

03 | 2021

Edition 86

## Le temps est compté!

Interview avec  
Patrick Graf, PostFinance,  
sur le passage  
à la QR-facture

Passer à eBill –  
à l'exemple des CFF

Les paiements grand  
public de l'UE et la Suisse

# it

# il

# al

# el

# l

# e

#### 04 INTERVIEW

## Passage à la QR-facture: le temps est compté!

Expliquer – informer – accompagner: telle est la devise suivant laquelle Patrick Graf, PostFinance, veut faciliter la conversion de centaines de milliers d'émetteurs de factures d'ici le 30 septembre 2022.

#### 10 IN & OUTS

## Le bulletin de versement – rétrospective d'une ère

La Poste a marqué le trafic suisse des paiements avec son bulletin de versement durant plus de 100 ans. Voici un aperçu des différentes déclinaisons historiques.

#### 12 PRODUCTS & SERVICES

## 2021 est l'année eBill pour les entreprises

eBill ambitionne d'être la facture numérique pour la Suisse. Tant pour les particuliers que pour les entreprises.

#### 14 PRODUCTS & SERVICES

## Passer à eBill – l'envoi numérique de factures à l'exemple des CFF

Quelque 200 000 clients des transports publics utilisent déjà les possibilités offertes par eBill pour régler leurs factures d'abonnement.

#### 16 FACTS & FIGURES

## L'expérience d'achat de demain

La numérisation dans le secteur du commerce de détail prend de l'ampleur. A quoi ressembleront les achats en 2030? Quelles possibilités commerciales peuvent en découler pour les banques de détail?

#### 18 STANDARDIZATION

## Les paiements grand public de l'UE et la Suisse

Le marché européen des procédures de paiement de détail est fragmenté. C'est la raison pour laquelle la Commission de l'UE a élaboré une stratégie en la matière. Qu'est-ce que cela signifie pour la Suisse et le Liechtenstein?

#### 21 BUSINESS & PARTNERS

## KLARA – une pionnière de l'open banking

L'éditeur de logiciels commerciaux montre à quoi ressemble l'open banking dans la pratique et ce que cela signifie pour la comptabilité de l'avenir.

#### 22 PRODUCTS & SERVICES

## Request-to-Pay – le dernier mot à la mode dans le trafic des paiements

«Request-to-Pay» (RTP) est sur toutes les lèvres. En Suisse, avec eBill et TWINT, des procédures basées sur la RTP sont déjà en place aujourd'hui.

#### IMPRESSUM

##### EDITEUR

SIX INTERBANK CLEARING SA  
Hardturmstrasse 201  
CH-8005 Zurich  
T +41 58 399 4747

#### COMMANDES/FEED-BACK

clearit@six-group.com

#### EDITION

Edition 86 – mars 2021  
Paraît régulièrement, aussi en ligne sur  
www.clearit.ch

#### CONSEIL

Samuel Ackermann, PostFinance; Daniel Berger, SIX; Boris Brunner (responsable), SIX; Susanne Eis, SECB; Pierre-Michel Gicot, BCV; Susanne Höhener, Liechtensteinischer Bankenverband; Daniela Hux-Brauss, Credit Suisse AG; Gabriel Juri, SIX; Raphael Reinke, SNB; Thomas Reske, SIX; Peter Ruoss, UBS Switzerland AG

#### EQUIPE DE REDACTION

Gabriel Juri, SIX

#### TRADUCTIONS

Anglais: Translation Service Team, SIX  
Français: Denis Fournier

#### PRESENTATION

Felber, Kristofori Group, agence de publicité

#### IMPRESSION

sprüngli druck ag

Vous trouverez d'autres informations sur les systèmes suisses de trafic des paiements sur le site Internet  
www.six-interbank-clearing.com

#### PAGE DE TITRE

L'artiste origamiste Sipho Mabona développe une utilisation alternative des bulletins de versement.

# Chères lectrices chers lecteurs

La dernière génération SIC est opérationnelle depuis un certain temps déjà et fonctionne de manière stable. L'an dernier, le système était disponible à 100%, un véritable record. Les exigences de la nouvelle QR-facture y sont intégrées. Faut-il maintenant s'attendre à une période de repos?

Loin de là! Le trafic des paiements est au cœur de la vie économique – rien ne se passe sans lui. Et il est constamment ponctué par des innovations dans l'économie générale et la technologie. Cela signifie que SIC doit constamment faire face à de nouvelles exigences.

Les innovations telles que la QR-facture rendent obsolètes de précédentes solutions. Les anciens bulletins de versement disparaîtront à l'automne 2022. Le trafic des paiements productif ne saurait être un musée de reliques historiques. Il serait trop coûteux à long terme d'exploiter en parallèle des modes de paiement anciens et nouveaux. Pour que le logiciel correspondant ne soit pas alourdi par les «rebutés» des solutions précédentes, il est nécessaire de les retirer du logiciel. C'est ce qui tient SIC et les banques en haleine.

Dans de nombreux pays, des systèmes de paiement dit instantané figurent à l'ordre du jour ou sont même déjà en place. Et en Suisse? SIC est pourtant un système en temps réel (real-time gross settlement system) depuis toujours, et «real-time» n'est-il pas synonyme d'«instantané»? Depuis des décennies, les banques suisses effectuent également le trafic des paiements commerciaux et privés par le biais de ce système en temps réel. Pourquoi faut-il de surcroît des paiements instantanés (instant payments, IP)?

L'étude récente sur les tendances mondiales des paiements, intitulée «Flavors of Fast 2020 – The global real-time payment trends transforming money movement» n'y répond pas vraiment. Nous, les Suisses, traitons déjà tous les paiements *en temps réel* et avons donc anticipé cette «nouvelle» tendance depuis bien longtemps. En Grande-Bretagne, les IP sont traités par le «Faster Payments Service». Dans le cadre d'une transition depuis un système de paiement obsolète, lent et orienté lot, *Faster* peut donner un semblant d'explication. Les banques britanniques sont en effet passées d'un système de traitement par lot (batch) à un système en temps réel, ce que nous avons accompli il y a des décennies.

La Suisse est-elle donc touchée par la tendance IP? Afin de pouvoir traiter immédiatement les paiements 24 heures sur 24, il devrait suffire de prolonger les



heures d'exploitation du système SIC pendant le week-end – SIC est déjà disponible la nuit depuis son lancement. En outre, il faudrait trouver une solution pour le traitement des paiements pendant leur (bref) traitement de fin de journée. Cela permettrait également d'effectuer immédiatement des achats sur Internet et de répondre aux demandes des clients à cet égard.

Pour éviter toute confusion des termes: dans le cas des instant (ou faster) payments, *instant* n'est qu'un aspect accessoire, pour ainsi dire une condition préalable à la fourniture de l'offre de prestations promise. Pourtant, il s'agit de bien plus que cela. Le bénéficiaire ne doit pas simplement recevoir immédiatement un paiement déclenché par le payeur. Le payeur doit aussi en même temps recevoir la confirmation que le paiement effectué a bien été crédité sur le compte du bénéficiaire indiqué dans le paiement. IP signifie donc, d'une part, l'extension du traitement en temps réel de bout en bout (et pas seulement entre les participants SIC). D'autre part, il s'agit de la confirmation au payeur que le paiement est effectivement arrivé sur le compte du créancier et qu'il n'est pas encore en cours de traitement quelque part après de l'établissement de ce dernier.

Avec leur offre de services, les IP ouvrent aux clients une nouvelle dimension qui n'existe pas encore chez nous. Cette dimension est nécessaire pour que le trafic des paiements ne devienne pas un obstacle au traitement numérique des affaires. Le sujet est donc d'actualité tant pour la Suisse que pour SIC.

**Itzi Klein**

anciennement Managing Director auprès du Credit Suisse, responsable des systèmes de règlement ainsi que Global Operational Banking et Chairman de CLS Bank

**Patrick Graf,**  
PostFinance



# Passage à la QR-facture: le temps est compté!

*Expliquer – informer – accompagner: telle est la devise suivant laquelle Patrick Graf veut faciliter la conversion de centaines de milliers d'émetteurs de factures d'ici le 30 septembre 2022. Le délai pour passer des bulletins de versement courants à la QR-facture est certes serré pour le président du Conseil d'administration de SIX Interbank Clearing et responsable Corporates de PostFinance. Toutefois, dans cet entretien, il se dit fermement convaincu que la transition réussira.*

**Juste avant Noël, un ancien bulletin de versement vert de 1965 a été vendu pour CHF 7 à une bourse d'échange. Selon vous, quelle est la probabilité que les bulletins de versement actuels auront valeur de collection?**

Je ne crois pas qu'un bulletin de versement produit à des centaines de millions d'exemplaires ait une valeur de collection, même si les gens collectionnent toutes sortes de choses. Mais je ne saurais l'exclure. Après tout, il y a eu le cas d'un chèque de plus de neuf milliards de dollars émis comme injection de capitaux pour sauver la banque d'investissement américaine Morgan Stanley en 2008. Ce chèque a certainement une valeur de collection. Il existe peut-être un bulletin de versement aussi célèbre.

