

LIVRE BLANC

Instant Payment

Marché, usages et offres.

3 juillet 2018

Préambule

Les expériences récentes ont montré que le principal facteur d'adoption d'un moyen de paiement nouvellement introduit sur le marché réside dans la démonstration de sa valeur d'usage pour les utilisateurs, combinée à la simplicité du parcours client, à l'existence de cas d'usage répandus, d'un nombre d'utilisateurs significatif et croissant, enfin au plus haut niveau de sécurité et de disponibilité qui donnent le sentiment de confiance indispensable au développement de l'usage par le grand public.

Par exemple, les taux d'utilisation du paiement sans contact (introduit en 2009 en France) n'ont réellement augmenté qu'après 2015, alors que les habitudes évoluaient vers des parcours d'achat toujours plus rapides et fluides (multiplication par 15 du nombre de transactions entre fin 2014 et fin 2017¹) et qu'un effort de promotion convergent et massif était assuré par les acteurs de la place.

À l'inverse, un moyen de paiement comme Moneo, qui visait à proposer une alternative à l'usage des espèces, a échoué car il introduisait un nouveau facteur de complexité du fait des technologies alors disponibles (la nécessité de recharger un support physique sur une borne par exemple).

Par ailleurs, le renforcement de la protection des différentes parties prenantes (certitude d'être payé, lutte contre les utilisations frauduleuses ou contre le blanchiment, etc.) a systématiquement été une condition nécessaire à la réussite du lancement d'un nouveau moyen de paiement, comme l'a montré la lente adoption des paiements via Internet par des utilisateurs qui jugent à plus de 75% que la sécurité des données et la confidentialité sont les critères les plus importants dans l'adoption d'un nouveau moyen de paiement².

Ce livre blanc a été réalisé en collaboration avec le Boston Consulting Group.

Sommaire

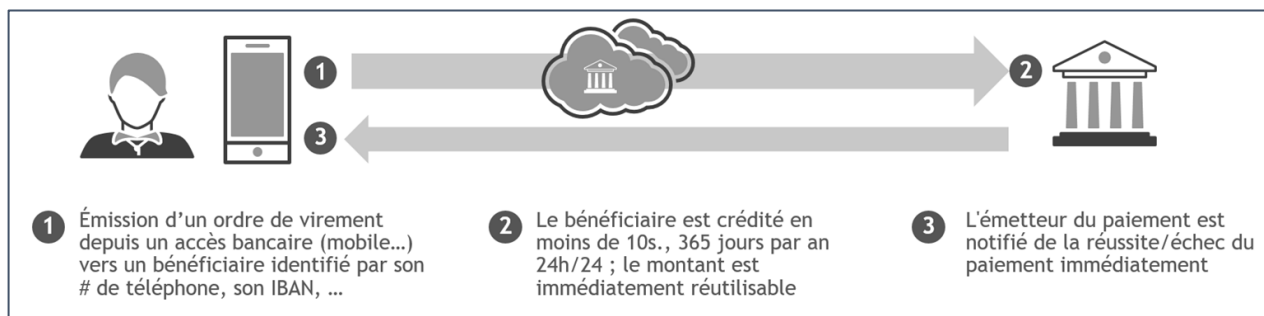
- 1/ Le paiement instantané — de quoi s'agit-il ?
- 2/ Le marché potentiel du paiement instantané
- 3/ Les atouts du paiement instantané pour séduire les différents marchés pour des usages variés
- 4/ Les facteurs clés de développement
- 5/ L'offre du Groupe BPCE – Natixis Payments

¹ Source : <http://www.mercatel.info/doc-326-statistiques-cb-sur-l-emission-de-cartes-sans-contact-fin-decembre-2017.html>

² Enquête BCG menée en Juin 2015 auprès de 5438 individus en FR, DE, UK, et USA

1/ Le paiement instantané — de quoi s'agit-il ?

1.1 Une solution innovante et simple d'utilisation pour l'utilisateur final



1.2 Un cadre européen et plusieurs exemples de réussite existent déjà

Lancés à l'échelle européenne en 2015 et inscrits la même année en France dans la stratégie nationale des moyens de paiement, l'« *Instant Payment* » est une solution de paiement de détail, électronique, hautement disponible et permettant un virement quasi-instantané du compte bancaire du payeur à celui du bénéficiaire.

Le déploiement de cette technologie à l'échelle des 34 pays de la zone SEPA³ devrait permettre une meilleure intégration des paiements dans l'espace européen, tout en fluidifiant les échanges et en portant l'accélération du commerce électronique.

Le paiement instantané ou quasi-instantané existe déjà dans de nombreux pays : au Japon depuis 1973, au Royaume-Uni depuis 2008 mais également au Brésil, au Mexique, en Pologne, etc. Ces déploiements relevaient néanmoins d'initiatives (supra) nationales. La nouveauté en 2018 consiste dans la création d'un « *scheme* » européen de virement instantané et en l'alignement des systèmes, facilitant les échanges dans et entre les pays de la zone SEPA. Toutes les banques européennes peuvent désormais proposer ce système unifié, à condition qu'elles aient fait évoluer leur offre et leurs systèmes d'information en conséquence (notamment tenue de compte en temps réel et infrastructure de paiement).

1.3 En Europe, le paiement instantané contribue à la dynamique baissière du cash

La France fait face depuis quelques années à un déclin de l'utilisation du cash, porté en partie par l'accélération du paiement sans contact qui a dépassé en 2017 le milliard de transactions, soit près de 5% des transactions scripturales⁴ ; il devrait dépasser les deux milliards en 2018. Ainsi en France, le rapport entre le montant total des retraits en distributeurs et le montant total des paiements cartes a baissé en 2015 de 7 points par rapport à 2010 - là où les pays nordiques ont connu des baisses encore plus importantes (22 pts au Danemark, 19 pts en Suède...)⁵.

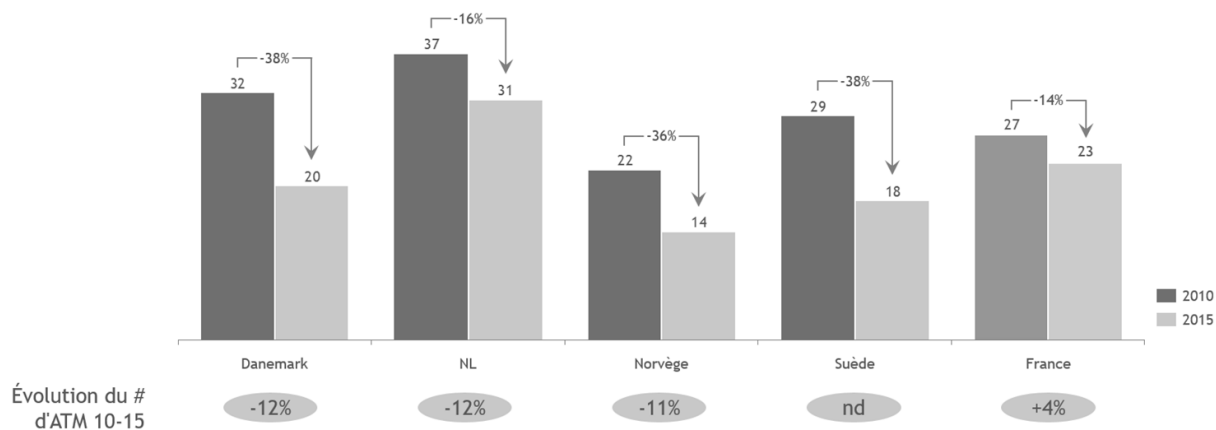
³ Soit l'Union européenne (y compris les pays n'ayant pas l'euro comme monnaie), plus Monaco, la Suisse, le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande et Saint-Marin

