

pay



Le magazine de SIX, spécialisé en trafic des paiements — #8 — 2023

Qui est en tête de course? — La commodité est plus importante que la marque — En visite auprès de l'Aide Suisse contre le Sida — EBICS pour la clientèle entreprises gagne en importance

EN VISITE CHEZ

Moins de VIH,
moins de dons

10



HEARTBEAT

L'enquête BRI sur
les moyens de paie-
ment liée au COVID

08

FUTURE TALK

La commodité est
plus importante que
la marque

07

EXPERTS ONLY

Héros inconnus –
les procédures
normalisées

14



Editrice SIX Group SA, case postale, 8021 Zurich, Suisse, six-group.com/pay, pay@six-group.com Conseil Daniel Berger, SIX; Boris Brunner, direction, SIX; Angelika Christian, SECB; Laura Felber, BNS; Pierre-Michel Gicot, BCV; Susanne Höhener, Liechtensteinischer Bankenverband; Elias Niederberger, Credit Suisse (Suisse) SA; Peter Ruoss, UBS Switzerland AG; Stefan Schneider, PostFinance; Nino Thommen, SIX Rédaction Gabriel Juri, direction, SIX Mise en page MADE Identity AG, Zurich, Suisse Lithographie Marjeta Morinc, Bâle, Suisse Impression sprüngli druck ag, Villmergen, Suisse Traductions Mark Rabinowitz, Translation Service Team, SIX (anglais); Denis Fournier (français) Crédits photo Ben O'Sullivan (Cover), Ornella Cacace (S. 2, 10), Klaus Vedfelt (S. 3), Robert Daly (S. 4), Jozef Polc (S. 6), Tobias Siebrecht (S. 13) Illustrations Gregory Gilbert-Lodge (p. 2, 7, 12)

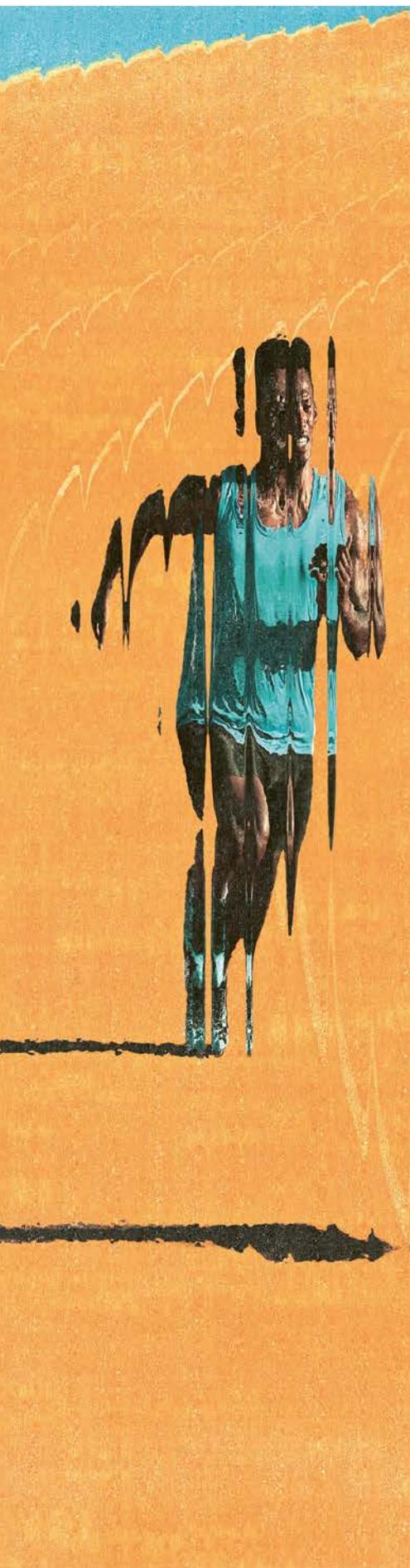
SECTIONS

- 03 Sujet phare
- 12 Panorama
- 13 Valeurs
- 18 Global Perspectives



Qui est en tête de course?

TEXTE
DIETER GOERDTEN
RESPONSABLE BUSINESS UNIT BANKING SERVICES, SIX



M

des cartes qu'avec des espèces. Logique, quand on sait que nous nous sommes presque tous habitués aux paiements sans contact à la caisse. Il y a quelques années seulement, ils étaient effectués avant tout là où une clientèle de passage particulièrement pressée voulait payer: dans les grandes gares. Entre-temps, nous avons tous pris l'habitude d'utiliser des cartes plutôt que des espèces, simplement parce que c'est plus rapide et plus pratique. La psychose (injustifiée) du virus sur les espèces a encore accéléré cette évolution.

D'autre part, il y a eu une augmentation rapide des achats sur Internet auprès des commerces en ligne. Le nombre de transactions a

a boule de cristal est de toute évidence abîmée: chaque fois que je lui demande comment effectuer nos paiements quotidiens à l'avenir, elle montre quelques nuages laiteux, et des slogans défilent devant moi jusqu'à ce que ma tête bourdonne: instant, UX, use cases, CBDC, embedded, BNPL. Pour le moment, impossible d'y voir clair et d'en tirer quelque chose de cohérent. Je peux certes la comprendre: actuellement, il est vraiment difficile de trouver une orientation fiable dans l'enchevêtrement des développements et le brouhaha du marché. Rassembler d'abord quelques faits pourrait peut-être aider à obtenir une image cohérente.

Commençons donc par la plus fiable de toutes les sources: selon les statistiques de la Banque nationale suisse, pour la première fois en août 2022, plus de paiements ont été effectués en Suisse avec

augmenté en moyenne de 9 % par an entre 2016 et 2021, et le volume de 12 %. Cela équivaut à une multiplication par deux en huit et cinq ans, respectivement. Environ 14 % des achats en Suisse, soit un sur sept, ont lieu aujourd'hui en ligne. Pour ce qui est des paiements dans l'e-commerce, il serait également erroné de mettre cette évolution rapide sur le compte de la pandémie en particulier. Elle a certes agi comme un puissant accélérateur, mais la tendance était là bien avant. Il existe suffisamment d'offres en ligne depuis quelques années, et il est tout simplement plus pratique de choisir des produits sur un ordinateur ou un téléphone portable pour se les faire livrer à domicile.

