration banque mobile totale

- Utilisation avec un **compte bancaire** et une **carte de crédit suisse**
- **Intégrée à la banque mobile ou app autonome** développée par la banque
- Les **avoirs** en valeur stockée se trouvent sur un **compte** interne à la **banque**
- Tenue du **compte technique** par **SIX**
- Disponible à partir du **Q2 2015**



Intégration bancaire partielle

- Utilisation avec un **compte bancaire** et une **carte de crédit**
- **App white label** développée par **SIX**
- Les **avoirs** en valeur stockée se trouvent sur un **compte** interne à la **banque**
- Tenue du **compte technique** par **SIX**
- Disponible au besoin dès **Q2 2015**

Apps pour les utilisateurs / commerçants



App d'utilisateur, sans connexion bancaire

- Utilisation avec carte de **crédit uniquement**
- **App SIX autonome**
- Les **avoirs en valeur** stockée sont acceptés par **SIX**
- Disponible à partir de **novembre 2014**



SIX Merchant Device

- Conçue **sur mesure** pour l'acceptation de règlements P2P par les **commerçants**
- **Marque d'acceptance SIX**
- Une version **en ligne** est également prévue
- Disponible à partir du **Q4 2015**



1

Transformation numérique

2

Tendances, initiatives et évolutions du marché des paiements

3

Qu'est-ce que le P2P et comment fonctionne-t-il?

4

Ambition et stratégie de SIX

5

P2Merchant – Comment le P2P peut remplacer les espèces

Situation de départ et ambition

- Les espèces dominant, en particulier pour les montants < 40,00 CHF
- Les espèces sont surtout utilisées chez les petits commerçants et pour les transactions sans personnel
- Il n'y pas de bonne solution pour les paiements en ligne minimes
- Une large acceptation est un préalable indispensable à de nouvelles méthodes de paiement
- Nous lancerons d'abord le P2P pour les paiements en personne
- P2P: 500 000 utilisateurs prévus d'ici 2016

Notre ambition:

Définir les standards locaux pour **virtualiser les paiements en espèces et de faible valeur** et offrir des services de paiement mobile de 1^{er} ordre aux banques et aux commerçants.

Stratégie et voie à suivre du P2M

Notre objectif est de remplacer les espèces au cours des trois prochaines années en:

1. **Simplifiant les transactions de personne à personne** en collaboration avec les banques suisses;
2. **Réduisant les investissements et les coûts** des petits commerçants pour les transactions en espèces et par carte < 40,00 CHF;
3. **Simplifiant et exploitant les transactions de e-commerce/m-commerce** pour les paiements de faible valeur < 12,50 CHF;
4. **Ouvrant notre système P2P** à d'autres fournisseurs de services de paiement dotés d'API ouvertes;
5. Accentuant le remplacement des espèces en **intégrant le P2P aux TTEF des PDV**

Fonctions du P2P



Le P2P offre cinq fonctions aux clients

1. Envoyer

Des montants peuvent ainsi être payés aussi facilement qu'avec des espèces depuis le porte-monnaie.

2. Demander

Cette fonction permet de demander des montants.

3. Activités

La fonction «Activités» donne un aperçu des transactions effectuées et en cours. Les détails des transactions peuvent en outre y être consultés.

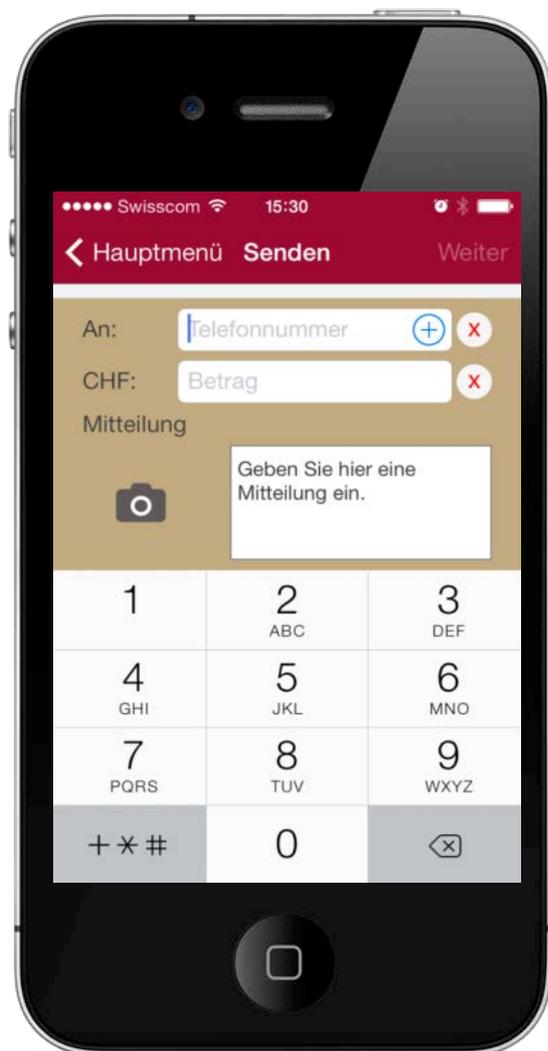
4. Réglages

Les propriétés de l'app peuvent être consultées et adaptées aux besoins individuels dans la fonction «Réglages».

5. Avoir

Les transactions exécutées peuvent être consultées dans cette fonction, des avoirs peuvent y être chargés et retirés par le biais de votre IBAN.