⁴ Source : <http://www.fbf.fr/fr/la-banque-des-particuliers/moyens-de-paiement/vue-d'ensemble/le-paiement-sans-contact-atteint-le-milliard-de-transactions-en-france>

⁵ Source : Bundesbank - Decline management: the case of cash

Illustration : diminution de la part du cash dans les pays scandinaves plus rapide qu'en France

Valeur totale des retraits DAB rapportée au total des retraits DAB et des paiements carte

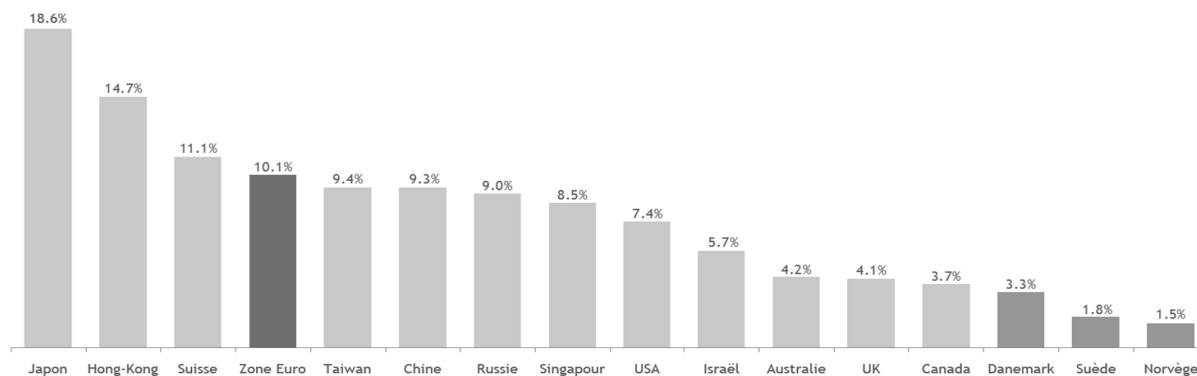


Source : Bundesbank - Decline management: the case of cash, Indicateurs ODD8 - Insee, GIE Carte bancaire, analyses BCG

Cette dynamique est due pour partie à la mise à disposition des utilisateurs de nouveaux moyens de paiement dématérialisés, commodes et sécurisés, tels que le sans contact ou l'*Instant Payment*. Cette substitution est très avancée dans les pays nordiques, comme l'illustre la part de la monnaie circulante dans le PIB.

Les pays Nordiques plus avancés dans la sortie du cash que la plupart des économies matures

Masse monétaire rapportée au PIB 2015



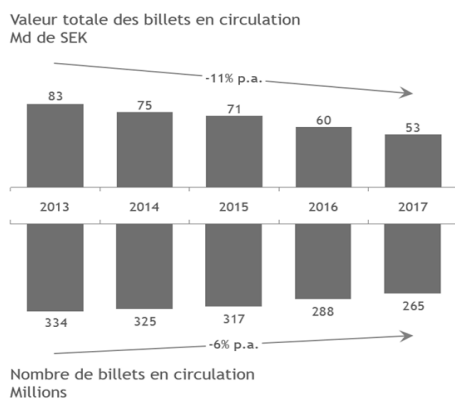
Source : Harvard Currency-to-GDP ratio, 2015

Dans un pays comme la Suède, la mise à disposition de l'offre de paiement instantané « SWISH » a particulièrement contribué à la diminution de l'usage de cash.

Zoom sur la Suède



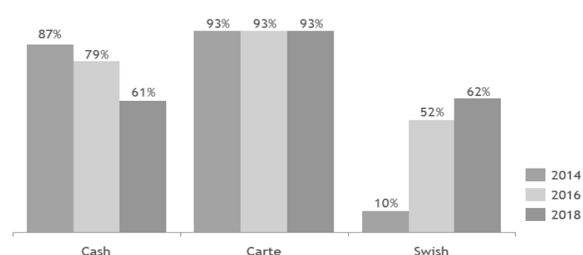
Le cash devient progressivement moins disponible dans l'économie suédoise...



Source : Riksbank

...alors que la population se tourne vers les moyens de paiement carte ou mobile

Vous avez utilisé ce moyen de paiement au cours des 30 derniers jours ?
(% de réponses positives)



1.4 Principes détaillés de fonctionnement

Derrière la simplicité d'usage repose un processus transactionnel hautement sécurisé qui met en relation les banques du payeur et du bénéficiaire, avec les caractéristiques suivantes telles que définies dans le schéma SCTinst édité par l'European Payment Council et validé par l'Euro Retail Payments⁶ :

- virement libellé en euros,
- montant de 15 000 € maximum, à ce jour,
- effectif en 10 secondes,
- disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an,
- irrévocable – envoyant une confirmation de paiement ou de rejet dans un délai de 20 secondes maximum,
- pan-européen (à condition que les comptes du payeur et du créditeur soient hébergés dans la zone SEPA),
- identification du bénéficiaire par des facteurs d'identité variés, du numéro de téléphone à l'IBAN – ou bien un QR code ou un dialogue NFC.

Ces normes européennes prévoient la possibilité d'accords mieux-disant entre participants. Aux Pays-Bas, par exemple, le délai d'exécution est réduit à 5 secondes⁷ et le plafond a été supprimé.

