

FAQ

Association Européenne « Payez Mobile »

1. Pourquoi une association pour le paiement mobile ?

Les dix acteurs, banques et opérateurs, qui ont coopéré depuis 2007 pour mener des expérimentations pilotes à Caen et à Strasbourg, ont souhaité donner un cadre juridique clair aux travaux qui restent à mener pour aboutir à l'industrialisation du paiement mobile en France comme en Europe et permettre sa commercialisation.

L'objet de cette association est de :

- Finaliser et maintenir les spécifications des matériels et des applications nécessaires au fonctionnement du paiement mobile,
- Poursuivre les expérimentations pilotes en cours,
- Promouvoir ces spécifications auprès de tous les acteurs concernés : réseaux interbancaires (Visa et MasterCard), instances réglementaires, autres banques et opérateurs français et européens, industriels etc.
- Permettre les conditions d'un déploiement national basé sur des spécifications et des normes reconnues au niveau international.

2. Quels sont les membres de cette association ?

L'association est ouverte aux organismes de crédits (banques), aux opérateurs de télécommunications, français ou étrangers et aux associations ou groupements d'opérateurs ou de banques. Deux types d'adhésions sont possibles :

- membre principal, qui contribue aux travaux de l'association et participe à sa gouvernance en siégeant au Conseil d'Administration,
- membre adhérent, qui bénéficie des résultats des travaux de l'association.

Les membres principaux sont :

- BNP Paribas
- La Banque Postale
- Groupe BPCE (Banque Populaire et Caisse d'Epargne)
- Bouygues Telecom
- Crédit Agricole SA
- Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Centre Est Europe
- Orange France
- SFR
- Société Générale

Les membres adhérents sont :

- Crédit Mutuel Arkéa

3. Quelle en est l'organisation ?

Le Conseil d'Administration du 15 avril 2010 a élu :

- Président : Willy DUBOST (BNP Paribas),
- Vice Président : Laurent JULLIEN (Bouygues Telecom),
- Trésorier : Hervé LEROUX (BPCE).

Le fonctionnement de l'association est assuré par :

- un directeur opérationnel pour tous les aspects de gouvernance (Comités de pilotage, CA, AG), de représentation, de reporting, administratifs etc. Il est en outre le porte-parole de l'association.
- une équipe de prestataires pour rédiger les spécifications et les mettre en cohérence avec les contributions de tous les experts du secteur,
- une trentaine d'experts issus des banques et des opérateurs qui apportent leurs contributions à divers chantiers, notamment techniques.

Une dizaine de groupes de travaux réunissent ces différents experts, pour finaliser les spécifications (et en assurer les évolutions fonctionnelles, techniques et sécuritaires) dans toutes ses composantes,

vérifier que ces spécifications répondent parfaitement aux normes de sécurité en vigueur, conduire une concertation étroite avec les réseaux interbancaires Visa et MasterCard, élargir les expérimentations pilotes et en tirer plus d'enseignements concrets etc.

4. Quel sont les relations de l'AEPM avec les autres associations de services mobiles ?

L'AEPM a un objectif clair et circonscrit : mettre au point des spécifications pour le paiement mobile en magasin qui permettent l'interopérabilité et qui deviennent le standard retenu par un maximum d'organisations françaises et européennes.

Le « Forum des services mobiles sans contact », créé à l'initiative de Luc Châtel, vise « à dynamiser les coopérations et les synergies pour accélérer le déploiement d'applications transformant le mobile en un véritable portefeuille de services de la vie quotidienne ». Son champ d'action est donc plus étendu que le paiement mobile et a vocation à être un lieu d'échange pour faire percer de nouveaux services.

L'Association Française du Sans Contact Mobile (AFSCM), créée par les trois opérateurs de réseaux mobiles français, traite du développement technique des services sans contact mobiles afin d'en standardiser les règles d'implémentation par tous les acteurs de l'écosystème.

Bien évidemment, l'AEPM est en relation avec toutes ces associations, chacune ayant des objectifs propres mais complémentaires. Ses membres sont d'ailleurs pour la plupart adhérents de ces associations.

5. Quelle est l'originalité de l'AEPM par rapport à d'autres démarches menées à l'étranger ?

La France est le seul pays où existe une action concertée aussi avancée entre les acteurs majeurs des mondes bancaires et opérateurs mobiles pour définir des spécifications communes et en faciliter son adoption par les clients et les commerçants.

