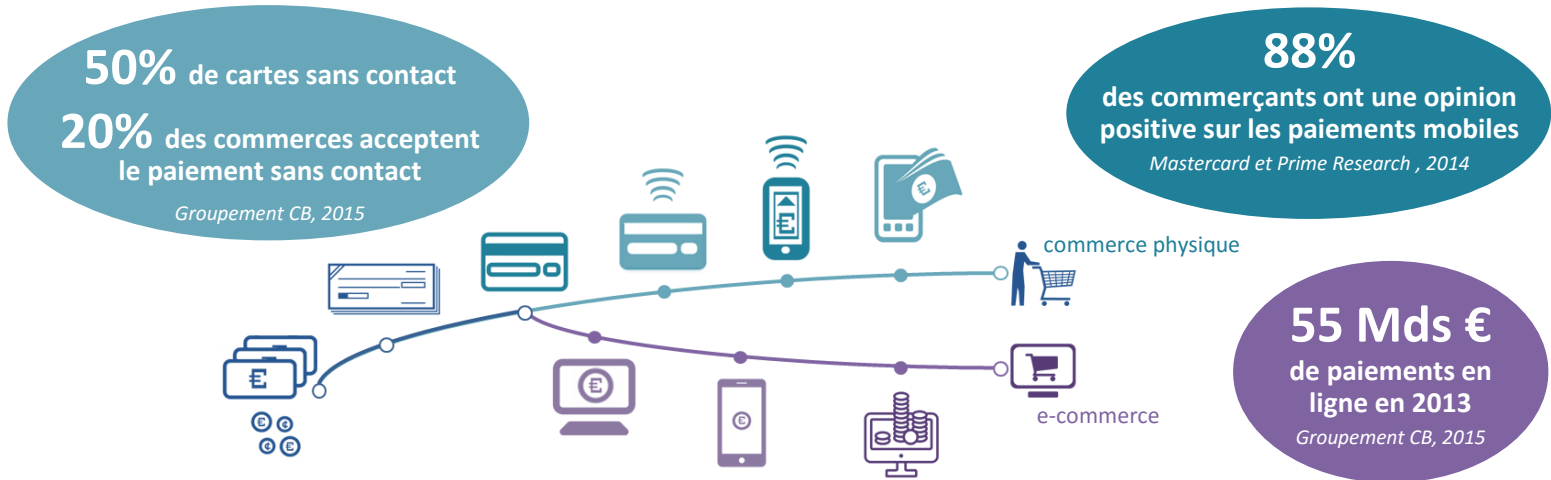


Avec plus de 15 milliards de transactions chaque année en France, **les paiements représentent un service central dans la relation entre une banque et ses clients.**

L'évolution des comportements clients et le développement des nouvelles technologies révolutionnent ce domaine d'activité **qui fourmille d'innovations.**



L'évolution des modes de consommation

Avec plus de 80% d'internautes ayant déjà réalisé un achat en ligne, et plus d'1 français sur 2 équipé d'un smartphone (*source : Médiamétrie, 2014*), la dématérialisation des paiements est plus que jamais d'actualité. A l'heure du "tout, tout de suite... comme je veux, et où je veux", **le smartphone** est de plus en plus utilisé pour les achats, et pourrait devenir le **maillon central de la chaîne des paiements** : m-commerce, m-paiement, portefeuille électronique...

La carte sans contact via la technologie NFC pourrait constituer l'ultime étape avant de couronner **le mobile, roi des nouveaux modes de paiement** : « *Je ne peux pas affirmer quand exactement le plastique va disparaître, mais je pense qu'après l'adoption de la carte sans contact, la deuxième étape devrait être la migration de la puce de votre carte bancaire dans la carte SIM de votre téléphone, puis la généralisation des wallets, les portefeuilles électroniques sous forme d'applications sur les terminaux mobiles* » (*Régis Folbaum, directeur général de MasterCard, 2014*).

Une opportunité pour les acteurs non bancaires

De nombreux acteurs non bancaires investissent le terrain des moyens de paiement : opérateurs télécoms, géants de l'internet, start-ups... Par exemple, certains **opérateurs télécoms** s'associent à des opérateurs de cartes pour faire des smartphones de véritables terminaux de paiement, tandis que les **géants de l'internet** disposent de masses considérables de données et cherchent à les convertir en actes de paiement. Portées par les **start-ups**, les avancées technologiques en matière de reconnaissance biométrique devraient favoriser l'ancrage de ces nouveaux usages.