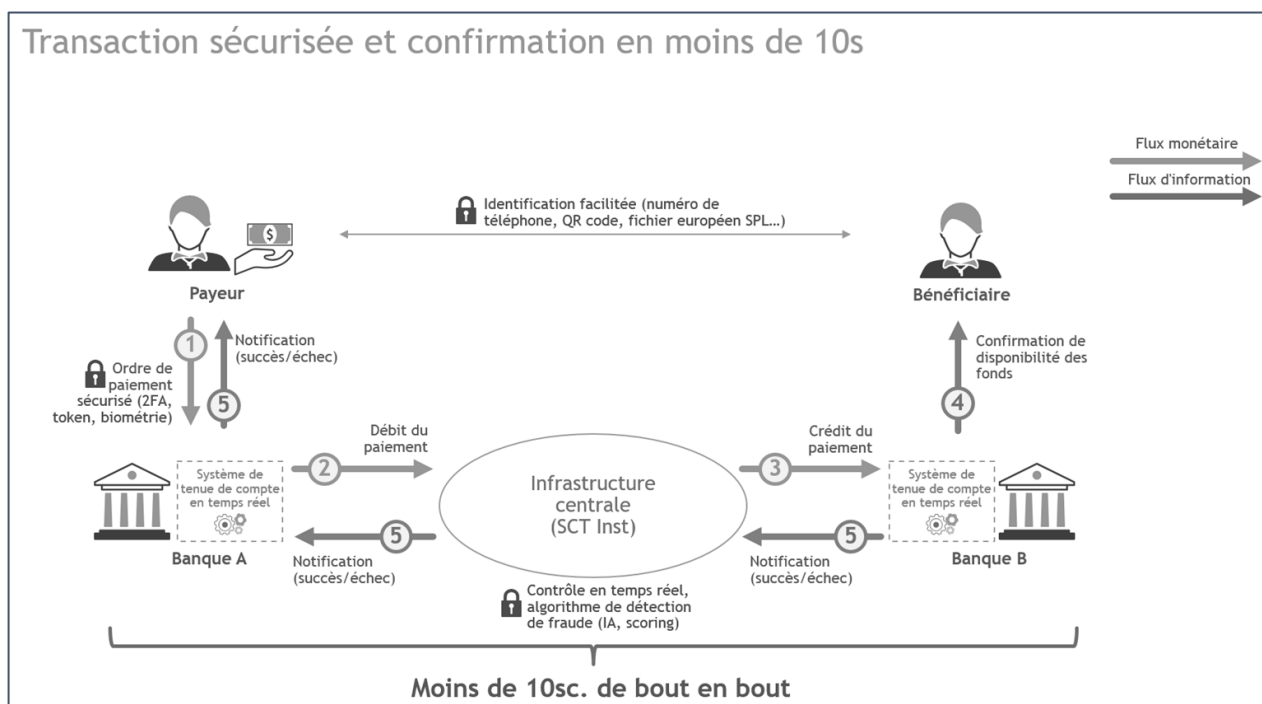
⁶ Source :

https://www.ecb.europa.eu/paym/initiatives/shared/docs/tips_user_requirements_document_final_version.pdf

⁷ Source : <https://www.instapay.today/insight/instant-payments-the-new-normal-in-netherlands-in-2019/>

En France, il a été choisi de suivre la norme européenne : un temps de traitement de 10 secondes et un plafond de paiement fixé dans un premier temps à 15 000 € par transaction mais qui devrait être amené à évoluer. En Grande-Bretagne, le plafond initial de 100 000 £ de Faster Payments, très utilisé en B2B, a été porté à 250.000 £ en 2015⁸.

1.5 Un système déployé avec les standards de sécurité les plus élevés



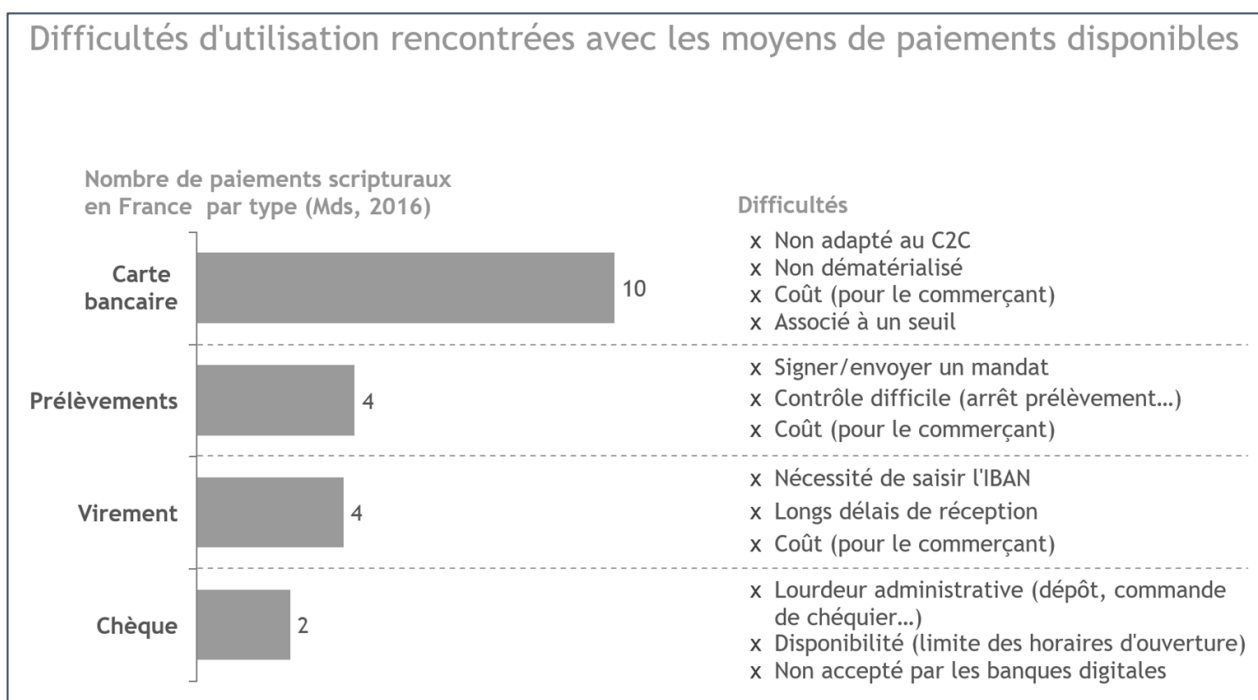
Voyant l'intérêt que pouvait présenter le paiement instantané pour leurs clients particuliers et entreprises, les banques l'ont placé au cœur de leurs dispositifs de sécurité, en le dotant des principaux procédés qui permettent aujourd'hui de protéger les paiements dématérialisés :

- les échanges se basent sur des dispositifs d'authentification forte, intégrés au système bancaire du payeur (son application mobile, son site d'e-banking...) appuyés par les technologies les plus récentes (par exemple les token, la biométrie),
- ils intègrent des processus de sélection du bénéficiaire simples et adaptés à chaque usage, s'appuyant par exemple sur des QR codes ou sur des numéros de téléphone reliés à des comptes bancaires par le biais d'un référentiel européen (fichier SPL articulé avec des données transmises par les banques locales),
- les transactions font l'objet de contrôles en temps réel, analysant les corrélations entre les données de comptes et les éléments contextuels (montant, bénéficiaire, pays...) couplées à des modèles de *scoring* et l'utilisation de l'intelligence artificielle tirant avantage de la connaissance existante qu'ont les banques de leurs clients,
- enfin, l'*Instant Payment* lève le risque de non solvabilité du payeur, en créditant quasi-instantanément le compte du bénéficiaire et en lui notifiant la bonne fin du règlement.

⁸ Source : <http://www.fasterpayments.org.uk/press-release/%C2%A3250000-faster-payments-open-business>

2/ Le paiement instantané porte le potentiel pour se substituer au chèque, aider à diminuer l'usage du cash et compléter la gamme des moyens de paiement en la modernisant.