**Êtes-vous heureux ou nostalgique de voir l'histoire des bulletins de versement, qui remonte à près de 116 ans, s'achever en 2022?**

L'histoire n'est pas terminée: il existera toujours des bulletins de versement avec la QR-facture. Et le développement continue – le futur trafic des paiements sera bien plus simple, plus facile, plus rapide, plus fiable et plus sûr pour les utilisateurs. Et plus important encore: nous regardons vers l'avenir. Nous sommes actuellement confrontés à de nombreux changements. C'est bien plus excitant qu'un regard nostalgique porté sur 116 ans d'histoire. Il est incontestable que les bulletins de versement représentent un bien important et ont de nombreux avantages. Ils continueront d'exister avec la QR-facture.

**Les bulletins de versement sont parfois considérés comme faisant partie du patrimoine culturel suisse. La QR-facture héritera-t-elle de cette valeur culturelle?**

Notre regard ne porte pas aussi loin dans l'avenir (*rires*).

**Alors peut-être dans un avenir proche: à quoi ressemblera le trafic des paiements dans dix ans?**

Le trafic des paiements sera plus numérique et, en particulier, se déroulera en arrière-plan. Je suis convaincu que nous verrons bien plus de paiements dits embarqués. Un paiement effectué lors d'un achat sera beaucoup moins perçu en tant que tel, car il sera exécuté automatiquement en arrière-plan. En outre, la transparence sera plus grande. Cela signifie que pour le payeur, tout ce qui est lié à ses dépenses sera visible d'un coup d'œil. Cette transparence est une condition indispensable à l'acceptation des paiements embarqués. Autrement, en tant que payeur, je ne me fierais pas au traitement de mes paiements en arrière-plan. Par exemple, l'opération de paiement appartiendra au passé à la station-service. Il me suffira de faire le plein de carburant et de repartir. Je pourrai ensuite suivre le paiement qui s'affichera sur mon smartphone.

**De telles solutions sont déjà opérationnelles dans d'autres pays. A Budapest, vous entrez dans un parking avec votre voiture et vous repartez une fois les achats terminés, le tout sans ticket de caisse physique. Le traitement des paiements apparaît sur le smartphone dans l'app de la banque principale.**

En Suisse, nous avons également de telles approches, mais seulement au stade expérimental. Nous connaissons toutefois une évolution similaire.

**Revenons aux bulletins de versement: vous venez de mentionner que l'histoire ne s'achèvera pas en 2022. Le chapitre portant sur la référence BVR, introduite il y a exactement 50 ans par les PTT, prédécesseurs de PostFinance, et qui s'appelle maintenant «référence QR», reste ouvert. Pour combien de temps encore?**

Aucun changement ne devrait intervenir au cours des quelques prochaines années. Cette référence est en quelque sorte «programmée» dans le logiciel de paiement et de comptabilité des émetteurs de factures. Je peux à mon tour m'imaginer que nous pourrions la remplacer avec l'introduction du paiement instantané.

Patrick Graf, PostFinance



**La continuité est par ailleurs évidente: par exemple, à l'instar des bulletins de versement, la QR-facture présente le même format, est perforée et a une section paiement et un récépissé. De nombreux acteurs du marché considèrent que la transition est sans ambition. Qu'en pensez-vous?**

La QR-facture est un excellent produit qui couvre tous les besoins importants. Je pense que la QR-facture n'est pas sans ambition, mais idéale pour le trafic des paiements actuel et futur. Elle propose de nombreuses possibilités numériques et peut être utilisée traditionnellement. C'est une solution universelle. Et ce qui est très important, c'est que nous embarquons tous les acteurs avec nous. C'est un point crucial.

## La QR-facture est une solution universelle.»

**Depuis plus de six mois, nous sommes dans la phase d'utilisation parallèle des bulletins de versement et de la QR-facture. Qu'est-ce qui a incité PostFinance à communiquer après si peu de temps la date de retrait des bulletins de versement actuels?**

Le marché a réservé un bon accueil à la QR-facture. Quelques millions d'entre elles ont déjà été traitées sans faille. On peut dire que la QR-facture a réussi le test pratique. C'est pour nous le plus important. Nous devons en effet être certains que le traitement de grandes quantités fonctionne. Le fait est que huit justificatifs différents sont en circulation pendant cette phase d'utilisation parallèle avec la QR-facture. Pour des raisons d'efficacité, nous voulons que cette phase soit aussi courte que possible. Nous l'avons toujours dit au préalable. Et nous ne devons pas sous-estimer la pression réglementaire. Fin 2022, nous avons une date limite stricte pour le trafic des paiements avec le Liechtenstein. A partir de cette date, nous ne pourrons plus transférer des paiements par BV/BVR vers la Principauté. N'oublions pas non plus que la FINMA nous a accordé une dérogation en ce qui concerne les données relatives au payeur dans le cadre de l'ordonnance sur le blanchiment d'argent. Le BVR a une date d'expiration en Suisse également. La QR-facture permet la transmission non seulement des informations relatives au créancier, mais aussi de celles du débiteur.

**Le calendrier pour la conversion de centaines de milliers d'émetteurs de facture à l'automne 2022 semble serré. Comment l'envisagez-vous?**

Le rythme adopté est certainement élevé. Mais aussi tenable. Le bon déroulement du processus de transition est assuré par PostFinance avec le concours de la place

### AVANTAGES DE LA FACTURATION AVEC LA QR-FACTURE ET L'eBill:

- Accroissement de l'efficacité des tâches administratives par l'automatisation de la facturation et du trafic des paiements
- Simplification du rapprochement des paiements par la diminution des opérations manuelles
- Réduction des erreurs par le transfert électronique de toutes les informations de paiement
- Baisse de la charge de travail par la disparition de la commande des bulletins de versement pré-imprimés
- Diminution partielle ou complète de la consommation de papier
- Les entreprises peuvent choisir entre la QR-facture et l'eBill (une association des deux solutions est aussi possible), en fonction des besoins de l'entreprise et de ceux des clients.

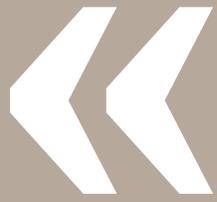
financière suisse. Il est important que tout le monde tire dans le même sens et que les émetteurs de factures soient suffisamment informés des mesures nécessaires et régulièrement sensibilisés à la question. Un exemple passé me rend très confiant: dans les années 1980, nous avons introduit en deux ans le bulletin de versement avec la ligne de codage. A l'époque, la transition était encore plus difficile qu'aujourd'hui, car chaque justificatif devait être imprimé conformément aux spécifications. Toutes les banques ont l'ambition de bien accompagner tant les émetteurs de factures que les partenaires logiciels.

**Vous sonnez donc clairement le sprint final. Par la suite, qui profitera le plus du nouveau système?**

Répondre à cette question n'est pas aisé. L'ensemble de l'économie en profitera. Premièrement, de grandes quantités de données peuvent être traitées, car nous encourageons la numérisation avec la QR-facture. Un effet secondaire appréciable est que la numérisation nous permet également de devenir plus durables. D'une part, nous consommons moins de papier. D'autre part, les transports de fonds disparaissent graduellement, parce qu'il y a moins de versements en espèces. Nous supprimons des processus inutiles du système en veillant, comme je l'ai dit, à embarquer tous les acteurs.

**Les banques doivent également être préparées pour le sprint final. D'après-vous, quels sont les plus grands défis?**

Nous devons mettre le client au centre de nos préoccupations en le faisant participer activement. Pour le moment, c'est avant tout au niveau de l'ordre permanent qu'il faut agir. Nous devons encourager les clients à nous aider. Pour qu'ils le fassent, nous devons gagner leur confiance. Nous ne pouvons le faire que s'ils savent à quoi sert le changement. Tout l'art consistera donc à expliquer, informer et accompagner.