Les enjeux pour les banques

Jusqu' alors les banques ont privilégié des **mesures défensives**, par exemple au travers de cartes sans contact ou de portefeuilles électroniques pour dématérialiser le paiement. Dans un nouvel écosystème où les Business Model sont de plus en plus basés sur la gratuité, leurs différentes initiatives sont rarement en rupture, souvent peu différenciantes, et ne leur ont pas permis de rivaliser avec de nouveaux acteurs de référence comme Paypal. Pour conserver leur positionnement central dans le paiement, les banques doivent dès lors évoluer vers un positionnement de précurseur, sur un terrain d'innovation où les usages restent à créer. Il s'agira de **développer de nouveaux services à valeur ajoutée**, notamment en exploitant des données existantes fortement sécurisées, et en capitalisant sur leurs réseaux et leurs portefeuilles de clients.



Nouvelles fonctionnalités liées au paiement

- Intégration du paiement dans une plateforme de services intégrée, riche en fonctionnalités
- Exploitation en masse de données liées au paiement pour développer des services à valeur ajoutée



Innovations de rupture

- Invention de nouveaux usages permis par les évolutions comportementales et technologiques
- Révision des structures de coûts liés au traitement des transactions

La sécurité, une problématique essentielle

L'émergence de ces nouveaux moyens de paiement soulève la question de la **sécurité** et du **respect de la vie privée**, tant pour les serveurs cloud hébergeant le paiement, que pour les mobiles qui donnent un accès direct ou indirect aux comptes bancaires. Les solutions d'authentification et de protection des données sont essentielles pour instaurer la **confiance des utilisateurs** envers ces moyens de paiement, et permettre à terme leur généralisation. Plus particulièrement, l'usage de la biométrie dans la vie quotidienne à l'horizon 2020 constitue un sujet d'attention pour la CNIL qui l'a inscrit à son programme d'études.

Illustrations sur les nouveaux modes de paiement

Paiement en physique

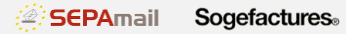
- ▶ Paiement sans contact (carte bancaire et mobile)

- ▶ Paiement mobile et Portefeuille électronique

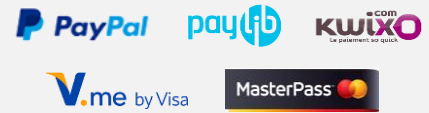


Paiement en ligne

- ▶ Paiement de facture en ligne



- ▶ Paiement en ligne et Portefeuille numérique sécurisés



Devises



- ▶ Monnaie virtuelle

- ▶ Terminaux de paiement sans contact



- ▶ Mobile comme terminal de paiement



- ▶ Transfert d'argent en ligne



- ▶ Encaissement sécurisé sur Internet



Encaissement en physique

Encaissement en ligne

- ▶ Reconnaissance par veine



Authentification

- ▶ Reconnaissance faciale



- ▶ Reconnaissance par paume

- ▶ Reconnaissance vocale



- ▶ Reconnaissance par empreintes digitales



commerce physique



e-commerce

Les banques auraient-elles plus à perdre qu'à gagner ?

Du paiement sans contact aux portefeuilles numériques sécurisés, en passant par les solutions de paiement biométriques, les nouvelles technologies ont donné naissance à un **foisonnement de nouvelles façons de payer**. Tous les acteurs de ce domaine d'activité en pleine transformation rivalisent d'innovations pour séduire des **consommateurs de plus en plus connectés**. Pour les banques, l'enjeu est de taille : conserver un pan majeur de leur activité, essentiel dans la relation avec leurs clients.

Crowdfunding, objets connectés, big data, nouveaux modes de paiement..., tiré par l'essor des nouvelles technologies, le secteur bancaire se rapproche chaque jour du 'tout virtuel'. Les banques doivent dès lors **révolutionner l'approche de leur métier et de leur clientèle** pour faire face à la concurrence des acteurs de l'internet.

Et si l'émergence des nouveaux modes de paiement était finalement un catalyseur permettant aux banques de **prendre définitivement le virage de leur transformation digitale** ?