Les paiements déclenchés à partir d'un appareil mobile augmentent encore plus rapidement. En seulement quatre ans, les paiements effectués avec TWINT

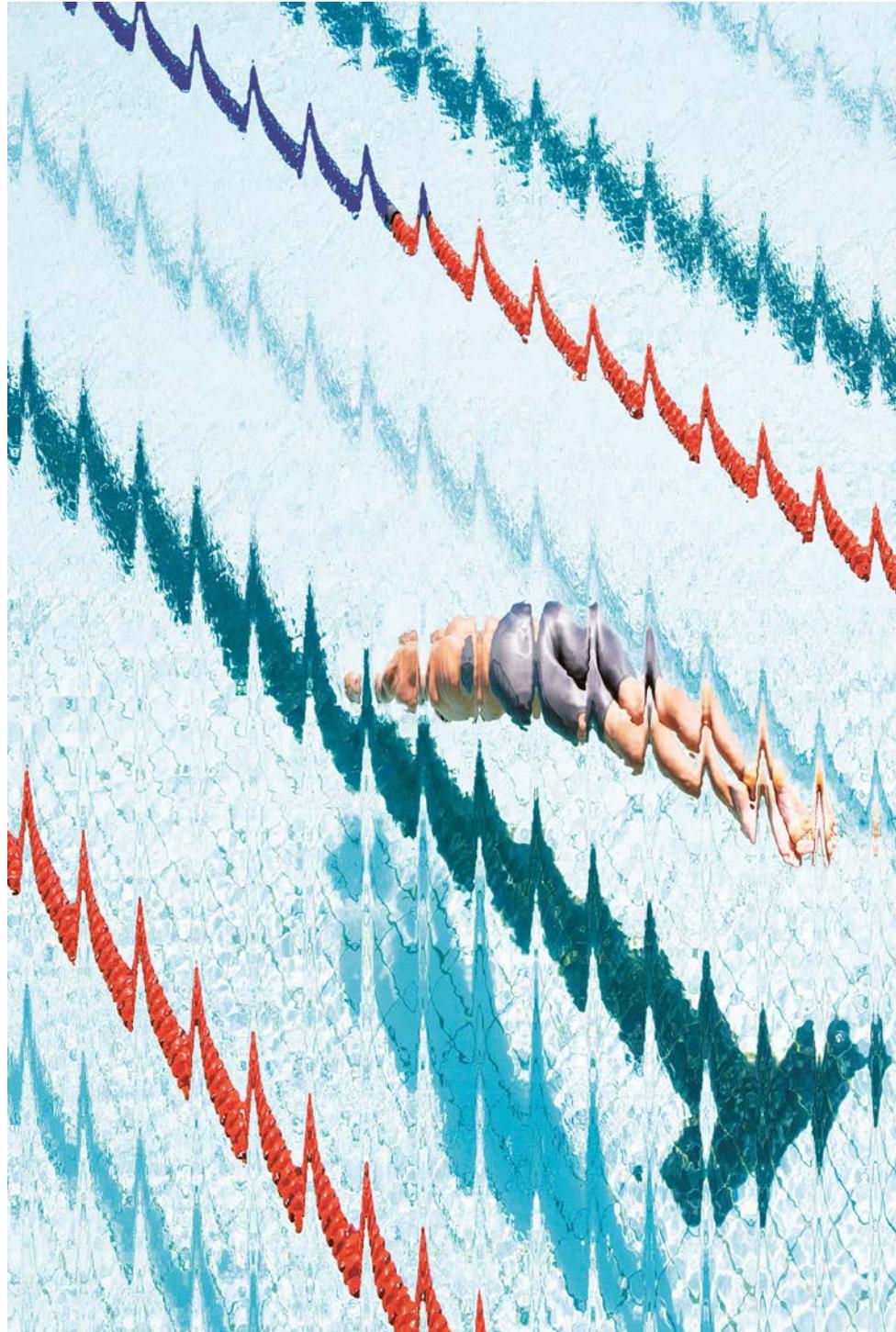
«Par rapport aux géants de la tech, les banques suisses ont trop peu d'utilisateurs, trop peu d'expérience et trop peu de ressources.»

en Suisse ont augmenté d'un facteur de 20. Nous avons pris l'habitude de scanner un code QR de TWINT au lieu de nous embarrasser d'une carte. En y ajoutant les paiements par cartes stockées dans des porte-monnaie numériques (wallets), les paiements avec des appareils mobiles ont augmenté d'un facteur de 8,5 au cours de la période 2019-2022. Pour quelle raison? Parce que nous avons de toute manière toujours le téléphone mobile à portée de main et qu'il est tout simplement plus pratique de payer avec!

Numéros invisibles

Vous l'aurez remarqué: les innovations technologiques sont le moteur principal de ces développements. De nouvelles opportunités techniques font naître de nouveaux modèles commerciaux et des offres numériques, qui nous permettent d'adopter de nouveaux comportements. Dans le cas des paiements, il s'agit de la communication en champ proche (Near-Field Communication) au niveau des interfaces entre acheteurs et commerçants, ainsi que de la possibilité de stocker (tokenisation) des cartes dans des porte-monnaie numériques.

De telles innovations ne doivent pas nécessairement nous aider à résoudre un problème, comme on le prétend souvent. Il suffit qu'elles rendent la vie plus confortable. «La commodité est la mère astucieuse de la technologie», a déclaré le philosophe allemand Manfred Hinrich il y a quelque temps. En règle générale, trois tentatives réussies sont suffisantes pour intégrer de nouvelles formes de paiement dans notre comportement actif, à condition qu'elles soient à notre avis plus aisées que les précédentes. Les préoccupations relatives à la sécurité de l'argent ou des données personnelles



sont alors rapidement reléguées à un rôle mineur.

Ainsi, si l'on se demande comment se passeront les paiements quotidiens à l'avenir, nul besoin de recourir à une boule de cristal: dans le futur, nous déclencherons nos paiements à l'aide d'appareils que nous transportons de toute façon avec nous. Il pourrait s'agir de smartphones, mais des lunettes suffiront peut-être un jour à la tâche, à moins que nous n'optons pour des puces implantées dans l'avant-bras. Bien que cela paraisse un peu effrayant, elles existent déjà. L'idée importante est que le déclenchement de paiements nécessitera de moins en moins d'attention, ce qui nous facilitera le quotidien. La procédure de paiement en elle-même est rébarbative, donc les solutions les plus pratiques supplanteront toutes les autres options à long terme. C'est ce que nous souhaitons en tant qu'utilisateurs.

La commodité devrait également augmenter grâce à des paiements «intégrés». Désormais, vous utilisez probablement TWINT à la place des pièces de monnaie pour payer votre stationnement. C'est compréhensible, car il est plus pratique d'enregistrer sa plaque d'immatriculation une seule fois dans TWINT, de scanner le code QR sur le parcomètre, puis de tourner la roue colorée sur l'affichage, que de chercher de la monnaie dans la poche de son pantalon. Mais supposons maintenant qu'une caméra à l'entrée du parking saisisse votre numéro d'immatriculation, l'associe à celui stocké dans TWINT, débloque la barrière puis déclenche le paiement. Voilà – vous n'avez plus rien d'autre à faire: il vous suffit d'avoir le téléphone portable avec vous dans la voiture. Vous n'y croyez pas? Pourtant, ce système existe déjà. Et il s'imposera, car il est encore plus pratique qu'une roue à tourner sur l'écran d'un téléphone portable. Le paiement est pratiquement invisible, car il est intégré dans le processus de stationnement.