Envoyer de l'argent avec le P2P

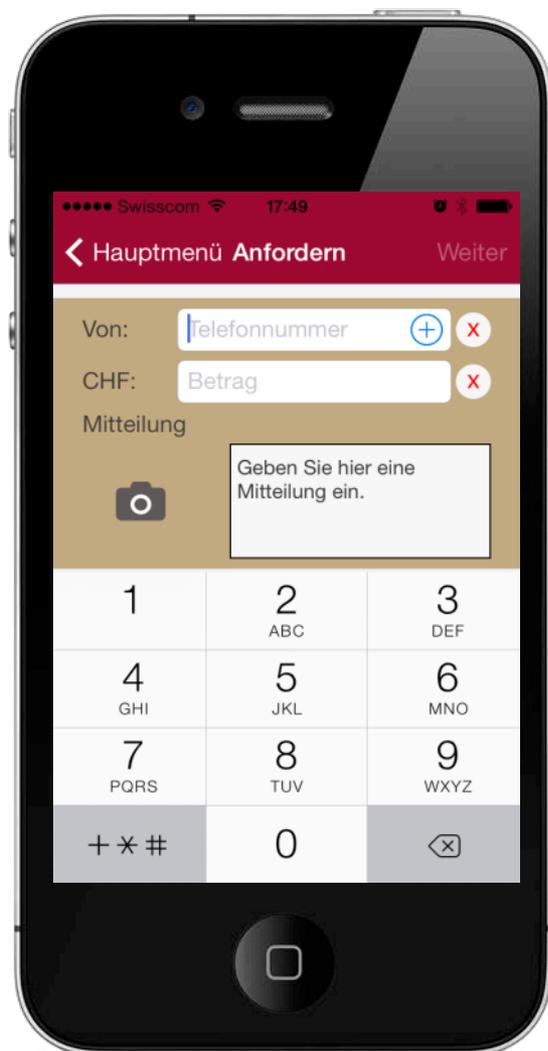


- Montants entre CHF 0,05 et CHF 500
- A toutes les personnes possédant un numéro de téléphone mobile suisse
- Le numéro de téléphone mobile peut être choisi parmi les contacts personnels ou saisi manuellement.
- Des images (p.ex. de la quittance) et des SMS peuvent être associés au paiement (à des fins de référence ou de message personnel).
- Jusqu'à CHF 500 peuvent être transmis par mois (les montant envoyés et reçus sont additionnés).
- Jusqu'à CHF 5000 peuvent être transmis par an.
- Jusqu'à 50 paiements peuvent être effectués par jour.
- Jusqu'à 5 paiements au même numéro de téléphone mobile peuvent être effectués par jour.
- Le code NIP doit être saisi lors de l'ouverture de l'app. La saisie du NIP n'est pas nécessaire en cas de paiement individuel.

Démonstration de la solution P2P de SIX

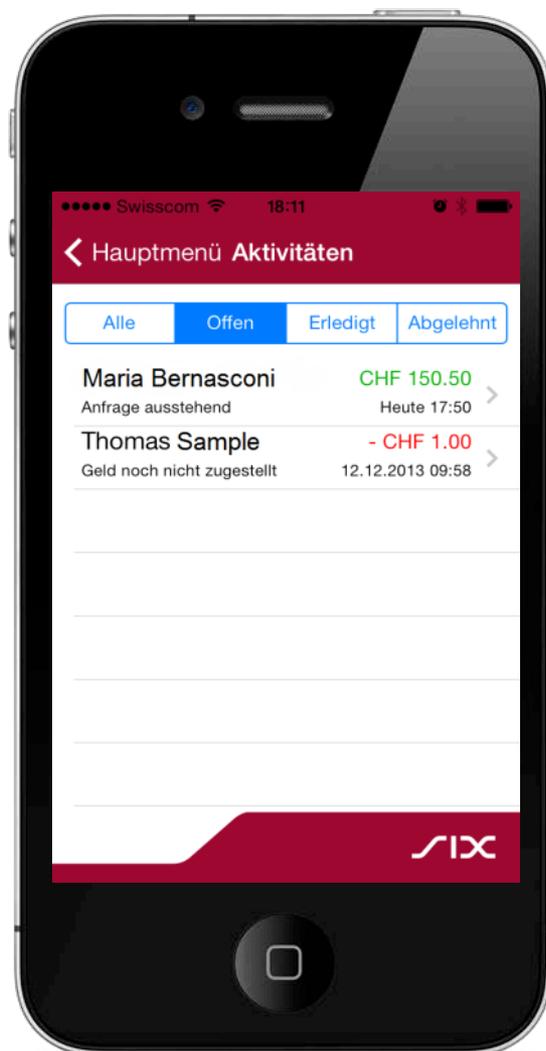


Demander de l'argent avec P2P



- Montants entre CHF 0,05 et CHF 500
- A toutes les personnes possédant un numéro de téléphone mobile suisse
- Le numéro de téléphone mobile peut être directement choisi parmi les contacts personnels ou saisi manuellement.
- Des images (p.ex. de la quittance) et des SMS peuvent être associés à la demande (à des fins de référence ou de message personnel).
- Jusqu'à 50 demandes peuvent être effectuées par jour.
- Jusqu'à 5 demandes au même numéro de téléphone mobile peuvent être effectuées par jour.
- Aucun NIP n'est nécessaire pour les demandes.
- La personne à laquelle le paiement est demandé peut effectuer ou refuser le paiement.
- La personne à laquelle le paiement est demandé peut bloquer la demande de l'expéditeur de telle sorte qu'aucune autre demande ne puisse être reçue.

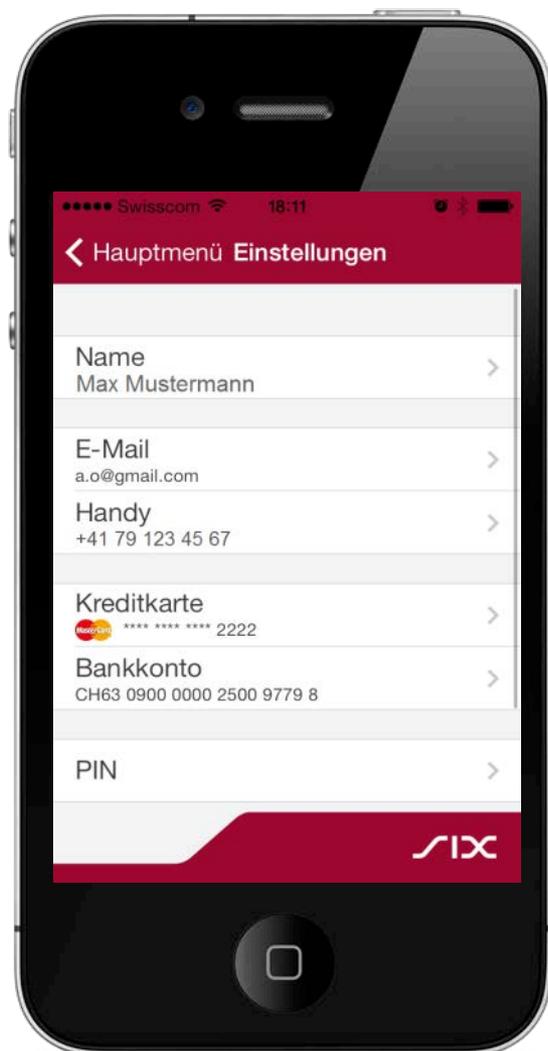
Activités



Toutes les transactions et demandes s'affichent sous «Activités»

- L'onglet «**Ouvertes**» abrite les transactions suivantes:
 - Paiements pas encore envoyés (un délai de 28 jours est prévu en cas de destinataire non inscrit. Le montant est crédité à l'expéditeur à l'expiration du délai).
 - Demandes pas encore envoyées (le destinataire ne s'est pas encore inscrit).
 - Demandes en cours (un rappel peut être envoyé au destinataire ou la demande peut être retirée).
 - Demandes en cours qui vous sont adressées (entrées que vous acceptez ou refusez ou blocage d'un expéditeur. Celui-ci ne pourra alors plus vous envoyer de demandes ou de paiement).
- Toutes les transactions effectuées s'affichent sous l'onglet «**Effectuées**».
- Toutes les transactions et demandes refusées s'affichent sous l'onglet «**Refusées**».