*La QR-  
facture  
a réussi  
le test  
pratique.*

Patrick Graf



## « eBill est bien sûr l'étape cruciale de la numérisation complète des processus de facturation. »

### Que se passera-t-il concrètement si quelqu'un se présente le 1<sup>er</sup> octobre 2022 avec un ancien bulletin de versement et qu'il veut effectuer un paiement d'acompte?

Le personnel du guichet lui fera poliment remarquer que son bulletin de versement n'a plus cours et qu'il ne peut donc plus être traité. Je ne pense cependant pas qu'un grand émetteur de factures ne sera pas en mesure de passer au nouveau système au 30 septembre 2022. Il est important que nous informions en temps utile les émetteurs de factures sur le défi que représentent de tels paiements d'acompte. Nous devons bien maîtriser cette question pour leur permettre de préparer leurs clients au changement de format. Si nous commençons à bricoler des solutions de rechange, cela deviendra vraiment complexe. C'est un terrain dangereux sur lequel nous ne devons pas nous aventurer en tant que place financière.



### La date du 30 septembre 2022 ne laisse-t-elle aucune alternative?

La date est fixée conformément aux exigences réglementaires. Très honnêtement, je ne pense pas que la FINMA attendra longtemps sans intervenir si nous reportons l'échéance. L'important pour moi est de moderniser le trafic suisse des paiements. Il faut un peu de courage pour abandonner les anciennes méthodes et donner au nouveau monde du trafic des paiements, plus simple, la chance de faire ses preuves. C'est ce que nous voulons en tant que banques, en tant que place financière. Je suis fermement convaincu que nous y parviendrons.

### Quel est le rôle d'eBill dans ce nouveau monde du trafic des paiements?

eBill est bien sûr l'étape cruciale de la numérisation complète des processus de facturation et présente des avantages par rapport à une facture en format PDF. Il est surtout supérieur à la facture PDF en ce qui concerne la propension à payer et la sécurité pour le destinataire



des factures. Par exemple, si je reçois des factures PDF par e-mail, je dois m'attendre à ce qu'elles se retrouvent dans mon dossier spam. En outre, je risque de recevoir de «fausses» factures, c'est-à-dire des factures de phishing, ce qui peut conduire à une incertitude générale. Je trouve tout cela épineux. eBill est vraiment un produit idéal à cet égard, parce que je le reçois là où je paie, c'est-à-dire dans mon propre e-banking.

### Quelques établissements financiers ne distribuent plus de bulletins de versement à leurs clients depuis l'introduction de la QR-facture. D'autres ont voulu attendre la suspension officielle annoncée maintenant en janvier. A quelle vitesse ces banques devraient-elles renoncer au BV/BVR ou BVRB?

Je ne pense pas qu'il soit judicieux d'attendre plus longtemps encore. Plus le nombre de bulletins de versement en circulation est faible, plus le passage à la QR-facture est rapide. Je peux toutefois m'imaginer une procédure échelonnée.

Interview:  
Gabriel Juri  
SIX

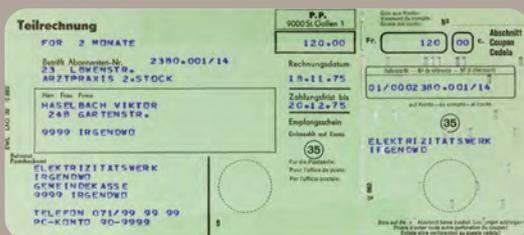
# Le bulletin de versement – rétrospective d’une ère

La Poste a marqué le trafic suisse des paiements avec son bulletin de versement durant plus de 100 ans. Pendant de nombreuses générations, des millions de Suissesses et de Suisses ont pris l’habitude de régler leurs factures avec lui. eBill et la QR-facture relégueront le bulletin de versement aux oubliettes le 30 septembre 2022.

Voici un aperçu des différentes déclinaisons historiques.

## Le bulletin de versement vert (de 1906 à 1986)

Dans le système de bulletin de versement (SBV) avec le formulaire vert, le bulletin de versement servait de bordereau de décompte pour les versements en espèces. La partie gauche était le reçu pour le payeur, la partie médiane était conservée par le service de chèque postal, tandis que la partie droite était découpée et transmise au bénéficiaire. La perforation servait de contrôle visuel. Les communications au bénéficiaire pouvaient être notées au verso de la partie droite.

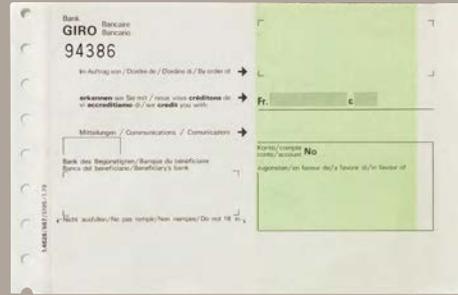


## La carte de versement (de 1955 à 1988)

Comme premier système avec traitement mécanique, la Poste a introduit dans les années cinquante le système de carte de versement (SCV) sous la forme d’une carte perforée verte. La partie gauche servait de récépissé pour l’auteur du versement, tandis que la partie droite était traitée dans le centre de calcul de la Poste. Le bénéficiaire recevait les données de paiement (montant et numéro de référence) sur un support de données.

**Le giro bancaire (de 1970 environ à 1986)**

Le giro bancaire a été une tentative des banques de concurrencer le bulletin de versement vert de la Poste. Les versements étaient ainsi traités par le biais du clearing bancaire. Lors de versements en faveur de la Poste, la section verte était découpée et transmise à la Poste pour le bénéficiaire. Le service a été suspendu avec l'introduction du nouveau bulletin de versement vert émis conjointement par les banques et la Poste.



**Le bulletin de versement bleu avec numéro de référence (BVR) (de 1974 à 2001)**

Le système des bulletins de versement avec numéro de référence (SBVR) est la version moderne du SCV. Le justificatif lisible optiquement et mécaniquement (BVR) se composait d'un récépissé et d'un bulletin de versement (servant également de pièce de giro) avec ligne de codage. Le bénéficiaire ne recevait qu'un seul support de données contenant les données de référence. Le bulletin bleu a été remplacé en 2001 par le bulletin de versement orange utilisé aujourd'hui.

**Le bulletin de versement orange avec numéro de référence (BVR) (depuis 2001)**

Le BVR de la Poste a rencontré un succès retentissant, car il a permis aux entreprises d'atteindre un degré d'automatisation élevé dans le traitement de leurs paiements débiteurs. Cela a incité les banques à utiliser elles-mêmes ce nouveau justificatif et à le mettre à la disposition des clients en tant que bulletin de versement bancaire avec numéro de référence (BVRB).



**Le bulletin de versement vert (de 1986 à 1998)**

Le bulletin de versement vert, conçu conjointement par la Poste et les banques, a remplacé le premier bulletin vert de la Poste et le giro bancaire des banques. Lisible optiquement et mécaniquement, il permettait de procéder à des versements en faveur d'un compte postal ou directement sur un compte bancaire. En raison du microfilmage, le champ de communication était désormais disposé au recto du bulletin. Il est utilisé depuis 1998 en tant que bulletin de versement rouge.

**Le bulletin de versement rouge (depuis 1998)**

Avec l'emploi de scanners et l'utilisation associée de la couleur passive (non saisie lors de la numérisation), le bulletin de versement rouge remplace son homonyme vert en 1998.



# 2021 est l'année eBill pour les entreprises

*eBill ambitionne d'être la facture numérique pour la Suisse. Après s'être établi auprès de plus de deux millions de particuliers, eBill devrait également progresser cette année dans le segment des entreprises.*

Ces derniers mois ont montré l'importance de pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise dans le numérique et dans des structures distribuées. Dans des périodes économiquement plus exigeantes, un service d'encaissement efficace et des flux de trésorerie fiables prennent une place importante.

C'est précisément là que SIX et la place financière suisse entrent en jeu, avec les solutions modernes QR-facture et eBill pour remplacer les bulletins de versement actuels au plus tard le 30 septembre 2022. Alors que la QR-facture est principalement considérée comme un substitut aux bulletins de versement classiques, eBill représente l'avenir de la facturation entièrement numérisée en Suisse.

## **eBill, une success-story**

Avec plus de deux millions d'utilisateurs, eBill atteint maintenant la moitié des ménages suisses et fait définitivement partie du paysage du trafic des paiements et de l'offre de services de nombreux émetteurs de factures. Chaque mois, les entreprises envoient des millions de factures eBill que leurs clients règlent de manière très fiable: plus de 95% des factures sont payées avant ou à la date d'échéance. Cela signifie une plus grande fiabilité de paiement de 10 à 20% par rapport aux factures sur papier ou envoyées par e-mail.