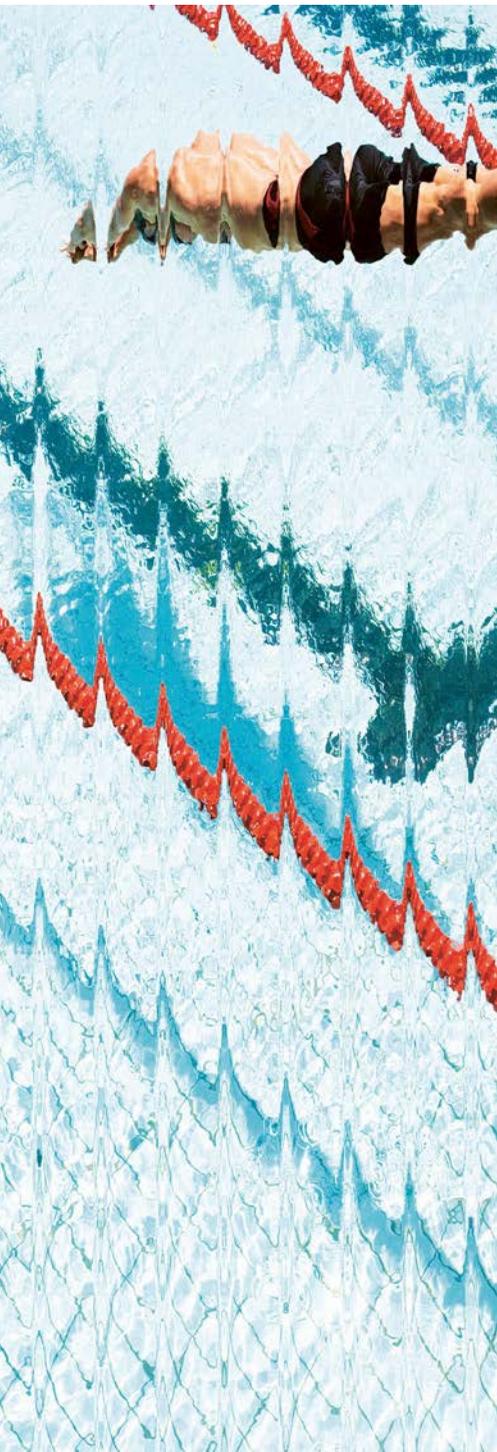
Les conditions préalables à de tels paiements intégrés (embedded) sont relativement simples: vous vous enregistrez

au début d'un achat à l'aide d'un identifiant unique stocké sur votre appareil mobile. Vous saisissez les services ou produits souhaités, par exemple en scannant des codes QR, vous confirmez votre intention d'achat, par exemple en hochant la tête, ce qui est reconnu par vos lunettes, et vous payez sans avoir à faire quoi que ce soit d'autre. En passant, vous recevez également le reçu sur votre appareil mobile et, à la fin de l'année, vous obtiendrez en supplément une évaluation de votre comportement de paiement personnel, comme désormais chez le prestataire de services financiers Klarna.

Qui est en tête de course?

À propos de lunettes: changeons maintenant de perspective et considérons ceux qui nous proposent ces différents types de paiements. Si nous laissons de côté pour une fois les guichets postaux, ce sont les banques qui nous viennent d'abord à l'esprit. Dans l'e-banking de ma banque, je peux transférer de l'argent et payer des factures; le processus de paiement est alors séparé de mes achats dans le temps et l'espace. Autrement dit, il n'est pas intégré et n'est donc pas très pratique. «Chéri, je dois encore régler les factures» contribue rarement à instaurer la bonne humeur. Dans l'appli Mobile Banking, je peux scanner le code QR suisse des factures, mais pour cela aussi, je dois d'abord me connecter et peut-être entrer des informations supplémentaires. Le Mobile Banking n'est donc pas adapté aux paiements effectués aux caisses des magasins ou en déplacement: trop de clics, pas assez pratique.

Le code QR de TWINT est différent: il est maintenant présent aux caisses et à la plupart des autres endroits où nous payons au quotidien; dans l'e-commerce également, il permet de faire des achats très facilement. Ces paiements ne nécessitent pas de moyens de paiement supplémentaires: tout ce dont j'ai besoin, c'est d'un smartphone lié à mon compte dans TWINT. Terminé. Il s'agit de paiements de compte à compte, ne requérant pas d'outils supplémentaires distribués par les banques et permettant l'accès au



compte, par exemple des cartes.

Cela rend ces paiements très pratiques et, comme vous vous en doutez, les experts s'attendent à ce que ces derniers prennent de l'ampleur dans les années à venir.

Enfin, les paiements avec des porte-monnaie numériques de grandes sociétés de technologie comme Apple, Samsung et Google augmentent fortement. Le processus de paiement avec les porte-monnaie numériques est très simple, mais nécessite (jusqu'à présent) l'enregistrement d'une carte. Elle garantit l'accès à un compte auprès de la banque à partir de laquelle le paiement est effectué. Apple & Co. ont l'avantage d'avoir une très grande base de clients sur le marché de masse, mais surtout suffisamment d'expérience et de ressources pour optimiser radicalement l'expérience client. L'objectif: un maximum de commodité.

Les grandes lignes

Tout d'abord, il est peu probable que les offres bancaires mobiles de quelques banques trouveront leur place dans les paiements quotidiens, en particulier au point de vente ou dans le commerce électronique. Par rapport aux géants de la tech, les banques suisses ont trop peu d'utilisateurs, trop peu d'expérience et trop peu de ressources pour lutter contre la meilleure expérience client. Inversement, il est probable que les factures, qui sont encore payées aujourd'hui avec des outils des banques (via le portail eBill ou le scanner QR), trouveront leur chemin vers d'autres fournisseurs de services de paiement sous forme numérique. À l'avenir, les banques se concentreront donc encore plus sur d'autres sujets axés sur le conseil. Pour l'instant, elles gèrent encore les comptes de leurs clients. Toutefois, il est déjà évident que le Banking as a Service, c'est-à-dire les comptes et services bancaires que les banques proposent à des non-banques, va également remettre en question cette position. Par conséquent, l'importance des banques dans le trafic des paiements diminuera considérablement à long terme.

Nous devons également nous attendre à ce que les paiements par carte diminuent à un moment donné, car les numé-

ros de téléphones mobiles, les adresses e-mail, voire les ID électroniques sont capable d'établir la connexion au compte tout aussi bien et ils sont généralement déjà disponibles sur les appareils mobiles. Cela change également le rôle des systèmes de cartes tels que Mastercard et Visa: ils investissent déjà de grandes sommes afin de se positionner sur les marchés pour les paiements de compte à compte et, surtout, pour l'utilisation des données de paiement dans de nouveaux domaines d'activité.

Pour le moment, quand il s'agit de payer dans la vie quotidienne, cela ressemble à une course effrénée entre TWINT et les porte-monnaie numériques. TWINT a jusqu'à présent réussi à augmenter la commodité étape par étape: cinq millions d'utilisateurs réguliers en Suisse le prouvent. À l'avenir, beaucoup dépendra évidemment de la capacité de TWINT à maintenir ou même à étendre assez rapidement cette position en intégrant les paiements dans les processus quotidiens des utilisateurs. L'intégration des factures et leur paiement augmenteraient considérablement l'attractivité pour la population: il est plus pratique de traiter toutes les transactions de paiement dans une seule appli.