2.1 Si les moyens de paiements électroniques les plus utilisés disposent de réels avantages, ils ont aussi des inconvénients selon les cas d'usage



A mi-2018, les moyens de paiement à disposition des usagers présentent encore chacun des difficultés ou des freins à l'utilisation, par exemple :

- nécessité de collecter et de saisir un IBAN pour faire un virement,
- lourdeur administrative et coûts élevés liés au traitement des chèques, pour les particuliers (commander un chéquier...), pour les commerçants (déposer des chèques...) et pour les traitements bancaires et la lutte contre la fraude,
- plafond des cartes,
- des espèces coûteuses pour l'économie qui imposent de sérieuses mesures de sécurité physique et présentent des risques de perte, vol et agression pour le consommateur ou le commerçant.

2.2 Le paiement instantané présente des caractéristiques de modernité pour compléter la gamme des autres moyens de paiement électroniques

2.2.1 La simplicité

Le paiement instantané apporte un potentiel de simplicité accrue par rapport aux autres moyens de paiement existants :

- 100% dématérialisé,
- omni-canal : par Internet, par téléphone, à distance, en face-à-face,
- adossé à un identifiant ou à une technologie simple et adaptée à l'usage : numéro de téléphone, QR Code, IBAN...
- adapté à tous ces cas d'usage – toutefois il devra, pour les usages du commerce en ligne et commerce physique, permettre à l'utilisateur un parcours client très fluide et universel quels que soient la banque teneur du compte et le commerçant.

2.2.2 L'instantanéité

Comme la carte, l'Instant Payment est instantané pour le consommateur et hautement disponible, 24/7/365. Tandis que les paiements cartes et les virements sont crédités en 24 à 48h⁹, le crédit du paiement instantané au bénéficiaire est immédiat (< 10 secondes) : l'argent versé devient aussitôt réutilisable et la confirmation de transaction envoyée sous 20 secondes.

Par ailleurs, l'instantanéité présente un intérêt au-delà des particuliers : selon un sondage réalisé en 2016 par le Comité national des paiements scripturaux, près de 40 % des entreprises interrogées voient un intérêt au paiement instantané¹⁰ (par exemple pour équilibrer une trésorerie entre différents comptes).

2.2.3 Une opportunité de réduction des dépendances le long de la chaîne de valeur

En prévoyant de s'appuyer sur des infrastructures avec moins d'intermédiaires, le paiement instantané permet de réduire la dépendance du paiement aux nombreux acteurs et réseaux qui interviennent sur la chaîne de valeur : les *schemes* (Visa, Mastercard, Cartes Bancaires) pour les règles d'utilisation et l'acceptation des paiements par carte, les réseaux physiques pour le traitement des chèques ou la gestion des espèces, etc.

En réduisant le nombre d'acteurs et d'étapes nécessaires à la réalisation des transactions, le paiement instantané pourrait contribuer à optimiser les coûts de traitement ou de transaction. Toutefois l'*Instant Payment* aura besoin, pour se développer dans les usages du grand public et du commerce, de règles d'acceptation communes en Europe, de parcours clients fluides et unifiés sans différence selon la banque teneur de comptes.

⁹ Chiffres BPCE

¹⁰ Source : https://www.banque-france.fr/sites/default/files/media/2018/02/01/cnps_2017_fr_web_v20180124.pdf

2.3 Le paiement instantané peut se substituer aux chèques

La France garde avec la Grande Bretagne et les États-Unis un volume de chèques important. Ce moyen de paiement ancien, non sécurisé, régulièrement fraudé, coûteux et inadapté à la transformation digitale, doit être remplacé.

La diminution, même si elle est proche de 10% par an du fait de la substitution par les moyens de paiement électronique (virement, prélèvement et carte), reste insuffisante pour envisager une suppression du chèque à court terme.

L'*Instant Payment* constitue le candidat idéal pour se substituer au chèque dans de nombreux cas d'usage : le B2B représente 20% des chèques en circulation¹¹, le C2C, le P2pro, etc.

L'*Instant Payment* permet de conserver et de valoriser une caractéristique plébiscitée par les consommateurs : le donneur d'ordre garde la main sur le montant, la date d'émission, la validation. La France pourrait tirer parti de l'*Instant Payment* pour décider d'actions volontaristes permettant de supprimer l'usage du chèque à terme, au bénéfice de l'ensemble des agents économiques.

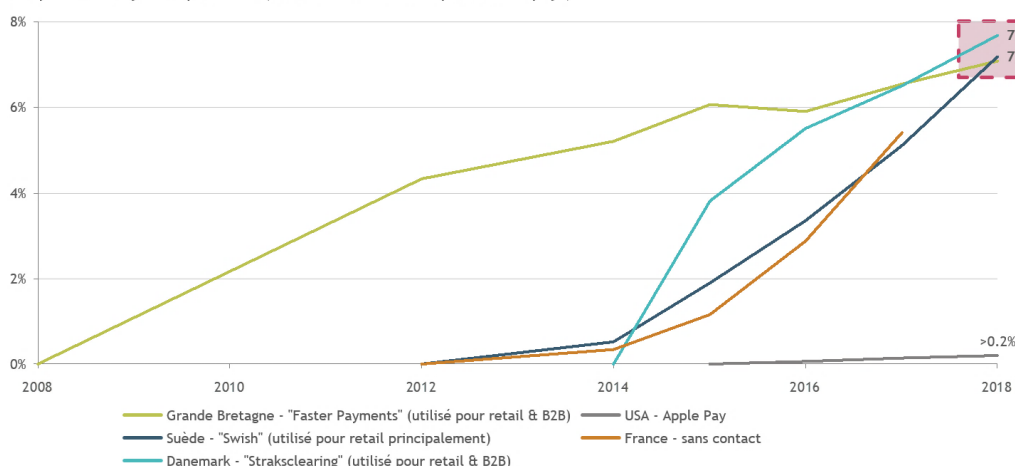
2.4 Le paiement instantané peut contribuer à la diminution de l'usage du cash

Les caractéristiques de marché que l'on trouve en France sont proches de celles qui ont permis la réduction de l'usage du cash dans les pays nordiques, même si l'écart culturel avec les pays latins induit un rapport au cash différent. Il peut être envisagé, dès lors que les banques auront développé en Europe des offres de règlement de particulier à particulier, ou P2pro par exemple, avec une expérience client fluide, que le taux de transformation entraîne une diminution significative de l'usage du cash.

2.5 Le besoin client est confirmé par le succès de l'Instant Payment dans d'autres pays

L'Instant payment représente 7 à 8 % des paiements scripturaux en GB, Suède et Danemark

Adoption du moyen de paiement (% des transactions scripturales du pays)



L'adoption en 2018 ne dépend pas de l'année d'introduction pour les solutions d'IP

Note: année 2018 au prorata des transactions du mois de Mai; Pas de donnée pour la GB entre 2008-2012 et 2012-2015, pour la Suède entre 2012-2014
Source: analyse BCG, BCE, rapports des banques nationales, ukfinance.org.uk, getswish.se, US Federal Reserve, Apple

¹¹ Source : rapport Edgar Dunn pour Bercy/CCSF

L'introduction de solutions d'*Instant Payment* dans d'autres pays a permis de confirmer l'intérêt des banques et des usagers pour ce type de paiement. En Grande-Bretagne, en Suède et au Danemark, des solutions nationales de paiement instantané ont été lancées en 2008, 2012 et 2014. À mi-2018, elles couvrent toutes les trois environ 7 à 8 % des échanges scripturaux, ce qui tend à suggérer que le taux d'adoption dépendrait moins de l'ancienneté de la solution que de la maturité du marché.