## **L'entreprise en tant qu'émetteur de factures**

Près de 4000 entreprises misent déjà sur eBill pour leur facturation – une tendance en forte hausse. Divers partenaires de SIX proposent eBill sur le marché des entreprises, de sorte qu'il existe une solution adaptée à chaque taille d'entreprise pour envoyer des factures eBill. En 2021, les partenaires d'eBill proposeront de nombreuses nouveautés aux entreprises, afin de rendre eBill encore plus attrayant pour la facturation. Par exemple, grâce à la fonctionnalité de recherche, les entreprises pourront trouver leurs clients via une adresse e-mail ou un IDE (numéro d'identification des entreprises) et les faire passer automatiquement à eBill. Ou bien elles pourront intégrer eBill directement dans leurs processus de vente et d'enregistrement, par exemple dans les canaux de vente en ligne ou dans les portails clients. Et pour les clients, le changement sera toujours un jeu d'enfant.

## **L'entreprise en tant que destinataire de factures**

Alors que la priorité était d'assurer une couverture étendue des destinataires privés de factures avec eBill dans une première phase, l'accent est de plus en plus mis sur les entreprises (voir la figure 1). Le but est d'établir eBill en tant que canal d'avenir pour la réception de «simples» factures. «Simple» signifie dans ce contexte que les factures ne disposent pas de gestion des données en ce qui concerne les positions de commande.

## Réception de factures eBill: groupes cibles

			
<b>Segment de clientèle</b>	<b>Particulier</b>	<b>Entreprise sans logiciel commercial</b>	<b>Entreprise avec logiciel commercial</b>
<b>Canal de réception</b>	Traiter eBill dans l'e-banking/Mobile Banking	Traiter eBill avec eBill for Business dans l'e-banking	Traiter eBill par logiciel commercial
<b>Disponibilité</b>	Disponible auprès de quelque 100 établissements financiers	Disponible chez plusieurs établissements financiers opérant sur le plan national – autres établissements financiers en déploiement	En planification, disponibilité recherchée: 2022

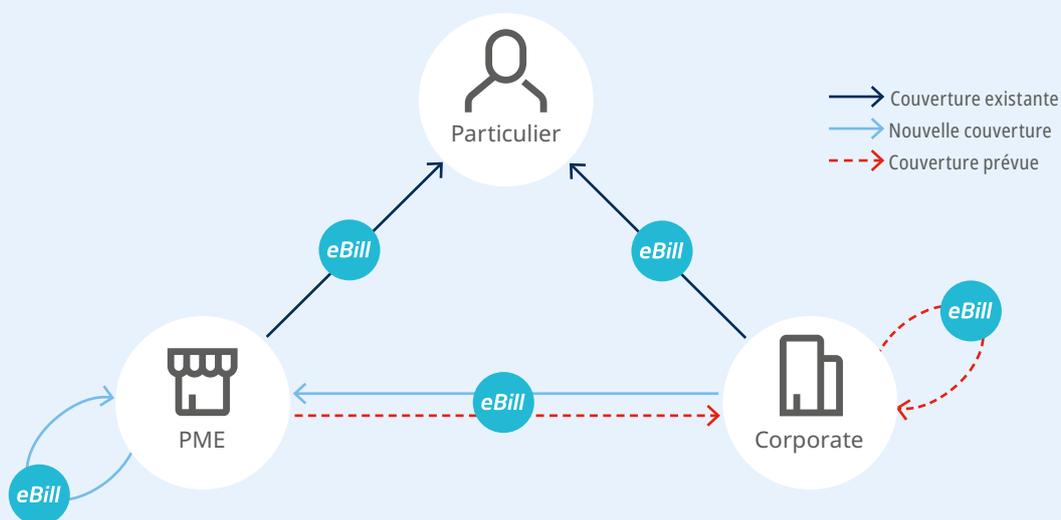
SIX s'appuie sur une approche en deux étapes:

- Dans une première phase, l'accent est mis sur les PME qui veulent recevoir et payer leurs factures dans l'e-banking ou le Mobile Banking. Plus de 15 000 entreprises bénéficient déjà de cette offre proposée par quelques banques. Etant donné que de plus en

plus d'établissements financiers arrivent ainsi sur le marché cette année, la solution sera bientôt largement disponible.

- Dans une deuxième phase, l'offre est étendue aux entreprises qui souhaitent recevoir et traiter les factures eBill directement dans leur logiciel commercial.

## Couverture eBill par groupes cibles



### Introduire eBill en combinaison avec la QR-facture

Pour répondre à l'ambition d'eBill, la facture numérique pour la Suisse doit pénétrer tous les segments pertinents également dans le contexte entrepreneurial. Avec les extensions prévues pour l'intégration dans les logiciels commerciaux, les entreprises simplifieront la numérisation de leur réception de factures. 2021 est la bonne année pour passer non seulement à la QR-facture, mais aussi pour introduire eBill. La QR-facture est combinable avec eBill. Grâce à l'adresse e-mail du destinataire indiquée sur la QR-facture, il est possible de

convertir celle-ci automatiquement en facture eBill. Raison de plus, donc, pour proposer aussi bien eBill que la QR-facture dans le cadre du futur changement.

### Daniel Berger

SIX



### Informations complémentaires:

Prestataires eBill: établir des factures en toute sécurité, recevoir l'argent à temps

Passer à eBill en vaut la peine pour les entreprises et les clients:

# Envoi numérique de factures à l'exemple des CFF

*Quelque 200 000 clients des transports publics utilisent déjà les possibilités offertes par eBill pour régler leurs factures d'abonnement. Aperçu des avantages.*

## Facture papier ou eBill?

Les CFF envoient chaque année 4,4 millions de factures aux détenteurs d'un abonnement général ou demi-tarif pour le compte du secteur des transports publics. Ces abonnements sont automatiquement renouvelés depuis le lancement du SwissPass en 2015. Les clients bénéficient sans interruption des prestations de leur abonnement ainsi que de nombreux services partenaires de SwissPass. Ils peuvent consulter et gérer les factures dans leur compte client sur [swisspass.ch](http://swisspass.ch). 85% des 3,2 millions d'abonnés continuent à recevoir leurs factures par la Poste. Mais aujourd'hui déjà, environ 6% règlent leurs factures par eBill. Les 9 pour cent restants reçoivent leur facture par e-mail.



## Les avantages pour les CFF

**Economies:** les CFF économisent environ 30 centimes par facture eBill par rapport à une facture papier. En outre, cela réduit le nombre de corrections et d'opérations manuelles que le service d'assistance doit effectuer, car grâce à eBill, toutes les informations nécessaires au versement sont déjà disponibles. Les chiffres le prouvent également: avec eBill, les clients paient leurs factures plus ponctuellement, et l'entreprise économise sur les rappels de paiement et les sommations.

**Durabilité:** eBill protège l'environnement. Pour plus de 4,4 millions de factures, avec une moyenne de trois feuilles et enveloppes, la facturation électronique réduit considérablement la consommation de papier. L'envoi des factures par courrier postal est également supprimé.



## Les avantages pour les clients

### Payer rapidement et facilement les factures:

les factures d'abonnement apparaissent directement dans le compte e-banking personnel du client et peuvent être validées en seulement deux clics. Ainsi, les clients évitent le passage au guichet postal ou la numérisation fastidieuse des factures et la saisie au clavier de longs numéros de référence.

**Sécurité:** eBill protège les clients contre le phishing et le spam.

**Durabilité:** grâce à l'envoi numérique de factures, la consommation de papier est considérablement réduite et le transport par courrier postal n'est pas nécessaire. Les clients contribuent largement à préserver les ressources naturelles et ont la satisfaction d'agir pour préserver l'environnement grâce à eBill.

Max Mustermann, 123-011-014-6  
1109301101



Monsieur,

Recevez dorénavant vos factures directement dans votre e-banking et profitez des avantages suivants:

<p><b>Facile</b> Vous recevez votre facture par voie électronique dans votre e-banking.</p>	<p><b>Rapide</b> Vous vérifiez et validez la facture en seulement deux clics, ajustez la date d'exécution ou refusez le paiement en cas d'erreur.</p>	<p><b>Sûr</b> Vous recevez la facture directement et sans détour dans votre e-banking et êtes ainsi protégé(e) contre les spams et l'hameçonnage.</p>	<p><b>Écologique</b> Grâce à eBill, vous générez moins de déchets, moins de transports et donc moins d'émissions de CO<sub>2</sub>.</p>
---	---	---	---

Monsieur, passez à eBill dès à présent. Il vous suffit de vous connecter à votre e-banking et d'activer eBill pour les factures d'abonnement des CFF. Vous trouverez des instructions détaillées à ce sujet sur [swisspass.ch/paiement](http://swisspass.ch/paiement).