Les banques, dont certaines sont également copropriétaires de TWINT, feront pencher la balance. Elle pourraient essayer de continuer à investir dans leurs propres solutions – en concurrence avec TWINT –, mais leurs chances de succès semblent très faibles pour le moment. Sinon, les banques pourraient miser davantage sur le succès des porte-monnaie numériques. Cependant, dès qu'il existera d'autres moyens de déclencher des paiements que les cartes émises par les banques, il sera difficile pour celles-ci de défendre leur position. Cela est d'autant plus vrai que le Banking as a Service menace également leur rôle dans la fourniture de comptes. Du point de vue actuel, il semble plus rationnel de miser sur TWINT et de faire tout ce qui est nécessaire pour renforcer cette filiale bancaire.

Il est donc possible de deviner comment les choses pourraient évoluer dans les paiements quotidiens, même sans boule de cristal. Nous n'avons cependant pas encore posé les questions les plus complexes: comment les Instant Payments ou un jeton numérique de banque centrale (CBDC) affecteront-ils nos paiements? J'espère que ma boule de cristal sera de nouveau en forme sous peu. 📊





«La commodité est plus importante que la marque»

ANINA LUTZ, CO-FONDATRICE ET CEO DE LA PLATE-FORME D'ASSURANCE EN LIGNE CALINGO

Madame Lutz, avec 5 % du produit intérieur brut, les assurances constituent un pilier de l'économie suisse. Elles sont également les émettrices de factures les plus fréquentes. Comment votre start-up d'assurance régleme-t-elle le trafic des paiements de la clientèle? Actuellement, nous utilisons la QR-facture pour les paiements de primes. À l'avenir, nous proposerons également le paiement par carte de crédit et TWINT. Pour nous, en tant que compagnie d'assurance numérique, il est essentiel de pouvoir reproduire tous les processus de paiement numériquement. C'est la seule façon dont les parcours clients peuvent fonctionner sans ruptures de support ou transitions, et c'est justement cela la commodité moderne pour le client.

En tant que société Insuretech, vous distribuez des assurances intégrées dans un processus d'achat – par exemple, une assurance pour chats au point de vente lors de l'achat d'un chat domestique. En même temps, vous offrez une assurance pour les animaux de compagnie par le biais de votre site Web. Pourquoi prenez-vous en charge différents canaux de vente et lequel est le plus abouti?

Notre cœur de métier fonctionne de manière optimale. Il s'agit de polices d'assurance standard que nous distribuons en complément des produits primaires au «Point of Need». Nous optimisons en permanence l'adéquation produit-marché via notre canal B2C. Nous y identifions les

besoins des clients, collectons des feed-backs et testons des USP, entre autres choses. Avec un taux de conversion allant jusqu'à 50 %, les résultats parlent d'eux-mêmes.

Vous êtes entièrement orientée vers la numérisation – mot-clé: «Embedded One-Click Insurance». Traditionnellement, cependant, l'assurance est une affaire de confiance. N'est-ce pas une contradiction? Au contraire: la confiance envers un éleveur de chiens ou un marchand de e-bike est souvent plus grande qu'envers les assureurs conventionnels. Notre expérience montre que la marque d'assurance ne joue pas une importance particulière. Pour moi, les expériences one-stop shop et la commodité correspondante sont plus importantes que la marque.

Comment la gestion des données, par exemple l'échange de polices d'assurance et d'informations de paiement entre vous, vos partenaires de distribution et vos clients finaux, est-elle conçue?

Tous ces processus sont entièrement numérisés. Nous essayons également de gérer sans ruptures de support les contacts avec les clients. Dans le meilleur des cas, le client n'a plus à remplir manuellement quoi que ce soit lors de la conclusion du contrat et toutes les informations pertinentes sont transmises par le partenaire de distribution. Il est également possible de saisir les informations requises sur l'interface utilisateur de notre site Web. Lors de règlements de sinistres, il y a généralement toujours un contact par e-mail pour récupérer les informations de paiement, car nous ne les demandons pas par défaut au départ. Par conséquent, certaines ruptures de support sont actuellement inévitables, alors que nous pouvons facilement nous passer de moyens physiques de communication. Notre objectif est que l'encaissement – dans la mesure du possible – ait lieu par l'intermédiaire de nos partenaires. Nous avons déjà mis en œuvre de telles solutions. L'inverse est aussi possible: dans le cas de l'assurance pour animaux de compagnie, par exemple, nous prenons en charge l'encaissement du vétérinaire, ce qui offre une simplicité maximale pour toutes les parties impliquées.

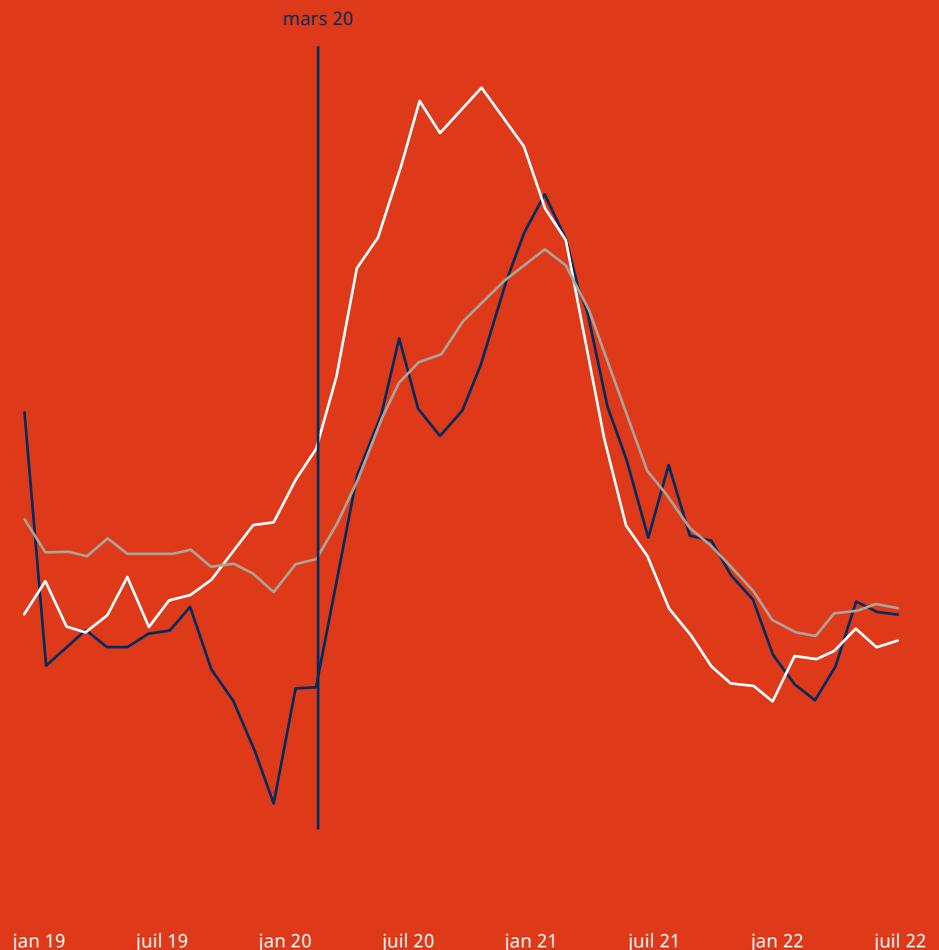
Tout reste pareil? Les chiffres de la Banque des règlements internationaux (BRI) le démontrent: COVID-19 a entraîné des changements significatifs. Mais tous ne sont pas permanents.