En Suède en 2017, la solution locale de paiement instantané « SWISH » a représenté 150 milliards de couronnes échangées, soit 50 % de plus que le cash retiré dans les distributeurs. 78 % des utilisateurs ont plus de 15 ans ; 68 % d'entre eux admettent une utilisation au moins mensuelle du service¹².

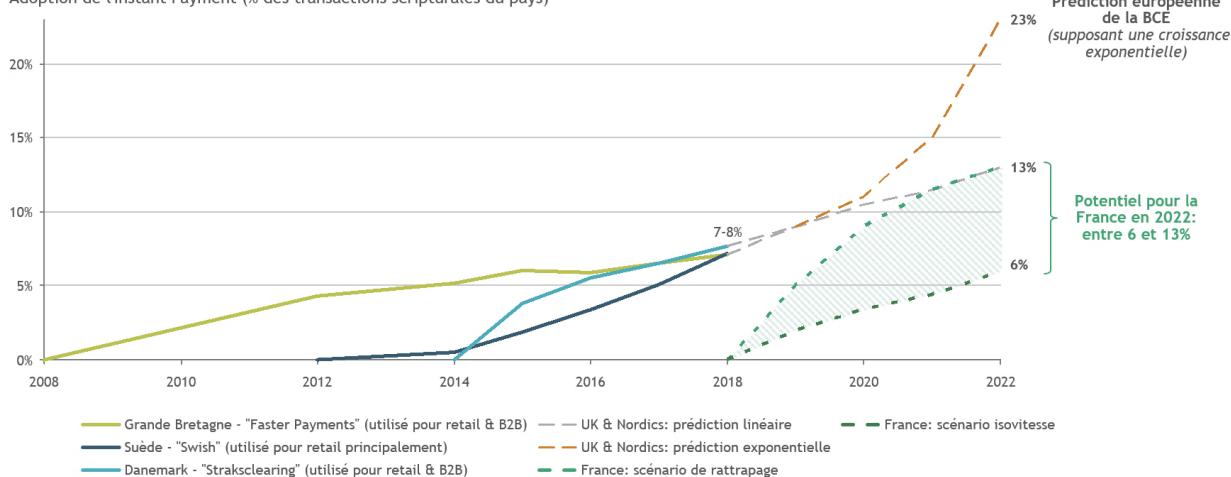
Si la solution suédoise est C2C et C2B, les solutions britannique et danoise couvrent également les besoins du B2B.

2.6 Pour la France, un potentiel de 6 à 13 % des transactions d'ici 2022

Dans le scénario où le taux d'adoption en France rejoindrait rapidement les trajectoires observées en Suède, au Danemark et en Grande Bretagne, jusqu'à 13% des transactions scripturales pourraient être réalisées en *Instant Payment* d'ici à 2022.

Sur la base des expériences UK et Nordics, le taux d'adoption français en 2022 pourrait atteindre 6 à 13 %

Adoption de l'Instant Payment (% des transactions scripturales du pays)



Note: année 2018 au prorata des transactions du mois de Mai; Pas de donnée pour la GB entre 2008-2012 et 2012-2015, pour la Suède entre 2012-2014
Source: analyse BCG, BCE, rapports des banques nationales, ukfinance.org.uk, getswish.se

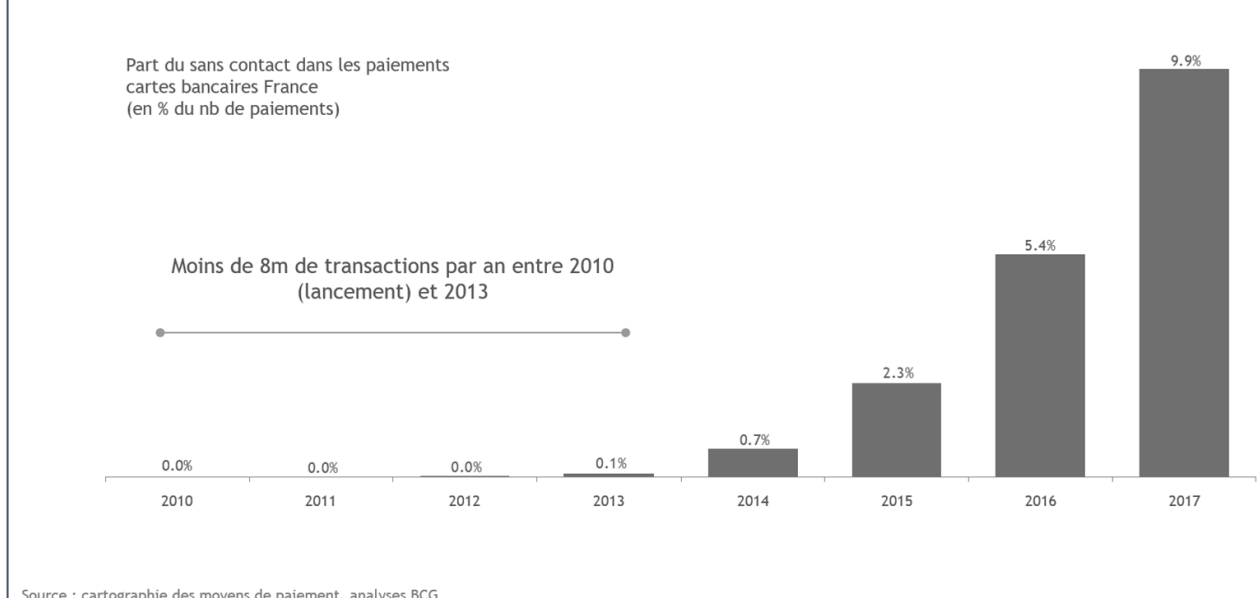
¹² Source : <https://www.getswish.se/sv-press/statistik/>

Néanmoins, la France a également montré avec le sans-contact que les taux d'adoption pouvaient prendre plusieurs années avant de connaître une croissance forte :

- le paiement sans contact en France a mis 4 ans à être adopté, pour atteindre 10 % des paiements cartes (soit 5 % des paiements scripturaux) après 7 ans ;
- dans ce scénario plus conservateur, le paiement instantané pourrait représenter jusqu'à 6 % des transactions scripturales¹³ en France en 2022, reproduisant en 4 ans la croissance moyenne observée en Grande Bretagne, en Suède et au Danemark au lancement de leurs solutions.