Teaser eBill en haut du bulletin de versement sur la facture imprimée – bien en vue.

## De plus en plus de clients titulaires d'abonnements utilisent eBill

Le pourcentage d'utilisation d'eBill est passé de 3,3% en moyenne en 2020 à 7,3% pour les AG et à 5,8% pour les abonnements demi-tarif. Et la tendance va en augmentant. En l'espace d'une année, la branche des transports publics a donc pu doubler la part d'eBill dans l'envoi des factures.

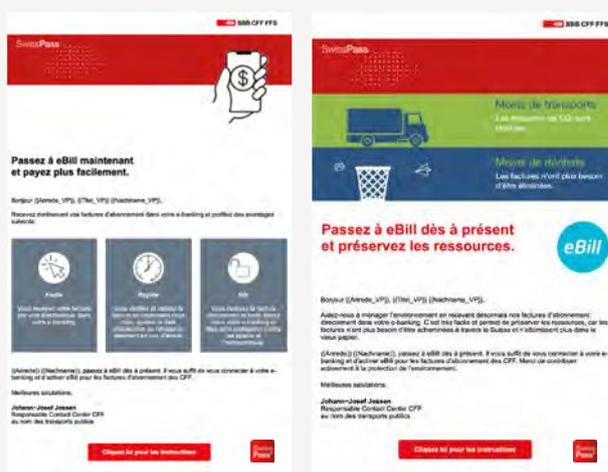
### Résultats du mailing en ligne eBill avec test A/B:

	Commodité	Durabilité
Taux d'ouverture	45,6%	47,4%
CTOR (Click to Open Rate)	8,5%	16,4%
Response	3,9%	3,9%

Pourcentage de clients basé sur tous les destinataires e-mail moins le taux de rebond.

Les quatre mesures suivantes ont été déterminantes:

1. Mailing en ligne à plusieurs niveaux (courrier initial, rappel, remerciements) avec test A/B pour déterminer quel argument (commodité ou durabilité) convainc le plus les clients. Le taux de clic a été deux fois plus élevé dans les mailings axés sur la durabilité que dans ceux qui ont abordé le thème de la commodité. En matière de conversion, les deux mailings ont réalisé des résultats similaires.
2. Basée sur les conclusions du test A/B, une campagne en ligne incitative est en cours. Six semaines avant l'envoi de la facture imprimée, les clients reçoivent un mailing attirant leur attention sur les possibilités offertes par eBill. En raison de la courte durée de la campagne, il n'existe pas encore de chiffres significatifs pour cette action.
3. Teaser eBill en haut du bulletin de versement sur la facture imprimée – bien en vue.
4. Formation du personnel de vente et questions/réponses détaillées. Ce n'est que si les personnes en contact direct avec le client maîtrisent le sujet qu'elles peuvent convaincre les clients des avantages lors d'un contact personnel.



Test de commodité mailing en ligne.

Test de durabilité mailing en ligne.

Mélanie Muggli et Astrid Strømnes  
CFF SA

# L'expérience d'achat de demain

La numérisation dans le secteur du commerce de détail prend de l'ampleur, notamment depuis l'apparition de la pandémie de COVID-19. Dans le même temps, de plus en plus de commerçants en ligne ouvrent des magasins physiques. «Hors ligne» serait-il donc le nouvel «en ligne»? A quoi ressembleront les achats en 2030? Le livre blanc «Future of Brick-and-Mortar Commerce» de SIX identifie les principales caractéristiques qui marqueront à l'avenir les parcours clients dans le domaine de la vente au détail. Il montre également les possibilités commerciales pouvant en découler pour les banques de détail.

Le dernier livre blanc de SIX présente deux scénarios d'avenir. Selon le plus probable, les activités de commerce électronique continueront de croître et représenteront environ 40% du chiffre d'affaires mondial de la vente au détail en 2030, mais le commerce stationnaire subsistera. Mais sous une forme modifiée: les magasins survivront surtout en proposant du «shoppingtainment», c'est-à-dire en offrant des expériences novatrices, exclusives, émotionnelles et personnelles, qui créent des souvenirs marquants. Le second scénario, moins probable, est basé sur l'hypothèse que la durabilité dans le domaine de la consommation va fortement gagner en importance et qu'une grande partie des clients dans les pays industrialisés intégreront la durabilité de leur consommation à toutes leurs décisions d'achat.

En tout état de cause, l'avenir apportera au commerce stationnaire un degré de numérisation, de personnalisation et de confort allant bien au-delà de ce que nous connaissons aujourd'hui. Des acteurs jusqu'à présent inconnus renforcent la concurrence au niveau des produits et des services et établissent souvent de nouveaux standards en matière d'innovation, d'expérience utilisateur et de frais. Mais le «point of sale» physique offre également de nouvelles opportunités commerciales aux banques de détail établies.



## Reçus d'achat et notation numériques

Pour une expérience d'achat fluide, la saisie et le paiement sans discontinuation d'articles joueront un rôle central. La possibilité s'offre ici aux banques de soutenir le commerce de détail par des solutions de numérisation et de paiement en libre-service largement acceptées. La mise à disposition de reçus d'achat numériques est également envisageable. Ils contiennent des données sur les consommateurs au niveau du produit et pourraient également aider à évaluer la solvabilité des acheteurs et des vendeurs (notation).

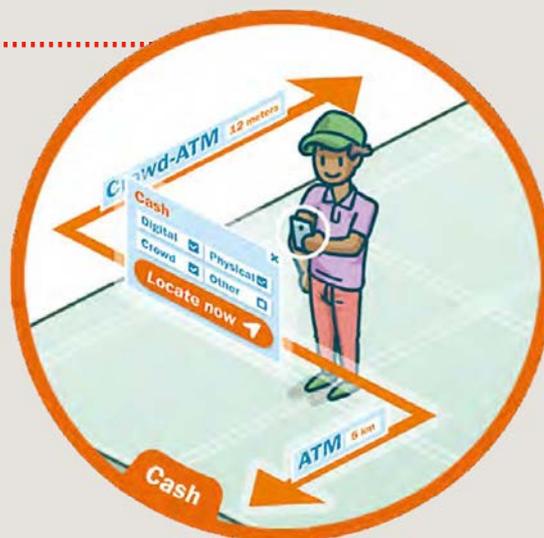


## Super-apps

Des super-apps permettent d'organiser presque toute la vie quotidienne, bien au-delà de ce que nous connaissons aujourd'hui avec de simples apps de paiement. Par exemple, les clients peuvent personnaliser numériquement un produit à partir du smartphone et le récupérer plus tard au magasin. Les super-apps permettent également de réserver une table au restaurant, de consulter le menu via le code QR sur le smartphone et de commander directement en ligne; la facture et le paiement sont effectués automatiquement sur le téléphone portable. Les utilisateurs et les prestataires ne sont pas les seuls à profiter de cette gestion multifonctionnelle de la vie quotidienne, entièrement orientée vers les parcours clients: les super-apps peuvent également être lucratives pour les banques de détail en tant qu'opérateurs.

## Une économie numérique centrée sur les utilisateurs

En centralisant l'exploitation du réseau Bancomat suisse, on peut imaginer une réduction de 30-40% du nombre de distributeurs automatiques sans pertes de service. Une autre option de réduction des coûts pourrait consister à impliquer les consommateurs dans l'infrastructure des distributeurs automatiques, sur la base d'une diffusion étendue d'appareils numériques et de la connectivité des prestataires et des utilisateurs sur tout le territoire (infrastructure Crowd Augmented Cash). Cela permettrait une nouvelle réduction du nombre de distributeurs automatiques de billets, sans pénurie significative d'approvisionnement.



## Informations sur la durabilité

Aujourd'hui, la question de la durabilité dans le secteur financier concerne principalement les investissements durables. Dans le domaine de la consommation, les banques ont également des opportunités. Ainsi, elles pourraient tout à fait utiliser les données de durabilité qu'elles gèrent déjà pour leurs investisseurs afin de fournir aux consommateurs, dans le processus d'achat, des informations supplémentaires sur les produits et les services.