Les espèces dans les pays industrialisés et émergents

COVID-19 a entraîné des développements contradictoires dans l'utilisation des espèces: diminution dans la vie quotidienne et, en même temps, augmentation de la demande en espèces. Ce dernier point est évident dans ce graphique de la BRI, qui montre les hauts et les bas de la circulation du numéraire pondérée en fonction du PIB. Ce qui est étonnant ici, ce sont les différences parfois importantes relevées entre la Suisse* et les autres pays.

Axe y: pourcentage de variation annuelle du numéraire en circulation (pondérée en fonction du PIB) en USD

- Pays émergents **
- Pays industrialisés ***
- Suisse



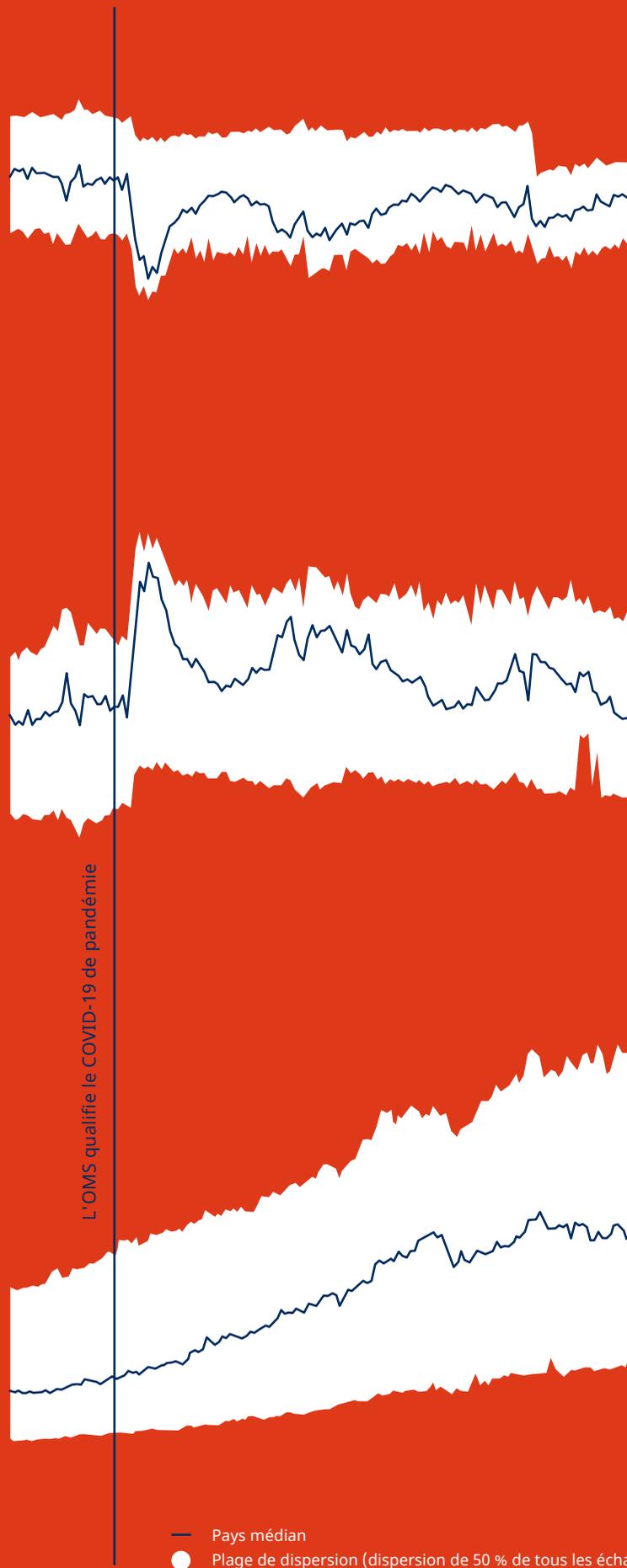
* En raison de restrictions contractuelles, des données significatives pour la Suisse ne sont contenues que dans ce graphique

** Argentine, Brésil, Chine, Hong Kong, Indonésie, Inde, Corée du Sud, Mexique, Russie, Arabie saoudite, Singapour, Turquie et Afrique du Sud

*** Australie, Canada, Suisse, zone euro, Royaume-Uni, Japon, Suède et États-Unis

**** L'échantillon comprend l'Argentine, l'Australie, le Brésil, le Canada, la Suisse, l'Allemagne, l'Espagne, le Royaume-Uni, Hong Kong, l'Inde, l'Italie, le Japon, les Pays-Bas, la Russie, la Suède, Singapour, les États-Unis et l'Afrique du Sud.

oct 19 mars 20 août 20 janv 21 juin 21 nov 21 avr 22



Développement des transactions dans le commerce de présence

La part des transactions dans le commerce de présence a fortement diminué par rapport à toutes les autres transactions par carte au cours de la semaine du 11 mars 2020, avant de remonter et de s'établir juste en dessous du niveau prépandémique.

Axe y: part des transactions dans le commerce de présence par rapport à l'ensemble des transactions par carte****

Évolution contraire dans le commerce à distance

Une forte augmentation a marqué le nombre de transactions dans la phase aiguë de la pandémie sur le pays médian dans le commerce à distance. Après le pic, les valeurs ont eu tendance à baisser et ont atteint le niveau prépandémique à la fin de la période d'observation.

Axe y: part des transactions dans le commerce à distance par rapport à l'ensemble des transactions par carte****

Utilisation croissante d'app de paiement

L'introduction d'app de paiement s'est accélérée pendant la pandémie, et leur utilisation continue d'être plus élevée qu'auparavant. Surtout lorsque les cas de COVID dans le monde entier ont grimpé en flèche et que de nombreuses personnes ont dû rester chez elles, les téléchargements des app de tête ont bondi. Selon les estimations de la BRI, l'utilisation hebdomadaire des app de tête dans le monde montre une croissance plus constante.

Axe y: utilisation active hebdomadaire des app de paiement les plus populaires dans 95 pays

Moins de VIH, moins de dons

EN VISITE CHEZ ANDREAS LEHNER,
DIRECTEUR DE L'AIDE SUISSE CONTRE LE SIDA

TEXTE
SIMON BRUNNER

Ln'y a pas si longtemps, un virus a tenu le monde en haleine, et ce n'était pas le COVID-19. La ligne suivante ne figurait pas dans une obscure publication diffusant des théories conspirationnistes, mais dans le journal le plus lu de Suisse, le Blick: «Le sida, "épidémie sexuelle" mortelle, est plus effrayant que la peste et plus énigmatique que le cancer.»