Malgré son potentiel et la diversité de ses usages, le paiement instantané dépendra, en effet, de la multiplicité des acteurs qui doivent modifier leurs infrastructures pour intégrer le temps réel et du délai de mise à disposition d'offres digitales assurant la fluidité des parcours de paiement et surtout de l'évolution toujours progressive des comportements et des usages.

Le paiement sans contact a mis 4 ans à décoller en France, et atteint désormais près de 10% des paiements par carte



Selon les scénarios, en 2022, de 2 à 5 milliards de transactions¹⁴ par an pourraient être réalisées en France par paiement instantané.

- Ces scénarios sont des moyennes tous usages confondus et impliquent nécessairement une hétérogénéité des standards, des usages et des segments.
- La BCE voit, quant à elle, un taux d'adoption à terme de l'ordre de 23 % pour l'Europe entière¹⁵.

¹³ Cette modélisation intègre des hypothèses de décroissance du cash

¹⁴ 3 mds selon les analyses presse (e.g., <http://www.revue-banque.fr/risques-reglementations/article/paiement-instantane-fraude-en-temps-reel>)

¹⁵ Source : <https://www.ecb.europa.eu/paym/initiatives/shared/docs/eb81f-ami-pay-2017-03-21-tips-market-consultation-on-volumes.pdf>

2.7 De réels enjeux économiques

Derrière les usages pressentis pour le paiement instantané, il existe des situations porteuses d'enjeux économiques significatifs : la fraude aux moyens de paiement physiques, l'instantanéité des indemnisations des assureurs en cas de sinistre ou encore les défaillances d'entreprises dues à des retards de paiement.

Fraude et pertes des chèques et cartes	>	272 millions € / an pour les chèques et 50 millions € / an pour les cartes ¹⁶
Versement des indemnités d'assurance	>	128 milliards € / an (assurances de pers.) et 35 milliards € / an (assurances de biens et de responsabilités ¹⁷)
Réduction des défaillances d'entreprise	>	55.000 défaillances annuelles dont 25 % ¹⁸ dues à des retards de paiement 56.4 % des paiements aux entreprises en retard de 10,9 jours en moyenne ¹⁹

3/ Le paiement instantané dispose d'atouts pour séduire les différents marchés pour des usages variés

Type de paiement	Exemples
C2C et P2P	> Transférer de l'argent entre amis : partager l'addition... > Envoyer de l'argent en urgence : à un proche... > Faire une transaction instantanée et sécurisée : pour un achat sur internet / dans une brocante...

.../...

¹⁶ Source : https://www.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/osmp2016_web.pdf

¹⁷ Source : https://www.ffa-assurance.fr/sites/default/files/files/2016/09/tableau_de_bord_de_lassurance_en_2015.pdf

¹⁸ Source : <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/gestion-finance/encore-trop-de-defaillances-et-de-jours-de-retard-de-paiement-307110.php>

¹⁹ Source : <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/gestion-finance/030602240224-moins-d-une-entreprise-sur-deux-paie-ses-factures-en-temps-et-en-heure-313578.php>

Type de paiement	Exemples
B2C et C2B	> Payer instantanément un service : un livreur, un chauffeur de taxi... > Effectuer une transaction supérieure au plafond de la carte bancaire : voiture... > Payer une facture dans les délais et éviter les pénalités > Verser une caution > Rembourser immédiatement une marchandise retournée > Puiser dans la réserve disponible d'un crédit > Verser des indemnités d'assurance en cas de sinistre > Payer des salaires au premier/dernier jour du mois, indépendamment des jours ouvrés > Payer des amendes et contraventions dans le train, le métro...
B2B	> Payer des factures – éviter les retards de paiement > Payer à la livraison > Faire du <i>cash-pooling</i> instantané et optimiser la trésorerie

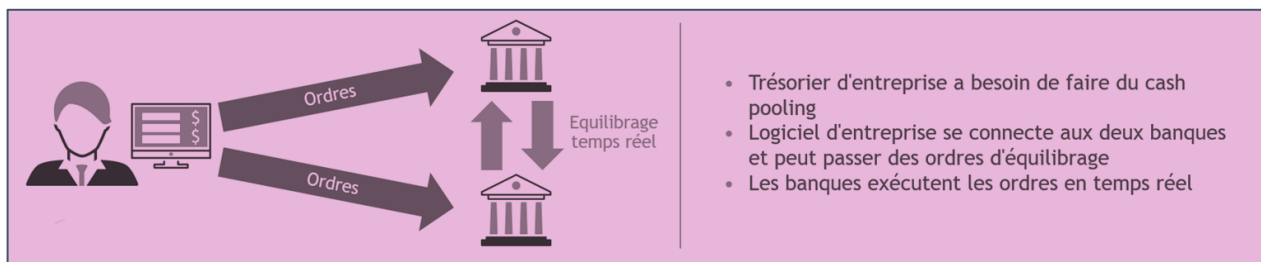
3.1 Cas d'usage C2C : transfert entre proches



3.2 Cas d'usage C2B : paiement d'une livraison via QR code ou initiation

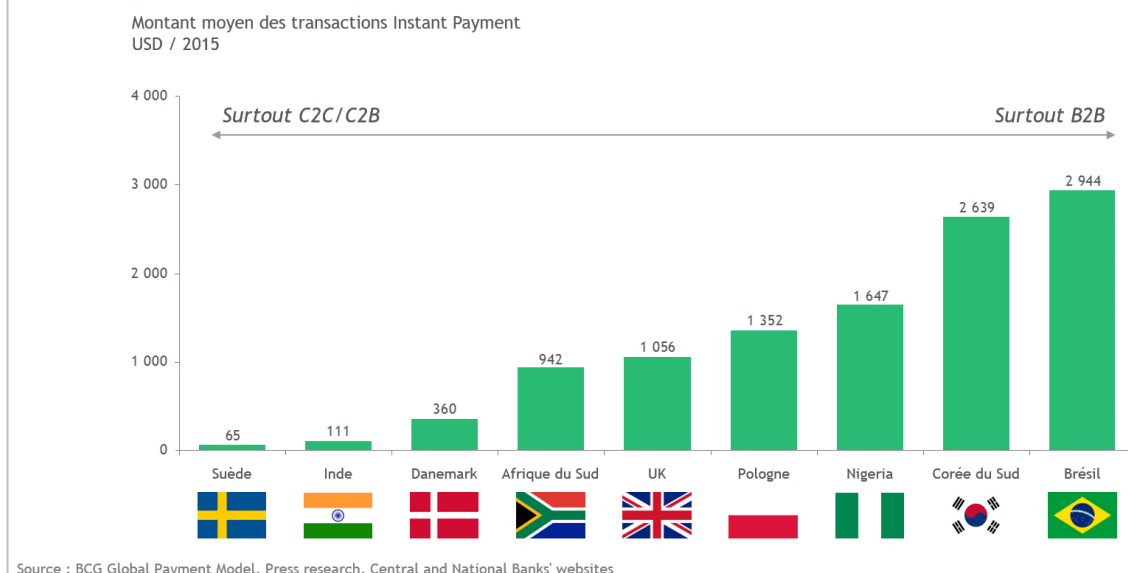


3.3 Cas d'usage B2B : optimisation de trésorerie par *cash pooling* en temps réel



3.4 L'expérience des autres pays confirme la diversité des cas d'usage

Dans les autres économies, les montants moyens de transaction en Instant Payment montrent des adoptions aussi bien dans le C2B/C2C que dans le B2B



4/ Le Groupe BPCE croit au succès du paiement instantané sur les divers usages, cependant l'évolution du taux de pénétration pour le C2B est dépendant de plusieurs facteurs

4.1 La fluidité du parcours client

Au-delà des infrastructures actuelles de compensation immédiate et de tenue de comptes des banques en temps réel, la fluidité des parcours client est un élément majeur notamment pour les solutions qui utilisent l'initiation de paiement introduite par la DSP2.