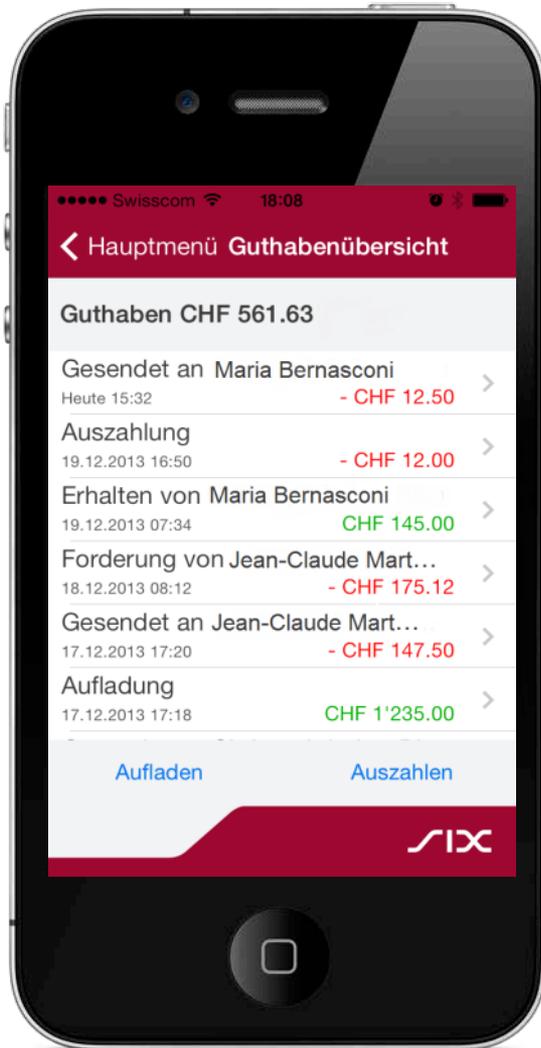
Réglages



L'app et le compte d'utilisateur sont gérés sous «Réglages». Les paramètres suivants peuvent être ajustés:

- Changement de l'adresse électronique
- Saisie et modification de cartes de crédit utilisées pour charger les comptes de valeur stockée
- Saisie du compte bancaire pour paiement
- Administration du code NIP

Avoir



Le compte de valeur stockée peut être géré sous «Avoir».

- Chargement du compte de valeur stockée
- Transfert du compte de valeur stockée sur le compte bancaire
- Aperçu des transactions effectuées



1

Transformation numérique

2

Tendances, initiatives et évolutions du marché des paiements

3

Qu'est-ce que le P2P et comment fonctionne-t-il?

4

Ambition et stratégie de SIX

5

P2Merchant – Comment le P2P peut remplacer les espèces

Cas d'utilisation: remplacement des espèces pour les petits commerçants



- Le cas d'utilisation «remplacement des espèces pour les petits commerçants» est le premier développement logique de la solution P2P actuelle.
- Les commerçants qui reçoivent actuellement des petits montants en espèces tireront profit de ce cas d'utilisation.
- Comme la plupart des transactions PDV sont en espèces et d'un montant inférieur à 40,00 CHF, nous prévoyons un fort potentiel sur le marché suisse.
- En fonction du contexte de vente de chaque commerçant, une transaction peut être déclenchée de trois façons possibles:
 - Par voie hertzienne
 - Par code QR
 - Par balise / Bluetooth Low Energy



Cas d'utilisation: commerçants sans personnel

Le client achète des produits ou des services sur un PDV sans personnel et règle sans espèces.

Par voie hertzienne: le processus de paiement peut être lancé en saisissant le pseudo du destinataire (numéro de téléphone mobile ou un autre pseudo tel que «PM Elm») et le montant dû. Après la confirmation de paiement, le client reçoit les produits ou les services.

Code QR: il peut être utilisé pour déclencher le paiement d'offres produits standardisées (code QR fixe) ou spécifiques (code QR dynamique). Le client scanne le code QR, obtient toutes les informations pertinentes au paiement et ajoute des données personnelles si nécessaire.