Ainsi, le commerce stationnaire, en tant que plaque tournante hautement fréquentée, offre aux banques de détail de bonnes occasions d'élargir leur offre traditionnelle de produits et de services et de préserver ainsi leurs interfaces client. Cela pourrait également leur conférer un avantage décisif dans l'écoulement d'autres produits générateurs de marges plus élevées.

**Alexander Verbeck et Daniel Steingruber**  
SIX



**Informations complémentaires:**  
livre blanc

# La stratégie de l'UE en matière de paiements grand public

*Le marché européen des procédures de paiement de détail est fortement fragmenté. Cela a incité la Commission européenne à formuler une stratégie à ce propos, publiée en septembre dernier. Qu'est-ce que cela signifie pour la Suisse et le Liechtenstein?*

Dans l'UE, plus de 48% des transactions sans numéraire ont été effectuées par cartes de crédit ou de débit en 2019. Ce ratio devrait avoir considérablement augmenté l'an dernier, sous l'effet de la COVID-19. Nous constatons en l'occurrence que les solutions de paiement européennes, avec des procédures telles que Girocard/Giro-pay (DE), Carte bancaire (FR) ou Ideal (NL), restent fortement fragmentées et que, à la suite de ces évolutions des paiements à la caisse du magasin ou dans le commerce électronique, les acteurs mondiaux américains tels que Mastercard et Visa peuvent en tirer profit de manière disproportionnée.

## **L'UE souhaite plus de concurrence**

Le document de stratégie de la Commission de l'UE vise donc à renforcer la concurrence, et pas seulement avec une procédure européenne pour les paiements sans contact, par carte et mobiles. D'autres incitations en faveur d'initiatives de paiement paneuropéennes doivent être créées grâce à des réglementations adaptées, garantissant l'interopérabilité transnationale, favorisant la normalisation et permettant un accès grand public et surtout non discriminatoire à des interfaces client existantes. En outre, la Commission entend simplifier les paiements dans la zone non SEPA et promouvoir des solutions de paiement en temps réel paneuropéennes.

## **Le paiement instantané comme élément central**

Le traitement des paiements instantanés (par définition inférieur à dix secondes, et en général beaucoup plus rapide) est considéré comme l'une des bases techniques les plus importantes pour le développement de solutions de paiement innovantes et efficaces. Le système correspondant est déjà actif depuis 2017, mais la norme de paiement instantané (SCT Inst) n'est pas encore suffisamment répandue aujourd'hui – en janvier 2021, seuls 57% des banques européennes proposaient de tels paiements. La part effective des virements en temps réel était de 8% à peine pour le 4<sup>e</sup> trimestre 2020.

En outre, certaines des banques participantes exigent des frais supplémentaires de la part de leurs clients. On peut donc supposer qu'après l'échéance de fin 2021, la Commission devrait rendre obligatoire la participation des banques et exige aujourd'hui déjà que ces paiements soient mis à la disposition des clients au même coût que les virements actuels. En conséquence, de nombreuses banques dont les systèmes reposent sur la technologie existante et le traitement par lots devront envisager des investissements massifs afin de garantir la disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. SCT Inst devra également être complété par un code QR normalisé à l'échelle européenne, ainsi que par le SEPA Request-to-Pay (RTP) déjà défini (voir p. 22).

Figure 1: Exemple de déroulement de paiements par carte classiques par rapport aux virements en temps réel

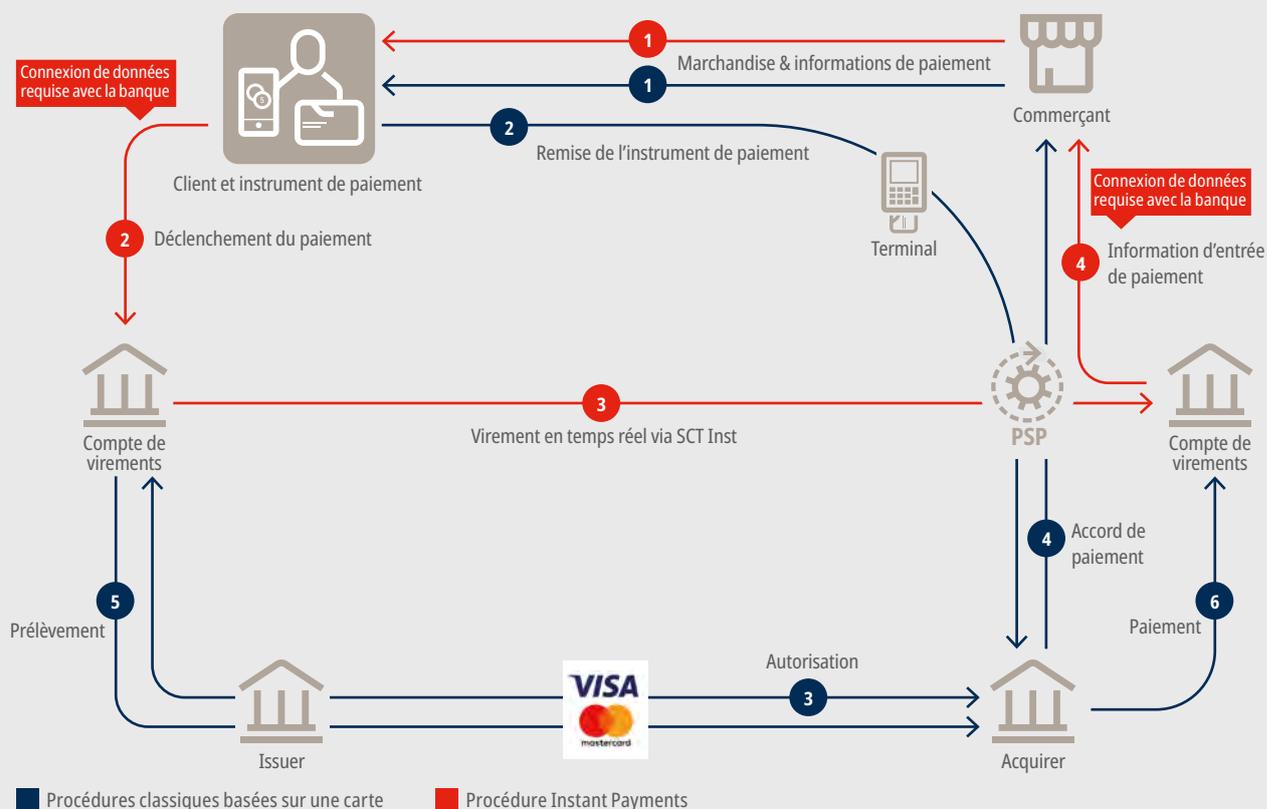


Figure 2: Les implications potentielles de l'Instant Payment sur les acteurs

		Acteurs			
Mesures de validation		Banques	Négoce	Serv. paiement	
Dimension	Technologie	Vérification de la faisabilité/modularité	✓	✓	✓
		Analyse/adaptation des interfaces clients		✓	✓
		Adaptation des interfaces d'accès au compte, procédures KYC/d'authentification	✓		✓
		Vérification de la connexion aux systèmes de règlement du trafic des paiements			✓
		Identification des partenaires technologiques pour l'intégration		✓	
	Processus commerciaux	Vérification des procédures RTP et SEPA Proxy Lookup	✓	✓	✓
		Identification et remplacement des processus manuels et batch	✓	✓	✓
		Analyse de l'influence sur les processus de gestion des marchandises et de trésorerie		✓	
	Produits	Analyse de l'influence sur le flux financier et de processus			✓
		Développement de solutions novatrices de paiement autonomes et intégrées	✓		✓
Dérivations de produits B2B2C		✓			
Recommandations d'action	Extension des solutions de fidélité et interfaces client existantes		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien de la procédure SCT Int (actif et passif)</li> <li>• Exécution: releases, maintenance, surveillance en temps réel et assistance en exploitation 24h/24, 7j/7 (banques)</li> <li>• Utilisation du paiement en temps réel lors de l'acceptation et du paiement (établissements de paiement)</li> <li>• Intégration de solutions numériques en temps réel dans tous les processus commerciaux ayant un impact sur la clientèle</li> </ul>				

### Scénario de rupture

La présente stratégie de la Commission va bien au-delà des approches précédentes. Cela pourrait conduire, en cas de mise en œuvre systématique, à ce que le paiement instantané agisse comme un moteur de processus commerciaux entièrement numériques et automatisés chez les clients, les banques et dans le commerce, et exerce un impact disruptif sur les structures de règlement largement établies aujourd'hui. Les clients pourraient ainsi accéder en toute sécurité et simplicité à leur compte bancaire, par exemple au moyen de différents instruments de paiement, afin de déclencher des virements en temps réel au point de vente ou au moment du check-out en ligne (voir figure 1). Ces virements pourraient être crédités et attribués directement dans le système du commerçant. Un règlement de transactions pourrait être conclu en quelques secondes avec de tout autres prestataires et éventuellement sans les organismes de cartes établis, et être complété par de nombreux services complémentaires.