Beaucoup d'expérimentations sont en cours dans d'autres pays mais elles sont le fait le plus souvent d'un partenariat entre un seul réseau bancaire et un opérateur mobile. Si le client change de banque ou d'opérateur, il devra abandonner son service de paiement mobile, lorsque le service sera déployé.

Diverses banques et organismes régulateurs étrangers suivent de très près les travaux menés au sein de l'AEPM et seraient prêts à rejoindre l'association ainsi constituée.

6. Qu'est-ce que le paiement mobile en magasin ?

Le paiement mobile en magasin est un nouveau mode de paiement dématérialisé sous la forme d'une application bancaire dans la carte SIM du téléphone mobile. Elle utilise tous les circuits existants du paiement en magasin par carte bancaire classique.

Le téléphone mobile est équipé d'une « puce sans contact » NFC (Near Field Communication) qui permet une connexion radio avec le terminal de paiement du commerçant, équipé du même dispositif.

Ce nouveau mode de paiement est complémentaire des moyens de paiement existants. Il permettra d'introduire de nouveaux services conformes à l'évolution des comportements.

7. Quel est l'intérêt pour le consommateur ?

Le téléphone mobile est devenu un outil personnel très convivial que chacun a toujours à portée de main. Grâce à son intelligence, à son clavier et à son écran, il peut héberger de multiples applications. Son utilisateur peut ainsi très facilement effectuer un paiement, choisir de le sécuriser par la saisie d'un code personnel ou au contraire sans code pour les petits montants. Il garde la trace de tous les paiements effectués sur son téléphone, qu'il peut consulter sur son écran.

Le téléphone pourra accueillir plusieurs outils de paiement, bancaires ou privés, des cartes de fidélité etc. Grâce à un dialogue simple avec son clavier et son écran, l'utilisateur peut ainsi choisir très facilement le moyen de paiement le plus approprié à chaque situation.

Grâce à la connexion entre le téléphone et le réseau de son opérateur, l'application de paiement peut être désactivée très rapidement à distance en cas de perte ou de vol. De même l'utilisateur pourra consulter son solde à distance, télécharger de nouvelles applications etc. Et changer de téléphone en

conservant toutes ses fonctions de paiement est très facile, puisqu'il suffit de mettre la carte Sim dans le nouveau mobile sans contact.

8. Quel est l'intérêt pour le commerçant ?

Les paiements de petits montants, sans saisie de code, se font en moins d'une seconde, une fois le montant de l'achat affiché sur le terminal de paiement électronique. Cette rapidité permet de diminuer l'attente aux caisses et la perte de temps du client. Le commerçant n'a plus de monnaie à gérer et automatise complètement ses opérations de caisse.

Une fois un commerçant équipé d'un terminal de paiement sans contact, il offre le choix à son client de payer ses achats, pas seulement de petit montant, soit avec une carte de paiement, soit avec son téléphone équipé du service de paiement mobile en magasin ; il accroît donc son offre de solutions de paiement.

Le service rendu au client étant attractif, le commerçant peut en attendre une augmentation de son chiffre d'affaires.

9. Pourra-t-on utiliser ce moyen de paiement à l'étranger ?

Il est possible de payer dans tous les pays chez tous les commerçants qui acceptant des transactions avec les systèmes Paypass de MasterCard et PayWave de Visa.

Les spécifications développées par l'AEPM en concertation étroite avec Visa et MasterCard ont pour objectif d'aboutir à un standard international. L'AEPM coopère pour cela avec la GSM Association dans le cadre du projet « Pay Buy Mobile ».

10. Quel en est le coût pour l'utilisateur ?

Chaque banque et chaque opérateur sont libres de leurs politiques tarifaires. Les travaux de mise au point des spécifications sont mutualisés entre les membres de l'AEPM. Les aspects économiques liés au déploiement et à la commercialisation du paiement sans contact mobile ne sont pas traités au sein de l'association.

11. A quel horizon le paiement mobile sera-t-il généralisé ?

Le lancement à Nice en mai 2010 de la « pré-commercialisation » du paiement mobile est une répétition générale avant un déploiement commercial prévu en 2011.

Ce lancement est la poursuite logique des expérimentations pilotes déployées en 2008 sur les villes de Caen et de Strasbourg qui ont permis de valider les concepts de base et l'acceptation client du paiement mobile.

Le paiement mobile se généralisera sur la base d'une gamme de terminaux équipés de la technologie sans contact suffisamment large pour satisfaire les goûts du consommateur.