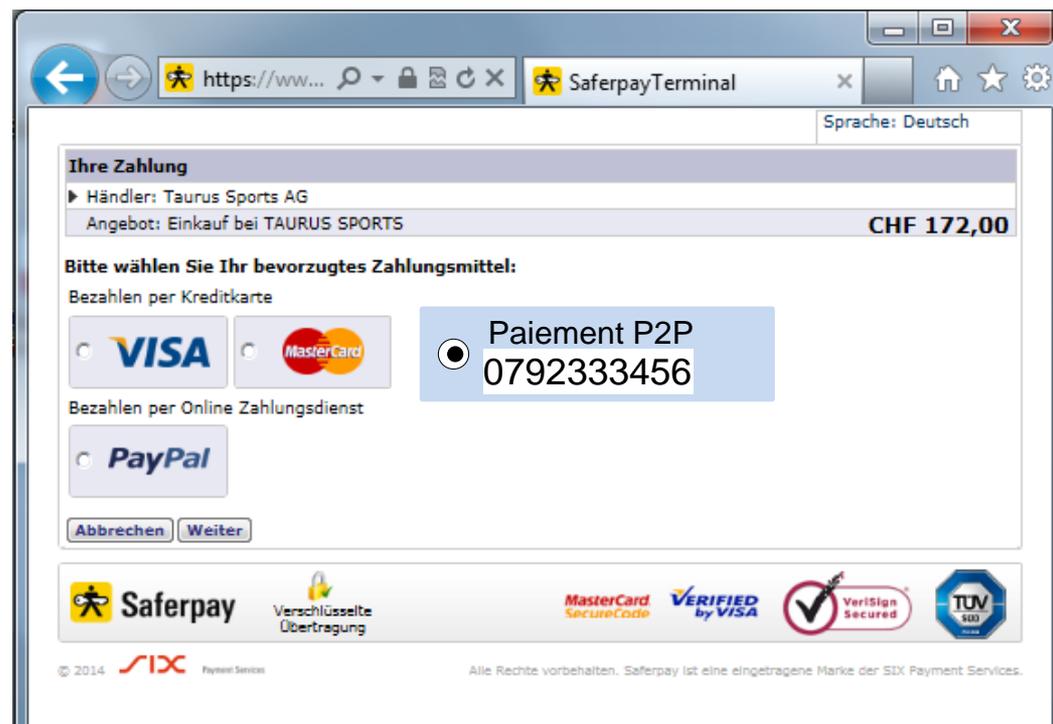


Cas d'utilisation: e-commerce 1/2

Permet aux commerçants en ligne de recevoir le paiement de produits et de services.

L'accent est mis sur les paiements minimes puisque la tarification des cartes de crédit n'est pas concurrentielle à ce niveau.

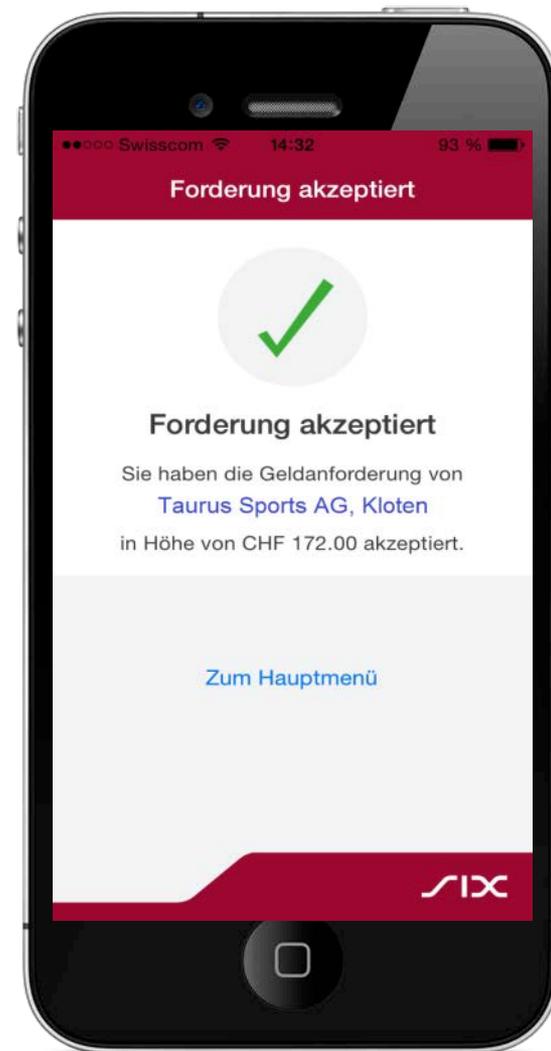
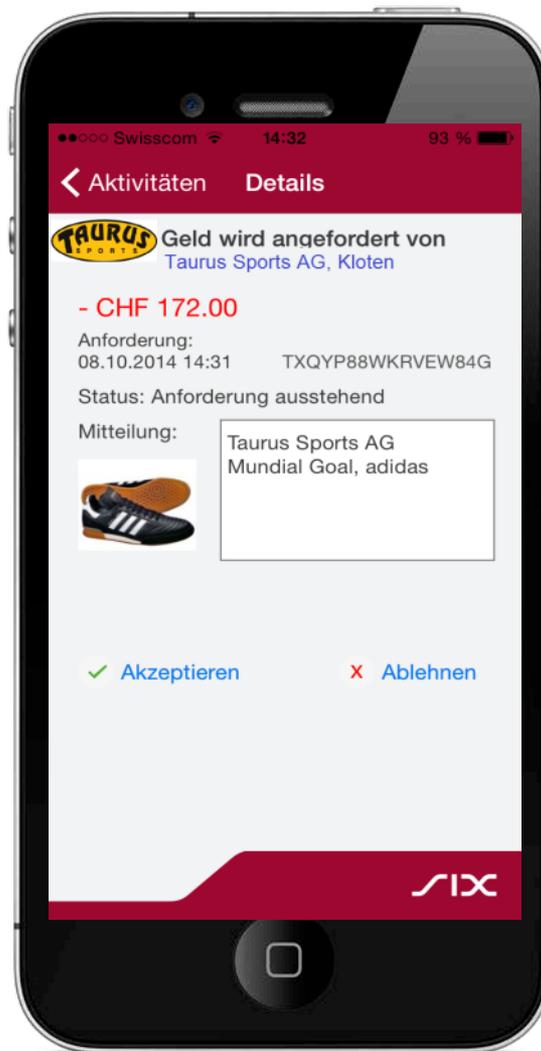
PSP sur internet / extension: le client choisit le paiement P2P pour régler et saisit son pseudo P2P (numéro de téléphone mobile). Il reçoit instantanément une demande de paiement sur son appareil mobile (processus actuel). Une fois que le paiement est effectué, le commerçant obtient l'autorisation et donne accès au téléchargement, à l'article, au film etc. Alternativement, le client peut choisir d'obtenir un lien par e-mail. Cela lui permet d'utiliser le service acheté à une date ultérieure.



Etape
suivante:

API ouverte aux apps

Cas d'utilisation: e-commerce 2/2



Unlocking the potential.