« Afin de renforcer l'euro en tant que monnaie et l'Europe comme économie, les paiements vers d'autres zones monétaires devraient être plus rapides, moins chers et plus faciles à réaliser. »

Il ne s'agit évidemment pas d'un scénario garanti. D'un autre côté, il se pourrait que la mise en œuvre nécessite des investissements massifs dans les infrastructures mais que les cas d'utilisation restent limités, les solutions existantes couvrant entre-temps un large éventail de besoins des clients, et que la valeur ajoutée créée ne justifie pas l'effort. Comme souvent, le temps nous dira ce qu'il en est vraiment. Une seule chose est sûre: le paiement instantané jouera un rôle central.

### Internationalisation du schéma SEPA

Afin de renforcer l'euro en tant que monnaie et l'Europe comme économie, les paiements vers d'autres zones monétaires devraient être plus rapides, moins chers et plus faciles à réaliser. Le SEPA doit donc devenir une norme internationale qui, par exemple, simplifie le transfert de fonds vers le pays d'origine des travailleurs migrants en dehors de l'UE et réduit de manière significative le coût moyen des transferts financiers mondiaux, qui est d'environ 7% aujourd'hui. La Commission affirme être en droit de déclarer les normes SEPA comme un bien d'exportation et de promouvoir la normalisation au-delà des frontières de l'Europe.

### Implications pour la Suisse et le Liechtenstein

La diversité dans le trafic des paiements pour les clients finaux augmente tant dans l'UE qu'en Suisse. Alors que de nombreuses opérations de paiement ont déjà lieu par voie électronique en Suisse, diverses innovations sont proposées dans les écosystèmes. Avec TWINT, les premiers pas ont déjà été accomplis en Suisse vers une solution nationale indépendante, bien que cela ne soit pas fondé sur le paiement instantané. Alors que l'open banking est poussé sur le plan réglementaire dans l'EEE, la Suisse mise sur des évolutions du marché (par exemple, bLink, voir p. 21). Le Liechtenstein est directement concerné en tant que membre de l'EEE par la stratégie de l'UE, mais les acteurs de la place financière suisse devraient également examiner l'orientation de cette stratégie en raison de notre étroite liaison avec l'EEE. Comme le montre la figure 2, il convient d'analyser à un stade précoce les implications potentielles et d'en déduire les éventuelles opportunités pour notre propre situation. Les changements de paradigmes, tels que le paiement instantané, l'open banking ou une interopérabilité totale avec l'EEE, exigent également des ajustements importants dans les infrastructures et pénalisent sur la durée une position passive de certains participants. Même si la mise en œuvre implique que nos propres modèles commerciaux doivent être repensés ou réinventés (par exemple, le traitement des données bancaires dans le contexte de l'open banking ou le rôle de l'acquirer), la Suisse et le Liechtenstein, en tant que partenaires économiques, pourront bénéficier à moyen et long terme de la coopération avec l'UE et ses participants et établir d'autres domaines d'activité.

**Fabian Meyer et Christoph Kurtzmann**

CORE SE



Les établissements financiers et les prestataires tiers se connectent via bLink afin de proposer à leurs clients des services basés sur l'exploitation de données.

# KLARA – une pionnière de la solution open banking «bLink»

SIX a lancé en mai dernier, avec bLink, la solution open banking pour la place financière suisse. Grâce à cette plate-forme, les établissements financiers et les tiers peuvent se connecter aisément et en toute sécurité via des interfaces normalisées pour offrir à leurs clients des services innovants reposant sur l'exploitation de données. KLARA est un partenaire clé dans le développement de la plate-forme bLink. L'éditeur de logiciels commerciaux montre à quoi ressemble l'open banking dans la pratique et ce que cela signifie pour la comptabilité de l'avenir.

En tant que système apprenant proactif, KLARA soutient les PME dans toutes les tâches administratives quotidiennes de l'entreprise, de la comptabilité et des salaires au marketing et à la vente, en passant par la fidélisation de la clientèle. Avec bLink de SIX, KLARA développe de manière décisive sa solution en connectant directement les comptes bancaires de ses clients à son système via une interface.

## Les transactions bancaires sont importantes pour les PME

KLARA a été conçue dès le départ sur une architecture de plate-forme reposant sur des intégrations et permettant ainsi de couvrir tous les acteurs du marché concernés avec lesquels une PME interagit. Outre les offices et les assurances, il s'agit également de banques. Une norme open banking, telle qu'établie par SIX avec bLink, correspond donc entièrement à la «stratégie écosystémique» de KLARA. Les transactions bancaires représentent une part importante de la comptabilité d'une PME. Outre la comptabilisation automatisée des factures et des pièces justificatives, ainsi que leur archivage, il va de soi que la transaction de paiement proprement dite doit également être automatisée, en particulier à l'heure actuelle de la numérisation et de l'optimisation des processus. Au cours

des prochains mois, KLARA prévoit d'intégrer d'autres systèmes financiers pertinents pour les PME par l'intermédiaire de bLink. Cela simplifiera considérablement le travail de bureau quotidien des clients de PME.

## Nouvelles opportunités pour tous les participants

L'intégration de comptes bancaires de clients dans la comptabilité offre également un potentiel pour de nouvelles affaires, tant pour les établissements financiers que pour les prestataires tiers. Une comptabilité constamment à jour permet à une entreprise d'en déduire d'importantes informations. Aujourd'hui déjà, KLARA permet de tirer des conclusions en temps réel non seulement sur le carnet de commandes, mais aussi sur la situation de liquidité d'une entreprise. Avec bLink, il est maintenant envisageable que KLARA, en cas de pénurie de liquidité imminente, suggère directement à l'entreprise, dans l'outil de comptabilité, un crédit d'exploitation correspondant d'une banque, comme KLARA le propose par exemple avec le Credit Suisse. Dans de nombreux cas, cela se produit avant même que le chef d'entreprise ne prenne conscience de son éventuelle impasse financière. KLARA elle-même en profite également, puisqu'elle est indemnisée sous forme de commission lors de telles offres.

## La clientèle manifeste un grand intérêt

Credit Suisse, UBS et la Banque cantonale de Zurich sont désormais raccordés à KLARA via bLink. De nombreux clients bénéficient déjà de cette connexion pratique. Cela démontre la pertinence et la compréhension de l'utilité d'un tel lien pour une entreprise. Grâce au partenariat avec SIX et aux interfaces normalisées sur bLink, KLARA, en tant que pionnière dans le segment suisse des technologies financières, peut rapidement intégrer directement d'autres banques dans sa solution.

**Fabio Tobler**  
SIX

# Request-to-Pay – le dernier mot à la mode dans le trafic des paiements

*Le dernier mot à la mode «Request-to-Pay» (RTP) est sur toutes les lèvres. Mais de quoi s'agit-il, comment cela fonctionne-t-il et qu'en attend-on? En Suisse, avec eBill et TWINT, des procédures basées sur la RTP sont déjà en place aujourd'hui.*

Une Request-to-Pay est une demande de paiement électronique en amont qui peut améliorer le processus de paiement de manière décisive. Il ne s'agit donc pas d'un moyen de paiement ou d'un instrument de paiement, mais d'un message permettant de transmettre les données de paiement de manière structurée au client (débiteur), ce qui lui permet de déclencher un ordre de paiement sans saisie de données. L'émetteur de la RTP est généralement le créancier. Celui-ci peut renseigner les éléments de la RTP de manière à ce qu'il soit possible de procéder à un rapprochement automatique de l'entrée du paiement avec les postes ouverts de sa comptabilité.