12. Quels sont les résultats des expérimentations pilotes de Caen et Strasbourg ?

Le paiement mobile est reconnu comme très satisfaisant et séduisant pour une majorité de clients : plus de 90% des clients se déclarent satisfaits et prêts à le recommander à leurs proches. 60% déclarent leur intention de souscrire à ce service lorsqu'il sera disponible.

Les clients sont séduits par la rapidité, la facilité, la modernité, et la sécurité de ce mode de paiement. Cette innovation est perçue comme une évolution naturelle de la carte bancaire et du téléphone mobile.

Ce moyen de paiement est adapté pour tout montant : 36% des achats sont inférieurs à 5 €, 72% sont inférieurs à 20 €. Le paiement le plus élevé atteint 264 €. Le montant moyen des transactions est de 15 à 20 €.

Toutes les classes d'âge utilisent le paiement mobile : les plus de 50 ans utilisent autant leur mobile pour payer que les 18-25 ans. Hommes et femmes utilisent « Payez Mobile » sans distinction.

Les clients testeurs sont donc très satisfaits : « c'est toujours à portée de main », « c'est aussi fiable qu'une carte bancaire », « c'est intuitif, on s'y fait tout de suite ». Ils attendent cependant une gamme de mobiles plus large, d'autres applications sans contact et l'élargissement du réseau de commerçants accepteurs du sans contact.

Pour les commerçants, 82% d'entre eux sont satisfaits. Ils apprécient la rapidité et le caractère moderne du paiement sans contact par mobile. Plus de 70% seraient prêt à s'équiper immédiatement pour accepter le paiement sans contact. Les commerces où le paiement mobile rencontre le plus de succès sont les boulangeries, les tabac presse, les supermarchés et la restauration rapide.

13. Comment le paiement s'effectue-t-il ?

En dessous de 20€, le client présente son mobile devant le lecteur sans contact pour finaliser la transaction.

Au dessus de 20€ le client doit composer son code personnel sur le clavier de son mobile pour finaliser la transaction.

Le montant maximum du paiement est déterminé par chaque banque.

14. Comment les transactions sont-elles débitées sur le compte bancaire du client ?

Elles apparaissent sur les relevés de compte comme les paiements par carte bancaire.

15. Comment fonctionne la technologie « sans contact » (NFC) ?

La technologie NFC (Near Field Communication) désigne les communications sans fil courte distance conçues pour les échanges intuitifs, simples et sécurisés entre des appareils électroniques placés à quelques centimètres les uns des autres. Les applications de cette technologie incluent le paiement, la validation électronique d'un titre de transport, le transfert de données, notamment de photos et de cartes de visites électroniques et l'accès à des contenus numériques en ligne grâce à une connexion réseau partagée entre les appareils. Les appareils équipés de la technologie NFC sont plus rapides et plus simples d'utilisation, tout en garantissant une sécurité optimale du service.

A partir d'une puce sans contact, les données sont transmises à un lecteur grâce à une antenne intégrée. Le lecteur convertit les ondes radio émises par l'antenne du mobile en langage informatique transmis à un dispositif (borne d'acquisition, terminal de paiement électronique etc.) qui traite les informations. Les deux équipements doivent être à moins de 4cm de distance l'un de l'autre.

16. Est-ce que le paiement mobile est aussi sécurisé qu'avec une carte bancaire ?

La solution de paiement Payez Mobile est basée sur la technologie de la carte SIM du mobile, dont le niveau de sécurité est identique à celui d'une carte bancaire, et sur la saisie d'un code personnel.

Les transactions Payez Mobile sont traitées via les réseaux de paiement carte (CB / VISA / MasterCard), reconnus pour leur sécurité.

17. Que se passe-t-il en cas de perte ou de vol de mobile ?

L'utilisateur doit immédiatement prévenir sa banque et son opérateur afin de mettre en opposition son moyen de paiement et bloquer l'utilisation de sa ligne téléphonique.

18. Est-il possible d'utiliser la solution Payez mobile développée par l'AEPM pour payer sur internet ?

La solution développée par les banques et les opérateurs mobiles dans le cadre de l'AEPM est exclusivement destinée au paiement mobile en magasin. Le paiement sur internet doit faire appel à d'autres solutions.

19. Comment s'équiper de cette solution ?

Il est désormais possible pour tout particulier de s'équiper de cette solution, ce qui suppose un double équipement auprès de son opérateur mobile (pour le téléphone, la carte SIM et les conditions d'usage de l'opérateur mobile) et de sa banque (pour le service de paiement mobile).

Les conditions commerciales de souscription et d'utilisation sont propres à chaque opérateur mobile et chaque banque.