MasterPass™ Wallet Services: Pour des Paiements Simples, Sûrs et Efficaces

En Europe, les acteurs du e-Commerce s'organisent pour répondre aux attentes croissantes des consommateurs



1 sur 3 la part de e-shoppers

363.1 milliards € le CA du e-commerce

+16.3% entre 2013 et 2014

1,376€ la dépense annuelle moyenne

Les acteurs du e-Commerce ont des enjeux et des attentes qui leur sont propres



- Repenser le processus d'achat dans une **logique omni canal**
- (Re)définir des interactions avec **les consommateurs via le mobile**
- **Sécuriser** d'avantage les données pour réduire les coûts et protéger l'image



- **Etre rassuré sur la sécurité des données**, la confiance étant une composante essentielle du processus d'achat
- Choisir le canal d'achat **selon le contexte et la praticité**
- **Acheter plus intelligemment** en utilisant des solutions innovantes



- Faire face à de **nouveaux entrants du monde numérique**
- Mieux **maitriser les coûts** dans un contexte de **pression sur les revenus**
- **S'adapter plus vite** dans un marché en mutation

MasterCard, leader de la transition vers le commerce électronique



Transformer les usages

- 1 Améliorer l'expérience utilisateur
- 2 Offrir de nouveaux modes d'interaction clients / marchands
- 3 Faciliter l'envoi d'argent
- 4 Innover en s'appuyant sur de nouveaux partenariats



Sécuriser les transactions électroniques

MDES: MasterCard Digital Enablement Service

Une solution de paiement et une marque d'acceptation universelle



 MasterPass est la **marque d'acceptation universelle dans le monde digital** au même titre que la marque MasterCard dans le monde physique



Commercialisée auprès de nombreuses banques dans près de **30 pays**

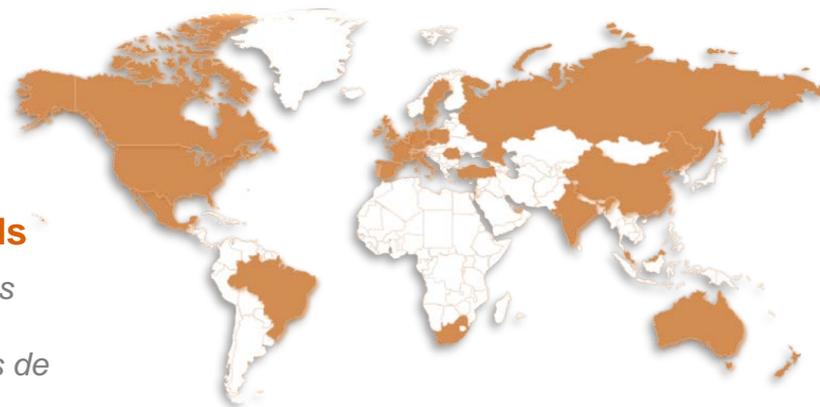


Déjà acceptée chez plus de **40 000 marchands**

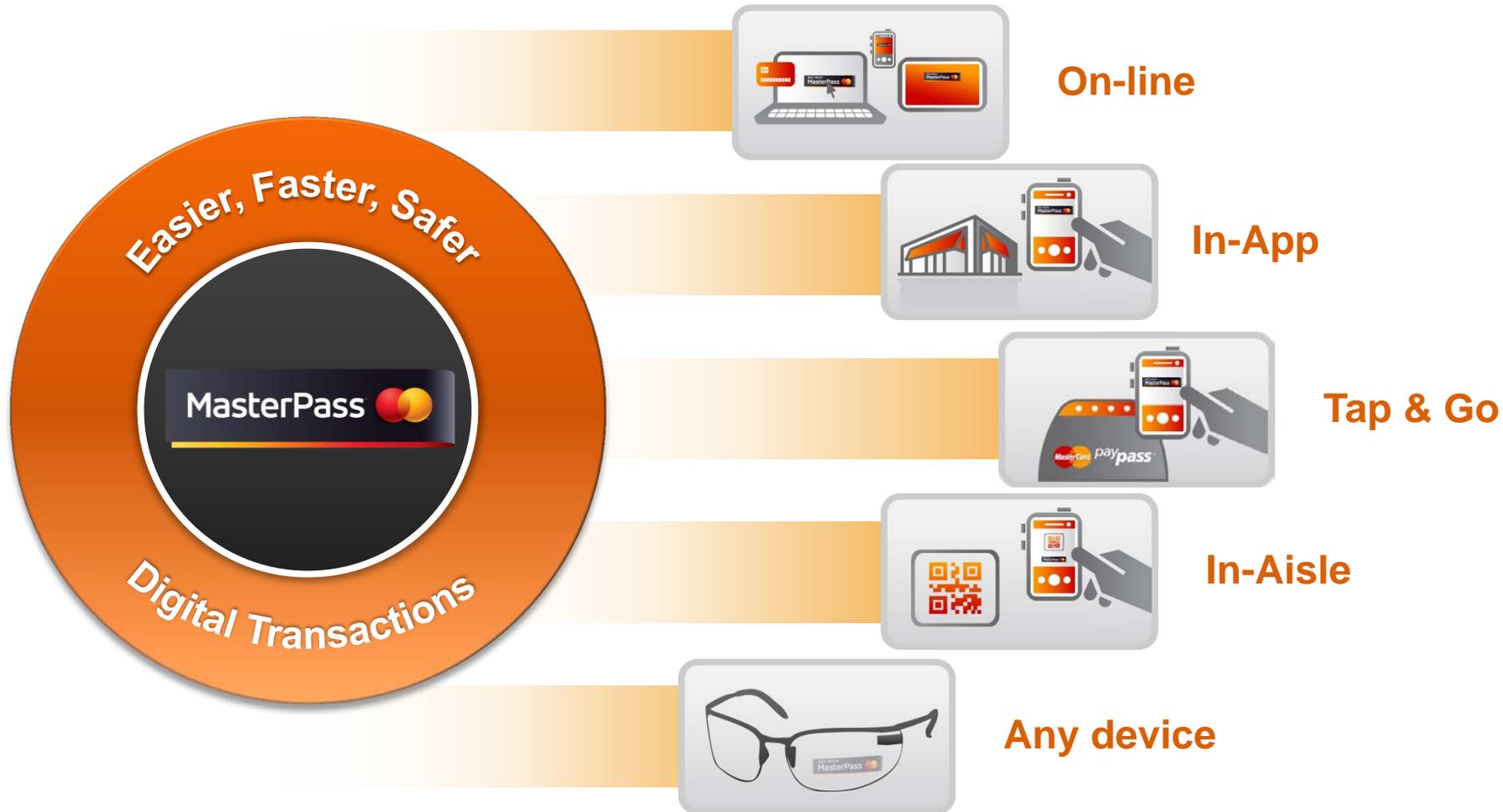
- *Le marchand qui implémente le bouton MasterPass peut recevoir des paiements de tous les wallets connectés à MasterPass ; quels que soient le pays de l'acheteur, sa banque, sa carte*
- *Le consommateur bénéficie d'une expérience homogène auprès de tous les e.marchands qui acceptent MasterPass*