La bonne nouvelle: par rapport à l'année 1986, d'où vient cette citation, la situation dans le «pays du sida n° 1 en Europe» (aussi une citation tirée du Blick) a fondamentalement changé. À cette époque – 1986 se révéla plus tard être une année record –, plus de 3 000 personnes ont été infectées par le virus de l'immunodéficience humaine (VIH), mais depuis 2017, on en compte moins de 500 par an. En outre, la maladie ne signifie plus une condamnation à mort depuis longtemps et – correctement traitée – elle n'est même plus contagieuse.

La mauvaise nouvelle: pour l'Aide suisse contre le sida, qui fait du travail préventif depuis 40 ans, s'engage pour les personnes vivant avec le VIH/SIDA et recueille les signalements de discriminations, il est devenu beaucoup plus difficile avec la baisse des cas d'encourager

les gens à faire des dons. Au cours des dix dernières années, les dons ont chuté de 50 % et l'œuvre d'entraide a dû se séparer de certains collaborateurs.

De l'aide pour des centaines de personnes

Par une journée grise et glaciale, nous visitons l'Aide suisse contre le sida, qui est située dans un bureau anonyme à Zurich Altstetten. La porte s'ouvre; une ambiance sereine y règne. Andreas Lehner, directeur de l'Aide suisse contre le sida, nous accueille avec une poignée de main généreuse, un grand rire et un «Je suis Andi». Puis il parle de son organisation avec autant de passion que l'on pourrait attendre d'un artiste, mais pas d'un fonctionnaire. En ce qui concerne les dernières années, il déclare: «Ce fut douloureux, mais il fallait réduire les coûts.» Il est maintenant nécessaire d'aller de l'avant et de trouver de nouvelles sources de revenus, car «notre travail est encore extrêmement important et fait une grande différence dans la vie de centaines de personnes».

Simplifier le processus de donation

À la recherche de nouveaux contributeurs, Andreas Lehner est tombé sur eBill Donations et son enthousiasme a été immé-





diat. L'Aide suisse contre le sida est l'un des premiers entreprises à but non lucratif à utiliser cette nouvelle forme de l'eBill. «Nous en attendons beaucoup», explique Andreas Lehner, «parce qu'avec eBill Donations, nous pouvons joindre les donateurs exactement là où ils paient leurs factures: dans les services bancaires en ligne». Andreas Lehner part du principe que la volonté de donner est particulièrement élevée si on est mentalement fixé sur la notion de «paiement» et que l'on peut déclencher un don en quelques clics. Il déclare: «C'est beaucoup plus simple que d'ouvrir une lettre de don, de la mettre de côté et d'effectuer un paiement plus tard.»

Andreas Lehner a 55 ans, n'en fait que 45 et a l'allure d'un jeune de 35 ans. Sa tenue vestimentaire: baskets, jeans, chandail, barbe de trois jours et tatouage. Ce look décontracté n'est pas le fait du hasard: Andreas Lehner a rejoint l'Aide suisse au sida en 2014 et a dirigé un programme de prévention pendant cinq ans, au cours duquel il a passé beaucoup de temps «à l'air libre», comme il dit. Il voulait atteindre les gens là où ils «vivent, aiment et travaillent». Il est donc allé dans des clubs, a fait des visites à domicile et s'est rendu dans des centres de distribution de drogues.

Mais revenons à eBill Donations. Pour le chef de l'Aide suisse au sida, un autre avantage de la demande de don sans papier est qu'elle est «plus durable que la lettre d'appel de don classique». En outre, elle permet de réduire les coûts, car les frais d'impression et d'expédition sont éliminés.

Conquérir de nouveaux groupes cibles

En outre, «il est très facile de configurer une autorisation permanente sur le portail eBill», explique Andreas Lehner. Il s'agit d'une innovation bienvenue, car elle évite ainsi de demander un don chaque année aux donateurs. Selon lui, eBill Donations permet atteindre plus de 2,7 millions utilisateurs potentiels eBill. Il ajoute: «Nous supposons que de cette façon, nous pouvons atteindre un tout nouveau groupe cible.»

Pendant la conversation, la montre intelligente d'Andreas Lehner continue à clignoter, mais il ignore tous les signaux

et se concentre sur l'entrevue. Néanmoins, une chose est claire: il est «technophile» et se décrit également comme un utilisateur numérique de la première heure. Mais c'est loin d'être le cas des donateurs. «Plus de 80 % des dons nous parviennent toujours par le biais de la lettre traditionnelle d'appel de don», explique Andreas Lehner. Il pense que la préférence pour ce canal de don est aussi due à l'âge avancé de ses donateurs. «Il est donc d'autant plus important que nous mettions maintenant en place des canaux numériques», explique Andreas Lehner, «afin de pouvoir communiquer d'égal à égal avec un groupe cible plus jeune à l'avenir.»

Selon Andreas Lehner, l'Aide suisse au sida dispose déjà de plusieurs réseaux sociaux efficaces, mais elle ne les utilise pas toujours systématiquement pour des appels aux dons. Il voit un moyen d'y parvenir dans l'utilisation ciblée d'influenceurs, c'est-à-dire des personnes qui ont de nombreux followers et qui jouissent d'une grande crédibilité auprès des donateurs potentiels.

Que les dons soient numériques ou analogiques, et que les donateurs soient jeunes ou âgés, c'est autour du 1^{er} décembre que l'Aide suisse au sida recueille le plus d'argent. Il s'agit de la Journée mondiale de lutte contre le sida, lancée en 1988 et célébrée dans le monde entier. «Il est très utile d'avoir un tel jour anniversaire, car il devient de plus en plus difficile d'attirer l'attention sur le VIH/sida», explique Andreas Lehner. En 2021, 650 000 personnes sont mortes du sida, contre 1,7 million en 2011. Il s'agit d'une avancée énorme, mais le nombre reste très élevé: 650 000 équivaut aux populations cumulées des villes de Zurich et de Berne. Une dernière comparaison: à ce jour, plus de 40 millions de personnes sont mortes du VIH et environ 6,7 millions du COVID-19. 📊



Matthias Sailer tiendra la barre de SIX Interbank Clearing SA (SIC SA) à partir du 1^{er} juin 2023, succédant à Michael Montoya, qui prendra sa retraite. Matthias a occupé diverses fonctions en tant que gestionnaire de produits et de projets pour le trafic des paiements, les cartes et TWINT auprès de la banque cantonale de Zurich. Il est membre du conseil d'administration de SIC SA depuis 2017.

eBill et Instant Payments en tant que «Digital Firsts»

La Confédération a ajouté eBill et Instant Payments à son plan d'action «Stratégie Suisse numérique». Elle est contraignante pour l'administration fédérale et donne aux autres acteurs de la numérisation un cadre sur lequel s'appuyer.



