

[BUSINESS FILES] □

BUSINESS FILES

## MONÉTIQUE

# LES CARTES TOUJOURS PRISÉES MALGRÉ L'ESSOR DES TRANSACTIONS EN LIGNE

LES PAIEMENTS ÉTANT UN ÉLÉMENT VITAL DE L'ÉCONOMIE, LES ACTEURS DE CE SECTEUR INVESTISSENT MASSIVEMENT DANS CE SYSTÈME EN TIRANT PARTI DE PLUSIEURS AVANCÉES TECHNOLOGIQUES POUR MIEUX S'ALIGNER SUR LES PRÉFÉRENCES DES CLIENTS ET LES EXIGENCES COMMERCIALES PROPRES À CHAQUE SECTEUR.

LES paiements ont été et restent l'activité la plus touchée par l'innovation technologique. Ces dernières années ont vu l'introduction de nouvelles méthodes, plateformes et interfaces de paiement. Effectivement, le paysage des paiements continue de se transformer. Poussés par l'innovation et l'évolution des préférences des consommateurs, de nouveaux systèmes, de nouvelles méthodes et de nouveaux acteurs façonnent l'avenir des paiements.

Comme l'explique Sangeetha Ramkelawon, Deputy CEO de BCP Bank (Mauritius), nous voyons aujourd'hui des paiements de plus en plus dématériali-

sés et ce n'est que le début. Paiement mobile, cryptogramme dynamique, carte biométrique sont les nouveaux moyens de paiement qui émergent. Par paiements mobiles, entendez par là les technologies développées comme pour Apple Pay, Google Pay ou encore Paylib. Le cryptogramme dynamique est aussi appelé à se déployer et viendra certainement un jour à Maurice. Il s'agit du code à 3 chiffres qui figure à l'arrière de la carte et qui peut changer chaque jour ou plusieurs fois par jour pour limiter au minimum les fraudes à la carte bancaire. Et la carte biométrique, elle, s'utiliserait avec l'empreinte du détenteur.

Navin Sumoreeah, du département Electronic Banking de MauBank, souligne que la situation actuelle, causée par la pandémie, a changé la façon dont les clients et les commerçants considèrent l'argent physique. « Rien qu'au cours des deux dernières années, MauBank a constaté une augmentation significative – plus de 25 % – de l'utilisation des cartes. Avec les fermetures, les gens ont adopté les achats en ligne et, par conséquent, utilisent davantage les cartes pour le paiement. »

À la fin du mois de septembre 2021, plus de 1,9 million de cartes étaient en circulation à Maurice et ont permis

EVE FIDÈLE



d'effectuer plus de 8,2 millions de transactions au cours du même mois pour un montant de Rs 18,4 milliards. Néanmoins, le marché évolue car les institutions bancaires et non financières, ainsi que les sociétés fintech, proposent d'autres moyens de paiement tels que les transferts et les paiements par Internet ou par téléphone portable. Avec plus de 1,3 million d'abonnés à la téléphonie mobile dans le pays, les paiements mobiles sont appelés à jouer un rôle important dans l'écosystème des paiements. Cette évolution est pleinement soutenue par la nouvelle technologie Mauritius Central Automated Switch (MauCAS) via la plateforme de la Banque centrale. Néanmoins, Navin Sumoreeah est d'avis que les cartes – l'argent plastique – resteront un moyen de paiement très populaire.

#### **AUGMENTATION DU NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR CARTE**

Jean Noël Samy, Head of Cards à Absa Bank (Mauritius), ajoute que c'est indéniable que le volume de transactions par carte a augmenté d'une année à l'autre sur le marché mauricien. «*La situation a non seulement contribué à l'augmentation du nombre de transactions par carte mais a aussi aidé les détenteurs de cartes existants à adopter de nouveaux moyens de paiement, tels que le sans-contact, l'augmentation des transactions d'achat en ligne, le paiement mobile ou le paiement par virement bancaire. Nos cartes, y compris les cartes de débit, permettent aux clients de faire leurs achats en ligne en toute sécurité. Nous sommes sur une croissance annuelle très positive. Au 21 octobre, nous avons enregistré une croissance de 12 % du volume total des transactions pour notre portefeuille de*

*cartes de débit et de crédit.*»

De son côté, Nantes Lavin, Head of Cards à AfrAsia Bank, explique que selon de récents articles liés aux paiements, les cartes de débit ont connu une augmentation du volume de transactions sur certains marchés plus que sur d'autres, tandis que les cartes de crédit ont été confrontées à une réduction du volume de transactions dans le monde entier. Dans le cas d'AfrAsia Bank, lors de la première pandémie en 2020, la banque a constaté une baisse de plus de 50 % des dépenses globales par carte de crédit. «*En tant que banque de niche dans les segments des particuliers et des entreprises, avec plus de 70 % de notre base de cartes sur des marchés étrangers matures, nous avons constaté une reprise régulière de nos tendances de dépenses, avec une correction complète du chiffre d'affaires mensuel moyen en octobre 2020. Lorsque nous avons été confrontés au deuxième confinement au début de 2021, la baisse n'a été que de 15 % entre les mois de mars et d'avril et nous avons constaté une reprise immédiate en mai 2021*», fait ressortir Nantes Lavin.

AfrAsia a également constaté une augmentation de 14 % en volume ainsi qu'une augmentation de 28 % en valeur des transactions par carte de crédit pour le commerce électronique depuis le début de l'année, ce qui est un très bon signe pour le programme de cartes pendant la pandémie. Cette hausse a été observée principalement dans certains pays desservis par l'institution bancaire, mais qui étaient sous le coup d'un confinement national. Pour Nantes Lavin, cela montre que les clients se sont adaptés et ont tiré les leçons du premier confinement et que le passage à un mode d'achat en ligne est plus sûr et plus pratique.