4.2 La normalisation européenne

L'*Instant Payment* est, par nature, européen et répond à des normes qui lui permettent d'être échangé entre tous les acteurs de la zone SEPA. Sa mise en marché dépend toutefois des offres

de services mises à disposition des clients. De ce point de vue, le risque de fragmentation européenne peut freiner l'adoption, notamment si les solutions proposées ne sont pas universelles.

4.3 La protection du consommateur

Si l'*Instant Payment* apporte la garantie au commerçant du fait de l'irrévocabilité, le consommateur doit disposer de protection en cas de difficulté avec le commerçant : conformité de la marchandise livrée, solvabilité du commerçant, fraude, etc.

4.4 La sécurité

Si la sécurité des systèmes prévus pour l'*Instant Payment* a fait l'objet d'une grande attention pour la mettre à l'état de l'art, il reste des points à régler : le plus important est la question des mesures relatives à la protection de l'IBAN. Des mesures additionnelles doivent être prévues. La généralisation de la *tokenisation* des IBAN est un exemple de mesure qui pourrait être prise à l'échelle européenne.

4.5 Le modèle économique

Les publications se sont multipliées au sujet de la question du modèle économique de l'*Instant Payment*. Le modèle doit être équilibré entre les commerçants qui sont attentifs à une optimisation des coûts, des banques des commerçants et des banques teneur des comptes qui opèrent le service et doivent être rémunérées pour cela en couvrant leurs coûts, enfin les consommateurs utilisateurs du service de paiement.

5/ L'offre du Groupe BPCE – Natixis Payments

5.1 Le Groupe BPCE reste fidèle à sa tradition de précurseur sur les moyens de paiement

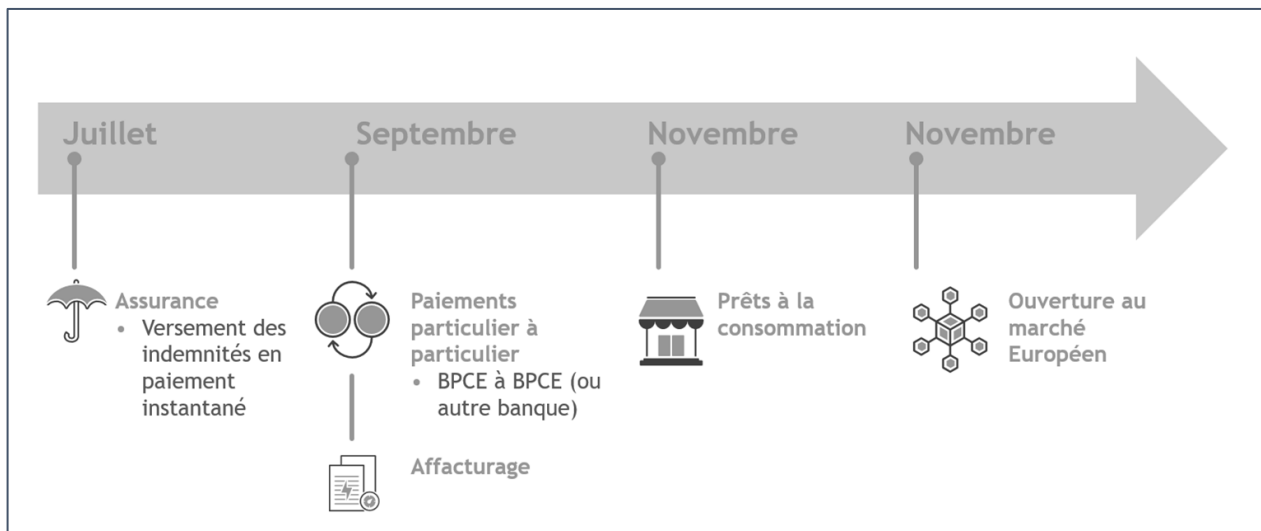
Précurseur en termes d'innovation, le Groupe BPCE via sa filiale Natixis Payments a décidé d'investir dans de nouvelles offres de moyens de paiement pour répondre au mieux aux attentes de ses clients. Natixis Payments a ainsi piloté pour l'ensemble du Groupe BPCE et pour les réseaux des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne un programme de 150 millions € permettant d'offrir cette innovation à ses clients particuliers et entreprises.

À ce titre, les travaux lancés en 2015 sur l'infrastructure de paiement et les systèmes de tenue de compte en temps réel ont permis d'anticiper les besoins techniques. Le groupe est prêt à déployer une offre de paiement instantané fiable et sécurisée pour les clients des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne.

Le Groupe BPCE et Natixis Payments ont fait de ce déploiement accéléré un axe majeur de leur stratégie d'innovation et ont pour ambition de traiter, à l'horizon 2022, près de 1,3 milliard de transactions instantanées chaque année.

5.2 Stratégie de mise en marché : quelles priorités ?

Le Groupe BPCE a prévu un déploiement du paiement instantané par vagues, chacune d'entre elle adressant un cas d'usage particulier :



Il y a lieu de considérer les différents segments de marchés à adresser et les usages opportuns.

5.2.1 P2P : usage du paiement instantané dans la relation entre les particuliers

Les particuliers disposent essentiellement du cash et du chèque pour opérer des remboursements entre amis ou des transferts urgents entre proches. Le paiement instantané va offrir une alternative digitale et sécurisée par le biais de la mise à disposition du service IP dans l'application de banque mobile des Caisses d'Épargne et des Banques Populaires.

Le point de vue du Groupe BPCE : les clients du groupe peuvent déjà recevoir des paiements instantanés depuis le 24 avril 2018. Le service émission est en cours de test et sera déployé à l'automne à l'ensemble des clients. Cet usage constitue une offre de service digital qui répond à un réel besoin et qui est de nature à transformer les habitudes des clients par la substitution au cash et aux chèques.

Par ailleurs le Groupe BPCE participe à l'initiative Paylib entre Amis des banques françaises, et encourage à cet égard la communauté à adopter au plus vite l'Instant Payment dans Paylib.