Informations complémentaires

«Future of Invoicing» en Suisse – un nouveau livre blanc



Informations complémentaires

Nouveau porte-monnaie aux États-Unis

Fintech Early Warning Services – une société appartenant à sept des plus grandes banques américaines – souhaite rivaliser avec Apple Pay et PayPal. D'ici la fin de l'année, elle prévoit de lancer un porte-monnaie numérique pour ses propriétaires.



Informations complémentaires



«Tu me donnes une livre de café, je te donne une paire de chaussures pour femmes.» Après l'ode au café de Bach et la découverte de la caféine par Goethe, la boisson culte a également servi de monnaie secondaire en Allemagne lorsque son système monétaire s'est effondré à la fin de la Deuxième Guerre mondiale. Donc, des chaussures pour 500 grammes de café. Et maintenant aussi la première cryptomonnaie couverte par le café. La parité est d'environ deux livres de café arabica par CoffeeCoin.



500

trouvé en 1971 –, c'est parce qu'il était simple et à la fois efficace et fiable à utiliser. En outre, la procédure a pu être transposée à plusieurs reprises en une nouvelle mise en œuvre technique. Ainsi, la récente mise en œuvre dans les messages ISO 20022 (pain.001, pacs.008, camt.05x) et le remplacement par la QR-facture se sont déroulés sans problème. Pour y parvenir, il a fallu reprendre d'anciens acquis. Par exemple, l'introduction d'un QR-IBAN spécifique au moyen d'un QR-IID n'est certainement pas la solution la plus élégante, mais la présence d'un numéro de compte spécifique est la solution la plus efficace pour la validation de la saisie du paiement jusqu'à son entrée. Et pour y parvenir, le QR-IID était à nouveau le moyen le plus simple. Le fait que des paiements venant de l'étranger sans référence valide soient désormais facilités est un effet secondaire déplaisant, mais en fin de compte négligeable. Et avec l'extension de la norme ISO 20022, il y aura peut-être même des entrées transfrontalières plus complètes et correctement remplies.

L'introduction prochaine des Instant Payments en Suisse est bien plus importante. Les Instant Payments sont idéaux surtout pour les offres où un flux de trésorerie immédiat est pertinent ou moins cher, par exemple lors du chargement d'un avoir – le filleul souhaite un nouveau jeu pour sa Nintendo Switch pour son anniversaire et dispose sur-le-champ de la somme nécessaire après avoir soufflé ses bougies. La procédure normalisée est une base idéale pour cela. Le QR-IBAN et la référence QR sont également prévus pour les Instant Payments, ainsi que les validations correspondantes. Ce qui devra certainement être adapté est le type de notification à la partie bénéficiaire. Si nécessaire, le groupe de travail ISO 20022 TP Suisse examinera cette question et élaborera des Implementation Guidelines appropriées au plus tôt pour la publication du standard SPS 2024 (novembre 2024). Une chose est claire: l'histoire des procédures normalisées se poursuit après plus de 50 ans et reste passionnante.

MARTIN WALDER
HEAD BILLING & PAYMENTS STANDARDS, SIX



ISO 20022
 EN SUISSE

EBICS pour les entreprises prend de l'importance

Connaissances requises

— Connaissance des principes de base d'EBICS

Depuis que la Suisse a rejoint la société EBICS en mai 2015, beaucoup de choses ont été réalisées dans le domaine des canaux électroniques destinés à la clientèle entreprises. Même aujourd'hui, il existe encore un grand nombre de protocoles de communication que les partenaires logiciels de la clientèle entreprises peuvent mettre en œuvre ou maintenir s'ils poursuivent une approche multibanque avec tous les établissements financiers suisses. Cependant, la nécessité de prendre en charge ce bouquet de protocoles diminue régulièrement. D'une part, de plus en plus d'établissements proposent EBICS à leurs clients comme canal de communication. D'autre part, les éditeurs de logiciels reconnaissent qu'ils peuvent eux-mêmes contribuer à l'harmonisation des protocoles: ils promeuvent en conséquence EBICS auprès des banques.

Désormais, ce protocole de transport standard est celui offrant la plus grande accessibilité aux établissements financiers en Suisse. L'harmonisation des dialectes EBICS à travers la nouvelle version 3.0, l'adhésion de l'industrie bancaire autrichienne à la société EBICS et le remplacement à grande échelle de la norme multibanque propriétaire utilisée jusqu'à présent rendent les effets de synergie perceptibles pour les éditeurs de logiciels, en particulier dans la zone DACH. En Suisse, les banques et leurs partenaires logiciels sont également en train de remplacer les protocoles propriétaires tels qu'Intersystem ou Keyfile, ainsi que les implémentations SFTP.

Une large accessibilité auprès des banques

Désormais, de nombreuses banques régionales et cantonales prennent en

charge EBICS, du moins pour leurs clients les plus importants. En plus de la distribution pratiquement généralisée d'EBICS sur la place financière suisse, les cas d'utilisation complexes des banques démontrent l'importance croissante de la norme.

À l'heure actuelle, l'envoi de fichiers PDF via EBICS fait presque partie de l'offre standard élargie. En tant que canal de livraison passerelle SWIFT, mais aussi pour la connexion de partenaires externes qui dépendent d'un échange performant et sécurisé de messages et de documents électroniques, EBICS est devenu pratiquement incontournable. La grande stabilité opérationnelle et les bonnes performances répondent même aux exigences complexes des clients. Par exemple, dans le monde des fiduciaires: avec un contrat EBICS, vous pouvez gérer des milliers de comptes et des fichiers pain.001 contenant plus de 30 000 ordres de paiement. Avec la signature électronique distribuée, EBICS offre une protection efficace contre les risques opérationnels ou les cyberattaques. Comme on peut le voir par exemple avec l'évolution sur le marché allemand, EBICS peut également faire valoir ses atouts au niveau de l'interface client-banque face aux nouveaux défis que représentent l'eBill for Corporates, le Request to Pay ou les Instant Payments.

Les groupes de travail nationaux et internationaux

L'harmonisation des canaux de communication sur le marché serait impensable sans préparation administrative. En particulier, le groupe de travail suisse EBICS, qui entretient la norme dans ce pays, examine constamment comment EBICS pourrait devenir encore plus simple et plus attrayante. Ses membres ont bien entendu conscience qu'EBICS s'est imposé comme canal standard. Un déploiement plus poussé et de nouvelles utilisations sont prévisibles. La réussite est façonnée en particulier par les membres engagés du groupe de travail ainsi que par l'industrie du logiciel et de nombreuses participants de la place financière qui utilisent EBICS. Ensemble, ils créent des synergies et jettent un pont entre les différents domaines d'application.



Le nouveau monde merveilleux du trafic des paiements?

Le traitement des paiements est comparable à un iceberg. Les cartes, appareils et applis qui, dans l'idéal, rendent tout paiement aussi aisé et convivial que possible sont la partie visible de l'iceberg. Mais sous la surface de l'eau, on trouve un réseau complexe impliquant une multitude d'acteurs du marché, de procédures et de systèmes, tous veillant à ce que l'argent circule du payeur au bénéficiaire. On a donc un monde séparé en deux: au-dessus de l'eau, la simplicité pour les acheteurs et les détaillants; en dessous, la complexité du traitement des paiements.