## Procédure RTP en Suisse

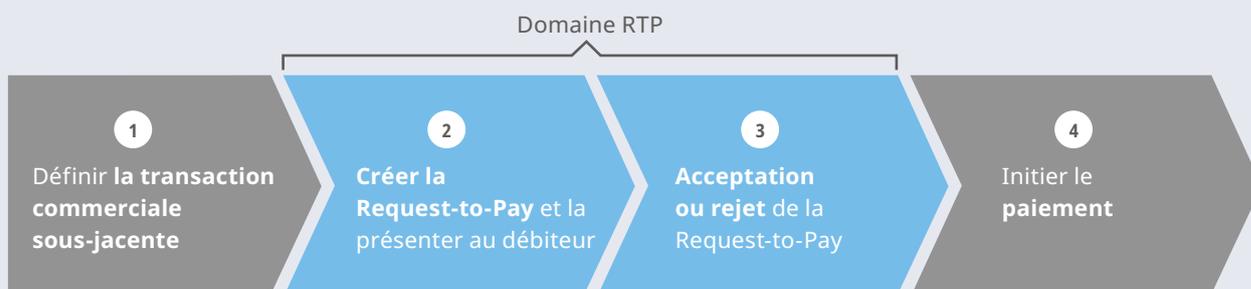
L'idée de la RTP n'est pas nouvelle. Toutefois, la procédure a suscité une grande attention et s'est forgé un nom distinct grâce à la normalisation récemment proposée par l'European Payments Council (EPC) pour la zone SEPA. L'EPC a défini des règles uniformes dans le «SEPA Request-to-Pay (SRTP) Scheme Rulebook», qui

explique comment les prestataires de services et les banques doivent traiter la demande de paiement. Mais depuis longtemps déjà, nous connaissons des processus de paiement analogues à la RTP, y compris en Suisse. Par exemple, une facture eBill n'est rien d'autre qu'une RTP. TWINT s'appuie également sur un mécanisme similaire lorsqu'un utilisateur demande de l'argent.

## Indépendant de la technologie

Du point de vue de la transmission, une procédure RTP est indépendante du canal. Le créancier peut, par l'intermédiaire de son prestataire de services RTP, qui doit être directement ou indirectement relié au débiteur, transférer la RTP à ce dernier par l'intermédiaire de tout canal sécurisé. Le débiteur lui-même peut recevoir une RTP directement du créancier via différents environnements, tels que les technologies de proximité, les applications de messagerie, les API dédiées, etc. Enfin, la technologie utilisée dépend de l'application RTP respective.

Figure 1: Focus de la Request-to-Pay

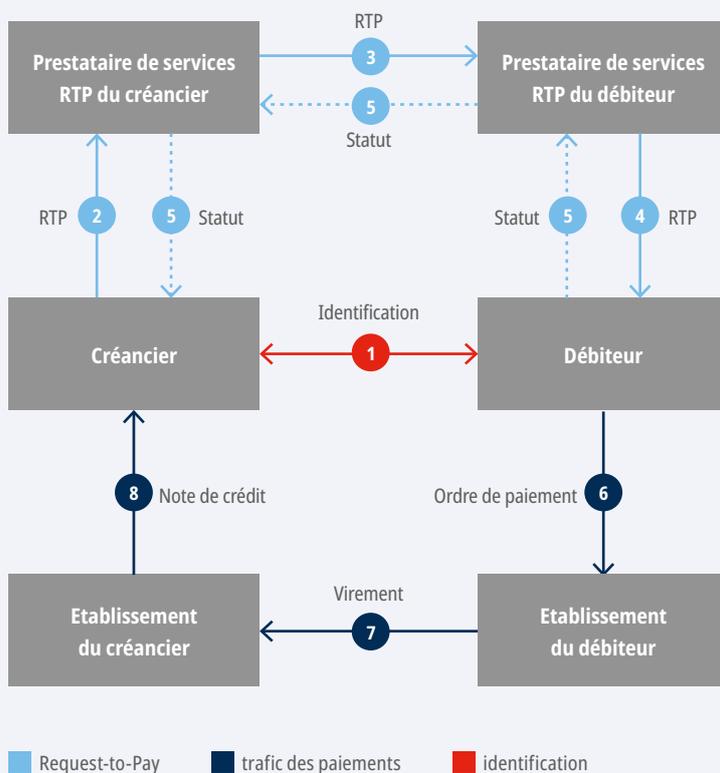


1. Phase de préparation de la transaction sous-jacente (cette partie se situe en dehors d'une procédure RTP).

2. Création et présentation de la RTP au débiteur.

3. Acceptation ou rejet de la RTP. Le client (débiteur) peut accepter la RTP – et cette acceptation peut alors être suivie d'un paiement immédiat ou futur – ou la refuser.

4. Processus de paiement, commençant par le déclenchement du paiement et la sélection/confirmation de l'instrument de paiement (cette partie se situe généralement en dehors d'une procédure RTP).

**Figure 2: Flux de message Request-to-Pay**


Les étapes de la figure 2 peuvent être décrites comme suit:

- 1. Identification du débiteur:** la première interaction est l'échange de l'identifiant du débiteur et de celui du prestataire de services RTP du débiteur.
- 2. RTP au prestataire de services RTP du créancier:** la RTP est envoyée par le créancier à son prestataire de services RTP. Elle contient toutes les données RTP essentielles, y compris l'identifiant du débiteur.
- 3. RTP au prestataire de services RTP du débiteur:** la RTP est envoyée via le réseau du prestataire de services RTP.
- 4. Présentation de la RTP au débiteur:** la RTP est présentée au débiteur sur le canal ou l'appareil convenu (par exemple, smartphone, navigateur Internet, etc.).
- 5. Rapport d'état:** l'acceptation ou le rejet de la RTP par le débiteur est renvoyé(e) au créancier par l'intermédiaire de l'infrastructure reliant les prestataires de services RTP entre eux.
- 6. Ordre de paiement:** dès que le débiteur a accepté la RTP, l'ordre de paiement correspondant est établi et passé par voie électronique, sur la base des informations contenues dans la RTP.
- 7. Virement interbancaire:** l'établissement du débiteur déclenche un virement interbancaire électronique en faveur de l'établissement du créancier.
- 8. Crédit:** la banque de l'émetteur de factures crédite les fonds à cet émetteur et l'informe par l'intermédiaire d'un avis de crédit électronique.

### La RTP en complément du processus de paiement

Une RTP peut être considérée comme un complément au processus de paiement, car elle le soutient de bout en bout et se situe entre une transaction commerciale sous-jacente et le paiement lui-même. Lors de l'achat de biens et de services, quatre éléments de base peuvent être distingués (voir figure 1).

### Différents cas d'utilisation

Une RTP peut être appliquée à la quasi-totalité des scénarios de paiement, du temps réel au point de vente, en passant par les scénarios dans lesquels les parties se trouvent à différents endroits et agissent à des moments différents. En fonction des besoins, une RTP peut prendre en charge des aspects temporels immédiats et retardés pour l'acceptation et le déclenchement du paiement:

- **Accepter maintenant:** la demande de paiement doit être acceptée immédiatement, à l'heure actuelle, sans quoi elle expire.
- **Accepter plus tard:** la demande peut être acceptée plus tard que l'heure de présentation.
- **Payer maintenant:** la demande de paiement doit être honorée immédiatement par le débiteur, au moment de l'acceptation.
- **Payer plus tard:** le paiement est déclenché à une date ultérieure à celle de l'acceptation.

Cela permet de couvrir des cas de paiement très différents, tels que le point de vente, le commerce en ligne,

le Person-to-Person (P2P), eBill ou les paiements récurrents.

### Flux d'informations avec paiement consécutif

Le graphique de la figure 2 illustre les flux de messages RTP, y compris les flux de messages de paiement pour un écosystème générique. Il convient de noter que, dans de nombreux scénarios RTP, l'établissement du créancier est également le prestataire de services RTP du créancier et que l'établissement du débiteur est au même titre le prestataire de services RTP du débiteur.

### L'avenir de la RTP

Les entreprises qui ont une part élevée de facturation et de prélèvements attendent de la Request-to-Pay une simplification de leurs processus de gestion des clients. En effet, cela permet de transmettre électroniquement les demandes de paiement avec un délai de paiement concret aux clients et d'attribuer automatiquement les paiements entrants en en résultant. En combinaison avec les paiements instantanés, la procédure est également adaptée aux détaillants en ligne, qui peuvent ainsi déclencher directement des paiements sur compte bancaire. A long terme, il est possible que la RTP remplace partiellement les paiements par carte et le prélèvement automatique.

**Peter Ruoss**

UBS Switzerland SA



*A propos de nous: une refonte complète de clearit aura bientôt lieu. Après plus de 20 ans, le magazine paraîtra sous le nouveau nom de «pay» à partir de juin. Il fera entièrement peau neuve, qu'il s'agisse de la présentation, de la conception et de la structure du magazine, ou de l'élaboration des contenus.*

