

OCTOBRE 2016 : OPERATION DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION DU SANS-CONTACT

Éléments de langage dans le cadre de la relation commerçant - clients

Le paiement sans-contact connaît depuis ces derniers mois une forte croissance du nombre de transactions liée à l'équipement des porteurs de plus en plus nombreux à disposer de la fonctionnalité mais également à l'augmentation progressive de points d'acceptation.

Bien que les statistiques du paiement sans-contact en France soient très positives et encourageantes, il existe une forte marge de progression pour développer et favoriser l'usage relativement méconnu de cette fonctionnalité qui souffre encore des informations défavorables relayées par la presse mettant en cause sa sécurité.

Dans le cadre de l'opération de communication et de promotion prévue en Octobre 2016 avec les enseignes nationales, il nous est apparu nécessaire de mettre l'accent sur l'intérêt et l'efficacité de cette fonctionnalité pour les achats de petits montants en développant un argumentaire clair à destination des personnels de caisse afin qu'ils puissent au cours de leurs échanges avec les clients, apporter les éléments convaincants et rassurants qui permettront à ces derniers de réaliser leurs premières transactions dans un climat de confiance puis progressivement de s'approprier le geste par une récurrence d'utilisation dans différents types de commerces.

Remarques clients	Réponses commerçant
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quel est le principal intérêt du sans-contact par rapport à un paiement carte traditionnel ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le sans-contact permet de ne plus avoir à saisir de code pour les achats inférieurs à 20€, ce qui rend la transaction carte plus rapide, plus fluide et tout aussi sécurisée. De plus, ce mode de paiement étant spécialement conçu pour les petits montants, il peut être une alternative aux espèces et vous évite ainsi un retrait au distributeur de billets.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ J'ai entendu et lu dans la presse que le paiement sans-contact était source de risques. Vrai ou faux ? ▪ Il est dit dans les médias qu'avec un téléphone mobile sophistiqué, il est très simple de récupérer des numéros de cartes en s'approchant des clients pour par la suite les réutiliser. Vrai ou faux ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le paiement sans-contact est tout aussi sûr qu'un paiement traditionnel avec saisie de code. Son utilisation est plafonnée à 20€ par achat et dès que vous aurez atteint un certain seuil de transactions cumulées (défini par votre banque) avec cette fonctionnalité, la saisie de votre code vous sera demandée par mesure de sécurité pour vous authentifier et s'assurer que vous êtes bien le porteur de la carte. Aujourd'hui, un très grand nombre de clients payent de cette manière et le recommandent car elle se révèle très pratique et sûre. ▪ Beaucoup d'informations ont été relayées par les médias en mettant en cause la sécurité du sans-contact. La capture des informations de la carte n'est pas possible par simple rapprochement d'un dispositif ou d'un mobile sophistiqué vers un porteur. Toutes les mesures sécuritaires ont été prises par les établissements bancaires pour éviter ce type de piratage.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que se passe-t-il si je perds ma carte ? Peut-on vider mon compte ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le paiement sans-contact étant plafonné à hauteur de 20€ par achat et à un certain seuil de transactions cumulées sans saisie de code, l'hypothèse d'une utilisation de la carte via cette fonctionnalité est extrêmement faible. Il est donc impossible pour la personne qui détient votre carte de vider votre compte. Comme toujours dans ce type de situation, il est nécessaire en cas de perte constatée de votre carte que vous fassiez rapidement opposition auprès de votre banque.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si le sans-contact est si sécurisé, pourquoi certains commerçants ne le proposent pas ? ▪ Est-ce par peur du sans-contact que les commerçants définissent des plafonds d'acceptation de la carte ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'offre de service n'est pas liée à la sécurité mais au changement nécessaire des terminaux de paiement en mesure d'accepter ce type de transactions. Une très grande majorité d'enseignes nationales proposent depuis longtemps le paiement sans-contact et en recommande l'utilisation. Les plus petits commerçants quant à eux s'équipent progressivement par le biais de leurs banques. ▪ Le fait que les commerçants définissent des plafonds d'acceptation de la carte n'a rien à voir avec le paiement sans-contact. Il n'est que le fait d'un accord commercial entre le commerçant et sa banque.