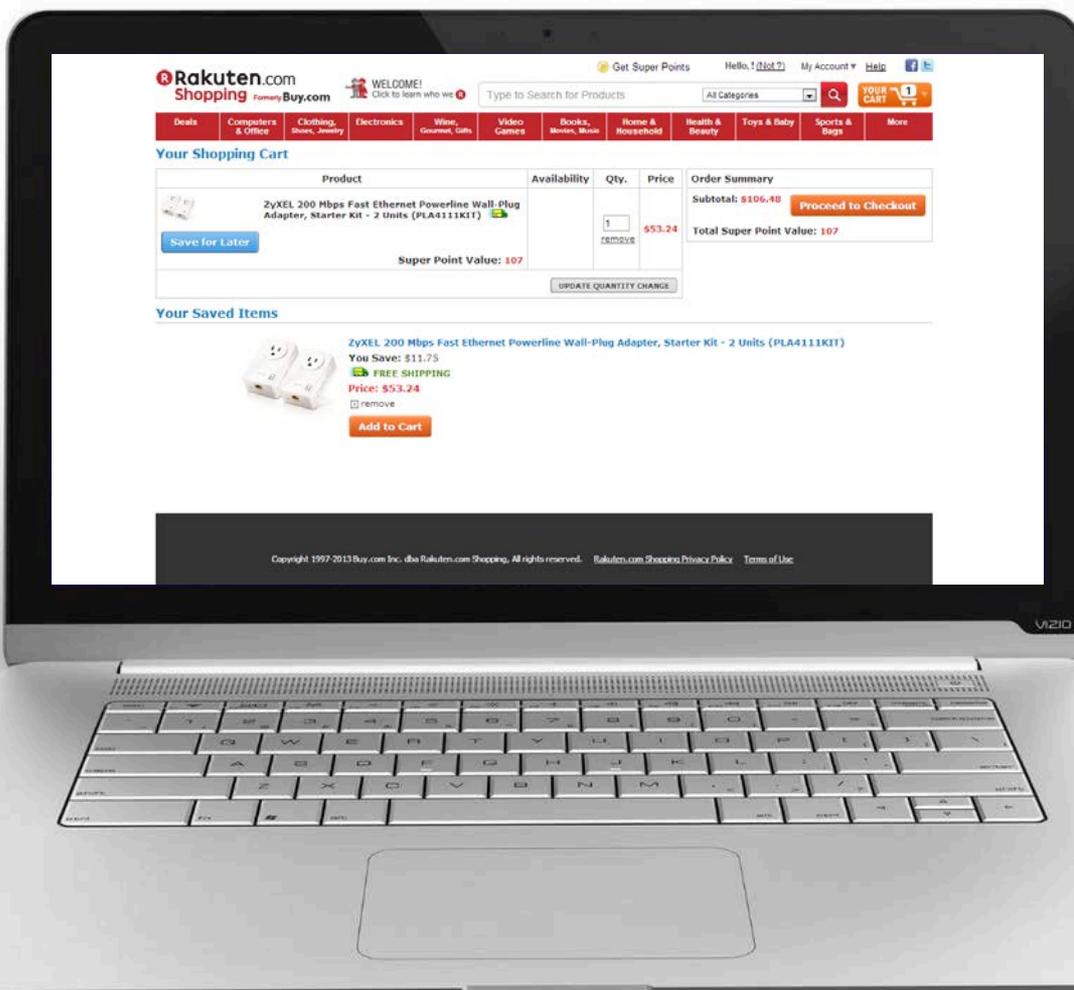
En Suisse, les principaux PSP et acquéreurs intègrent MasterPass



Révolutionner les paiements de demain en faisant converger le paiement en ligne, en mobilité, et en proximité