Selon une étude de Worldline, ce clivage pourrait devenir encore plus prononcé

en raison des effets perturbateurs de la numérisation: il devient de plus en plus aisé de payer, alors que les processus sous-jacents gagnent en complexité. Pour atténuer le problème, il faut faire appel à la capacité d'innovation des acteurs du marché. C'est le point de départ de l'étude sur la vision du trafic des paiements en 2030.

L'étude analyse les défis et les tendances sous trois perspectives:

- Comment maîtriser la croissance rapide des modèles d'affaires et des nouvelles formes monétaires pour créer des solutions simples et durables?
- À mesure que la numérisation s'accélère, comment créer des solutions globales et sécurisées permettant de nouvelles expériences d'achat et un traitement automatisé des paiements?
- Comment les autorités réglementaires peuvent-elles concevoir les conditions-cadres juridiques et la protection de la sphère privée de manière à ce que les acteurs du marché utilisent les données de manière responsable et favorisent ainsi la confiance au point de vente?

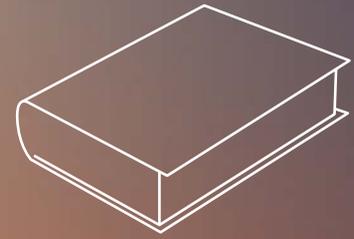
De nombreuses innovations émergentes arriveraient à maturité et s'intégreraient mutuellement, selon l'étude, «pour créer un niveau de confort qui semblait pendant longtemps relever de la science-fiction». Un agent intelligent loyal, sensible au contexte, fournira à la famille les denrées alimentaires nécessaires pour la semaine et les paiera directement. À partir des habitudes actuelles et des données fournies par les appareils IdO (Internet des objets) du domicile, il déterminera les produits nécessaires. Il connaîtra le budget et les habitudes de dépenses de la famille, et utilisera les programmes de fidélité pour choisir le meilleur service de livraison et la date de livraison adéquate.

**GABRIEL JURI
SIX**

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES:



**NAVIGATING
DIGITAL PAYMENTS**



Un coup de pouce pour l'Open Finance en Europe

L'European Payments Council (EPC) a publié le dispositif réglementaire relatif à l'accès aux comptes de paiement SEPA. Le SEPA Payment Account Access (SPAA) Scheme Rulebook vise à promouvoir l'Open Banking et l'Open Finance dans toute l'Europe. Les règles, pratiques et normes facultatives basées sur l'API contenues dans ce document visent à faciliter l'échange de données clients entre les établissements financiers et les prestataires tiers. À cette fin, l'EPC a défini des services de paiement premium allant au-delà des exigences minimales réglementaires de la PSD2. Un tel service concerne, par exemple, les paiements uniques (one-off payments), qui sont réglementés par la directive européenne sur les services de paiement PSD2. Une fois que le déclenchement d'un tel paiement unique est combiné à une fonctionnalité qui en garantit l'exécution, il est considéré comme un service premium.

Minimum Viable Product et conditions générales

Le dispositif réglementaire SPAA de 120 pages contient déjà un accord (Adherence Agreement) sur la participation, qui n'attend plus que les signatures. L'ampleur de la demande dépendra également

du Minimum Viable Product (MVP), qui, selon l'EPC, définira le groupe de travail multipartite SPAA dans les mois à venir et le couplera au dispositif réglementaire. Le MVP présentera suffisamment de fonctionnalités pour déterminer la valeur apportée par le SPAA Scheme Rulebook.

Les conditions générales standard sont un autre élément clé du SPAA. Elles doivent être publiées d'ici le deuxième trimestre 2023. Elles incluent un ensemble de frais standard pour les services premium et les API standard. L'EPC reconnaît que les participants potentiels au SPAA ne seront pas en mesure de prendre une décision contraignante sur la participation au SPAA tant qu'ils n'en auront pas une vue d'ensemble incluant le MVP et les conditions générales standard.

L'EPC prévoit également pour le deuxième trimestre 2023 de publier l'API Security Framework, qui est basé sur les normes de sécurité européennes et internationales généralement disponibles et définira les exigences minimales de sécurité pour les participants au système.

**GABRIEL JURI
SIX**

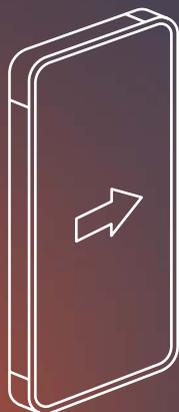
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES:



**SEPA PAYMENT ACCOUNT ACCESS
(SPAA) SCHEME RULEBOOK**



**EURO RETAIL PAYMENTS BOARD
(ERPB)**



Twinter en hindi

En Inde, PhonePe est ce que TWINT est à la Suisse: l'appli de paiement mobile la plus populaire du pays. Il s'agit de l'une des 60 applications mobiles exécutées sur l'infrastructure de paiement en temps réel Unified Payments Interface (UPI) du secteur bancaire et de l'État indien. Google Pay et Amazon Pay se mêlent aux applications domestiques, mais pas Apple Pay. Rien qu'en décembre 2022, l'UPI a traité plus de 7,8 milliards de transactions de 260 millions de personnes. Ce chiffre peut paraître gigantesque, mais il faut le relativiser par rapport à la Suisse: par

exemple, alors qu'environ 20 % de la population indienne utilise UPI, TWINT atteint plus de la moitié des Suisses.

L'Inde souhaiterait étendre son infrastructure Open Source à l'étranger. Au cours des derniers mois, une filiale des propriétaires a conclu un certain nombre d'accords avec des partenaires étrangers. Des acteurs d'environ 30 pays ont déjà exprimé leur intérêt pour l'UPI. Le partenariat le plus récent est né en octobre dernier avec le leader européen des services de paiement et de transaction Worldline, qui détient une participation de 20 % dans TWINT. L'objectif est de permettre l'acceptation de l'UPI en Europe. Les marchés cibles sont la Belgique, les Pays-Bas et la Suisse. Des collaborations similaires avec l'UPI existent déjà en Grande-Bretagne et en France. La coopération entre l'Inde et Singapour va encore plus loin. Leurs banques centrales ont en effet annoncé qu'elles voulaient connecter leurs infrastructures de paiement en temps réel.

D'une part, il s'agit de veiller à ce que le nombre croissant de touristes indiens puisse payer rapidement et efficacement. D'un autre côté, l'UPI devrait faciliter les transferts d'argent des 32 millions de ressortissants indiens vivant à l'étranger – aussi bien en ce qui concerne les coûts que la capacité de traitement en temps réel. Le gouvernement indien a récemment confirmé que le «bien public numérique» resterait gratuit pour tous les utilisateurs.

**GABRIEL JURI
SIX**

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES:



**NATIONAL PAYMENTS
CORPORATION OF INDIA**



Si quelqu'un prétend que ce n'est pas une question d'argent,
mais une question de principe, c'est qu'il s'agit sûrement d'argent.

Kurt Tucholsky (1890-1935)