5.2.2 C2C : usage du paiement instantané dans la relation entre les consommateurs

L'essor des réseaux sociaux et des outils de mise en relation entre consommateurs entraîne le développement des ventes de biens d'occasion. Dans le cadre de ces échanges, les consommateurs vendeurs, ne disposant pas de solution d'acceptation de la carte bancaire, ont essentiellement accès au cash et aux chèques. Le paiement instantané offre une solution de règlement temps réel propice à la substitution de ces moyens de paiements actuels.

Le point de vue du Groupe BPCE : les services rendus pour sécuriser et faciliter la réalisation de la transaction de vente constituent une véritable amélioration du quotidien à laquelle le groupe travaille activement.

5.2.3 B2C : usage du paiement instantané dans la relation entre les entreprises et les particuliers

Le paiement instantané offre de nombreuses possibilités pour améliorer le service client dans plusieurs cas d'usages B2C.

Assurance : l'indemnisation en temps réel de l'assuré, en cas de sinistre, constitue une évolution majeure dans le service et la relation client. Le client, qui vit un moment de stress, sera réconforté et rassuré par la réception des fonds instantanément pour faire face à sa détresse.

Le point de vue du Groupe BPCE : **Natixis Assurances** met en marché le service à compter du 10 juillet 2018 dans un premier périmètre et l'étendra progressivement à l'ensemble des typologies d'assurances non vie.

Crédit : le recours à un crédit est souvent lié à une situation d'urgence. Réaliser en temps réel le transfert immédiat des fonds issus du crédit ou de réserves de crédit constitue une amélioration indéniable du service client.

Le point de vue du Groupe BPCE : **Natixis Financement** mettra en marché ce service à compter d'octobre 2018.

Gambling : Pour un joueur qui vient de gagner à un jeu d'argent, percevoir immédiatement les gains par un instant payment sur son compte bancaire constitue un confort appréciable et un service innovant.

Le point de vue du Groupe BPCE : il s'agit d'un usage à valeur ajoutée immédiatement perceptible par le client. **Natixis Payments** offre des solutions permettant cet usage.

Cash back : les services de fidélisation qui permettent aux consommateurs de bénéficier de cash back trouvent en l'Instant Payment une opportunité pour apporter un service nouveau lié à l'envoi des fonds instantanément.

Le point de vue du Groupe BPCE : Il s'agit d'un usage à valeur ajoutée immédiatement perceptible par le client. **Natixis Payments** offre des solutions permettant cet usage.

Transport : le monde du transport est confronté à des aléas qui occasionnent des remboursements totaux ou partiels des clients, mettre en œuvre des remboursements en temps réel constitue une proposition de valeur qui améliore le service.

Le point de vue du Groupe BPCE : Il s'agit d'un usage à valeur ajoutée immédiatement perceptible par le client qui est adressé dans le cadre des travaux menés par **Air France** et **Natixis Payments**.

Recouvrement en cas d'impayés : Le paiement instantané offre une nouvelle modalité de gestion des recouvrements qui permet un règlement accéléré des contentieux.

Le point de vue du Groupe BPCE : Il s'agit d'un usage à valeur ajoutée immédiatement perceptible par les créanciers. **Natixis Payments** offre des solutions permettant cet usage.

5.2.4 C2B : usage du paiement instantané dans la relation entre les consommateurs et les commerçants

L'usage du paiement instantané pour régler un bien ou un service chez un commerçant ou un e-commerçant est fortement plébiscité. Irrévocable, instantané, sécurisé, il présente de nombreux atouts pour les commerçants.

Le point de vue du Groupe BPCE : à travers une démarche partenariale **Air France** et **Natixis Payments** expérimentent les parcours clients pour que le paiement instantané contribue à la digitalisation et à la simplification du paiement de proximité ou en ligne.

Les offres d'acceptation de l'Instant Payment, proposées par le groupe à ses commerçants, vont s'accompagner de la mise à disposition de services adaptés aux consommateurs qui utilisent le paiement instantané pour régler,

Le Groupe BPCE est par ailleurs partie prenante dans la construction d'une offre communautaire française au travers de Paylib C2B, qui, le moment venu, viendra enrichir la gamme des offres disponibles.

5.2.5 B2B : usage du paiement instantané dans la relation entre les entreprises

Affacturation : la mise à disposition immédiate des fonds réglés, suite à cession de factures, constitue une amélioration du service visant à renforcer la proposition de valeur.

Le point de vue du Groupe BPCE : **Natixis Factor** proposera prochainement le service à ses clients.

Relations fournisseurs : la livraison de marchandises est parfois adossée au règlement du fournisseur. Le paiement instantané offre la possibilité de constatation immédiate de la réception des fonds par les services de notification proposés.

Le point de vue du Groupe BPCE : cette proposition de virement instantané notifié correspond à une forte attente des clients.

Gestion de trésorerie : De ce point de vue, l'apport du paiement instantané va entraîner une forte transformation des pratiques. La suppression des *cut off*, la gestion des flux d'encaissement et de règlement en temps réel, le pilotage de la trésorerie en *intraday* constituent des vecteurs de la transformation entraînant une évolution significative des services rendus.

Le point de vue du Groupe BPCE : la refonte des solutions de cash management, d'encaissement, de règlement, de *cash pooling*, de monitoring par l'intégration des paiements en temps réel constitue un axe prioritaire de proposition de nouveaux services à valeur ajoutée au profit des entreprises clientes.

5.2.6 B2E : usage du paiement instantané dans la relation entre les entreprises et leurs salariés

L'utilisation de solutions de règlement immédiat permet d'améliorer la gestion des paiements liés à la relation entre l'entreprise et ses salariés (exemple : avances sur salaires, remboursement de frais...)

Le point de vue Groupe BPCE : bien que la valeur constitue une réelle amélioration, l'adaptation des outils nécessitera un certain délai de mise en œuvre.

5.2.7 B2G : Usage du paiement instantané dans la relation entre les entreprises et les administrations

L'utilisation de solutions de règlement immédiat permet d'améliorer les risques de pénalités liés au règlement des impôts et taxes

Le point de vue du Groupe BPCE : bien que la valeur constitue une réelle amélioration, l'adaptation des outils nécessitera un certain délai de mise en œuvre.

5.2.8 Le modèle économique

L'émergence du paiement instantané et sa diffusion dans sa base de clients confèrent au Groupe BPCE la définition d'un modèle de tarification pour les différents segments de clientèles et d'usages.

Le fait d'être en avance vis-à-vis des concurrents offre une opportunité d'étude des usages mais la limitation des contreparties accessibles par l'Instant Payment ne permet pas la mise en œuvre d'un modèle cible.

Pour les clients commerçants, entreprises et professionnels concernés, le paiement instantané représentera néanmoins une économie de coûts qui pourra s'avérer significative :

- sur les frais directs : commission interbancaire due par les marchands sur les paiements reçus par carte bancaire, frais de prélèvement / virement à grands volumes (par exemple par envoi de fichiers)
- sur les frais indirects : la gestion des chèques par exemple

Les équipes de Natixis Payments sont à votre disposition pour toute question complémentaire sur l'Instant Payment en général et sur les offres du Groupe BPCE en particulier.

...