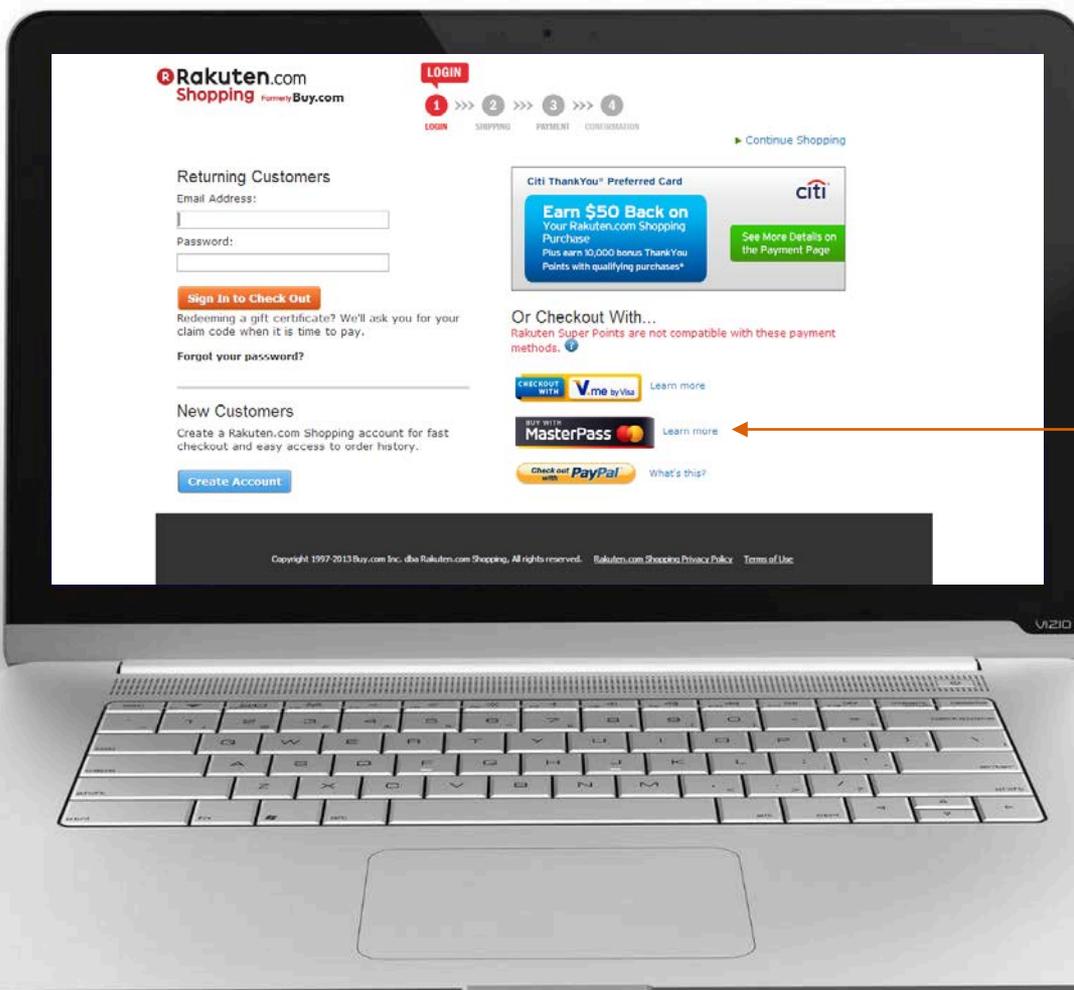


Checkout à partir d'un ordinateur: Page de paiement sur le site du marchand



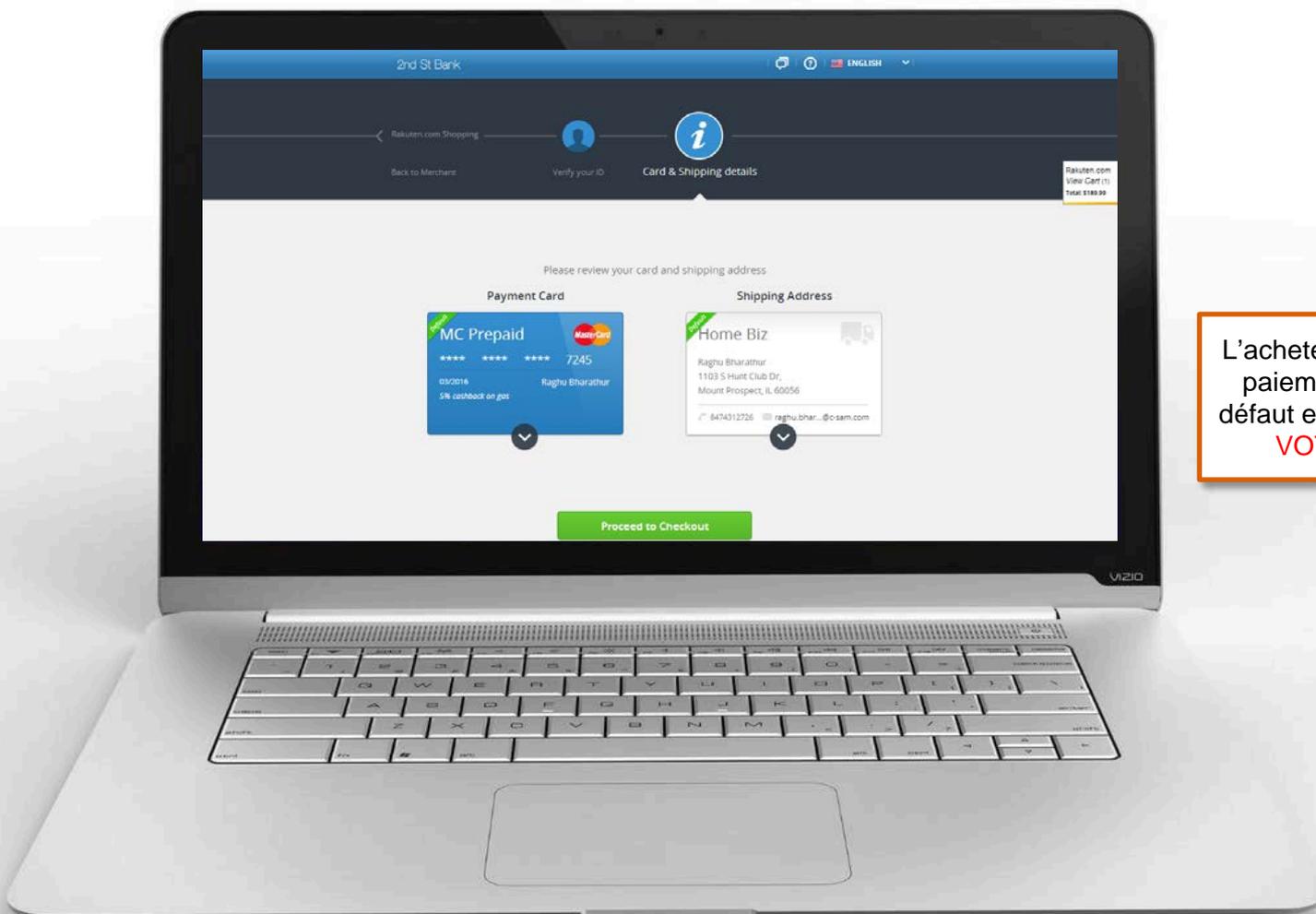
L'acheteur ajoute des articles dans son panier

Checkout à partir d'un ordinateur: Page de paiement sur le site du marchand



L'acheteur clique sur le bouton **BUY WITH MasterPass** sur le site marchand

Checkout à partir d'un ordinateur: Page de paiement sur le site du marchand



L'acheteur choisit la carte de paiement et l'adresse par défaut et clique sur **VALIDER VOTRE PAIEMENT**

Checkout à partir d'un ordinateur: Page de paiement sur le site du marchand



LES INFORMATIONS DE
PAIEMENT SONT
TRANSMISES DE MANIÈRE
SÉCURISÉE et l'acheteur
est redirigé vers le site du
Marchand et reçoit la
confirmation du paiement

Fluidifier l'expérience de paiement, tout en garantissant la sécurité ...



... BÉNÉFICES POUR LE CLIENT



Ne pas avoir à saisir à chaque transaction ses données cartes, ni même son adresse de livraison → *réduction du nombre d'étapes pour réaliser le paiement.*



Bénéficier d'une sécurité renforcée en évitant la circulation de ses numéros de cartes sur internet



Pouvoir intégrer dans son portefeuille numérique, différents types de cartes de paiement (toutes banques, tous réseaux), ainsi que des cartes de fidélité



Pouvoir faire le lien entre son wallet MasterPass (pairing) et l'app du marchand afin de ne pas avoir à se ré-authentifier pour valider le paiement



Bénéficier partout de la même expérience d'achat en ligne à partir de son téléphone, de sa tablette ou de son PC

Enabling Consumer Choice

MasterPass Connected Wallets



MasterPass Accepting Locations



Fluidifier l'expérience de paiement, tout en garantissant la sécurité ...



... **BÉNÉFICES POUR LE MARCHAND**



Améliorer son taux de conversion client **sans impacter la façon dont il gère aujourd'hui les paiements sur son site** :

- en utilisant le dispositif monétique existant
- en s'appuyant sur la relation avec son/ses acquéreurs

Bénéficier d'une plus grande sécurité pour ses encaissements (risque de fraude maîtrisé) grâce à :



- un enrôlement sécurisé des cartes
- l'identification de l'acheteur à chaque transaction



Accéder aux réseaux de wallets MasterPass du monde entier, quels que soient le pays de l'acheteur, sa banque, sa carte

Proposer à ses clients :



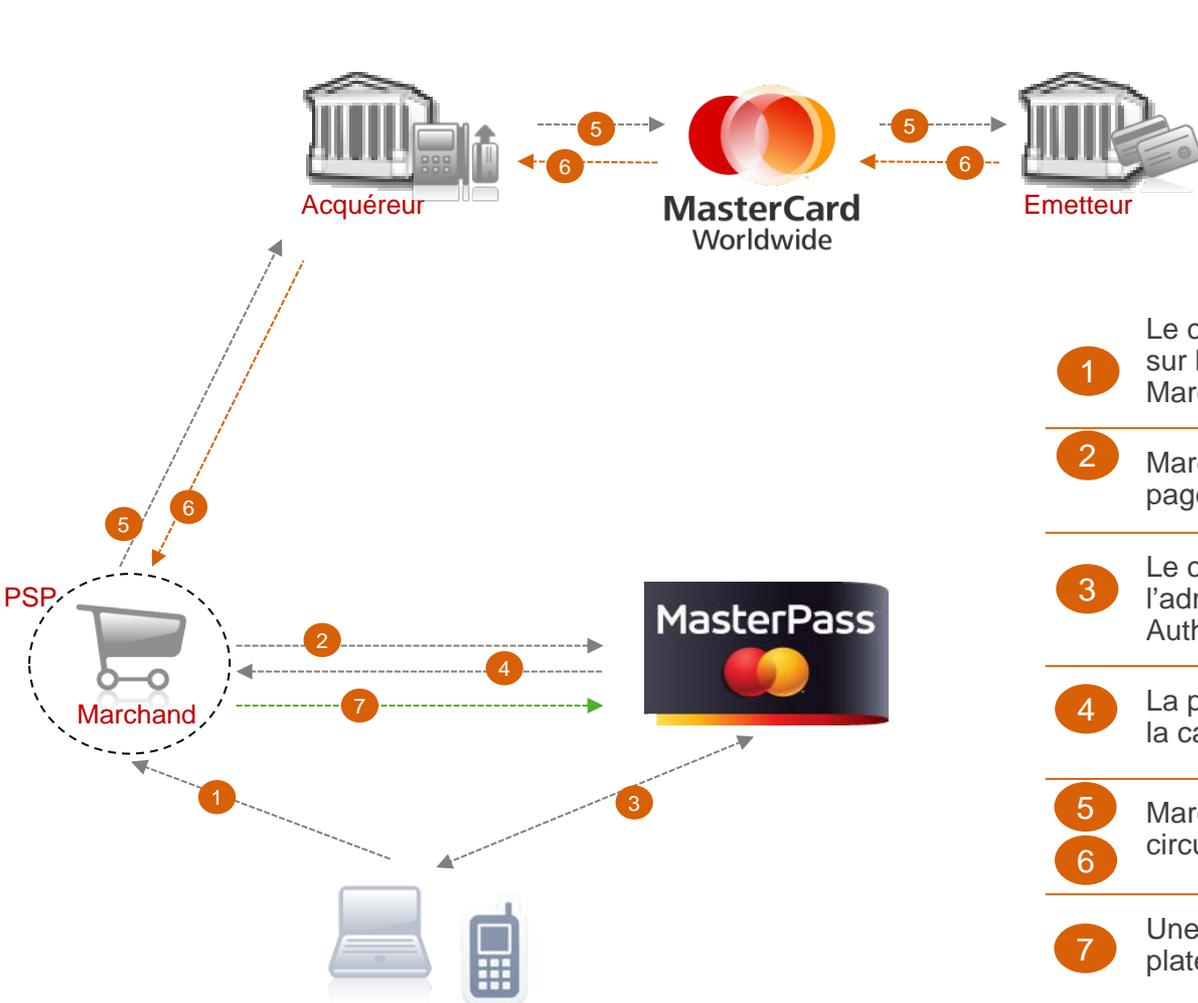
- une **expérience d'achat omni canal** (fluidité d'un paiement « one clic » particulièrement adapté au paiement mobile)
- Des **services à valeur ajoutée** progressivement intégrés dans MasterPass : **fidélité, couponing, ...**



Intégrer facilement, via son PSP, le bouton et les APIs MasterPass et bénéficier du support de nos équipes techniques.



MasterPass : Flux de Transaction



- Le wallet n'a pas d'impact sur le libellé de la transaction ou l'identification du commerçant.
- Un flag permet de savoir que l'opération est initiée au travers du wallet MasterPass.

- 1 Le consommateur procède au paiement en cliquant sur le bouton d'acceptation *MasterPass* sur le site du Marchand.
- 2 Marchand / PSP redirige le consommateur vers la page de checkout *MasterPass*.
- 3 Le consommateur choisit la carte de paiement et l'adresse de livraison qu'il souhaite utiliser*. Authentification par *MasterPass*.
- 4 La plateforme *MasterPass* transmet les données de la carte et l'adresse de livraison au Marchand* /PSP.
- 5 Marchand / PSP processe la transaction selon le circuit monétique habituel
- 6 Une confirmation de la transaction est transmise à la plateforme *MasterPass*
- 7

* Le Marchand est libre d'utiliser ou pas cette adresse.

MasterPass, une solution pensée pour les marchands



- MasterPass est **gratuit pour le marchand**
 - > *pas de surcoût par rapport à un paiement carte*

- MasterPass **s'intègre naturellement** dans le back office du marchand
 - > *la transaction carte s'intègre au contrat monétique existant entre le marchand et sa banque acquéreur*
 - > *aucun impact sur les règles associées à la transaction : charge back, contestation, gestion, ...*

- MasterPass permet **un geste utilisateur plus simple** pour développer vos ventes
 - > *un unique wallet contenant toutes ses cartes et ses adresses pour effectuer des paiements sécurisés en un seul click*



E-commerce Forum
October 29th



MasterCard

Questions?

Aymeric HARMAND – Business Development Manager EMEA