## **PRÉSENCE DE NON-BANQUES DANS L'ÉCOSYSTÈME DE PAIEMENT**

Les non-banques se frayent également un chemin dans ce segment. Pour Kevin Dahal, cela crée davantage d'opportunités et de partenariats. Les banques et fintech peuvent collaborer et ainsi venir de l'avant avec des solutions encore plus disruptives. En parallèle, cela a incité les banques à revoir leurs processus et leur modèle opérationnel. Les organismes de réglementation et les nouvelles technologies sont en train de remodeler l'écosystème. L'amélioration de l'efficacité et la capacité à mieux répondre aux attentes des clients ainsi qu'à mieux évaluer les facteurs de risque seront désormais primordiales.

Navin Sumoreeah souligne que la participation de non-banques à l'écosystème de paiement apportera certainement de nouvelles technologies et préparera le marché à de nouveaux niveaux. Cela permettra à Maurice d'évoluer vers plus de numérisation et surtout, vers une société sans argent liquide. Avec l'arrivée de nouveaux acteurs, on s'attend à ce que le coût de l'acceptation sur le marché, en particulier pour les transactions de faible montant, soit considérablement réduit, ce qui contribuera à étendre le réseau d'acceptation des paiements numériques.

Pour Jean Noël Samy, les

non-banques ne sont pas vraiment considérées comme des concurrents car, en fin de compte, elles ont besoin d'une banque pour faciliter leurs transactions. Cependant, il fait ressortir que les banques doivent faire attention à choisir le(s) bon(s) partenaire(s) afin que celui-ci(ceux-ci) ne propose(nt) pas les mêmes caractéristiques ou services, car cela pourrait cannibaliser le produit des banques.

«*Les institutions non bancaires et les innovateurs dans le domaine des paiements joueront un rôle essentiel en ouvrant la voie à l'amélioration de l'expérience des clients. Ils constitueront certainement une menace concurrentielle dans les secteurs de la vente au détail et seront certainement plus attrayants pour les détenteurs de cartes des générations Y et Z, car ils auront un plus grand choix de produits et de services. Cependant, à AfrAsia Bank, en raison de nos segments commerciaux et des multiples géographies que nous desservons dans le monde, nous pensons que ces nouveaux concurrents dans le paysage des paiements ne devraient pas affecter notre stratégie de solutions de paiement de manière négative dans un avenir proche, mais nous suivons de près les développements*», ajoute Nantes Lavin.





## LES CARTES RESTENT POPULAIRES

Depuis l'apparition des premières cartes au début des années 50, celles-ci ont évolué au fil des ans et ont été acceptées dans le monde entier, passant de la signature obligatoire pour les transactions par bande magnétique aux transactions par puce EMV et code PIN, puis aux cartes virtuelles. Dans cette optique, les cartes en tant que mécanisme de paiement ont bien résisté grâce à leur interopérabilité dans le monde entier et les marchés sous-développés auront encore besoin de cartes pendant longtemps.

Kevin Dahal, Product Manager du Products & Partnerships Unit de Bank One, rappelle que pendant très longtemps, l'argent liquide est resté le mode de paiement principal, malgré l'introduction et l'adoption progressif des paiements électroniques. Cela démontre que certaines habitudes sont bien ancrées. De même, il pense que les cartes s'imposeront au cours des prochaines décennies comme un mode de paiement majeur. Les cartes et



les paiements numériques offrent des avantages distincts et leurs marchés cibles diffèrent dans une certaine mesure. Certaines cartes bancaires offrent des services ou avantages supplémentaires aux détenteurs, tels que la conciergerie, des produits d'assurance, un choix de devises et elles sont acceptées à travers le monde. Ce qui l'amène à penser que la carte bancaire sera toujours un choix privilégié, du moins pour une certaine catégorie de clients. D'autant plus que la technologie, bien qu'elle soit de plus en plus accessible à tous, ne peut pas, non plus, remplacer facilement la sensation

d'avoir une carte physique en sa possession ; le *touch and feel*, comme on dit.

Anita Khelawon, Head of Cards and Payments à la SBM Bank (Mauritius), abonde dans le même sens. Elle ajoute que les cartes bancaires sont présentes à Maurice depuis plus de 30 ans et la SBM Bank (Mauritius) Ltd propose des cartes bancaires à ses clients depuis 1989. «La banque a été pionnière, en 2005, dans l'introduction des cartes bancaires à puce sur le marché mauricien et n'a cessé d'innover en termes d'offres sur ce segment au fil des années. La popularité

des cartes bancaires s'explique par le fait qu'elles sont un moyen pratique et peu coûteux d'effectuer des transactions avec plusieurs avantages tels que la sécurité et le contrôle sur les dépenses. La carte bancaire a connu plusieurs évolutions et elle en connaîtra d'autres dans les années à venir en fonction de l'évolution du mode de vie des gens et dans le milieu des affaires. À la SBM Bank (Mauritius) Ltd, nous suivons de près ces tendances et les évolutions qui les accompagnent en matière de modes de paiement.»

## LA DISPARITION DES PAIEMENTS PAR CARTE PAS POUR DEMAIN

Toutefois, selon certains observateurs, l'avènement de l'ère numérique avec les alternatives de paiement viendra probablement remplacer les cartes. «Le changement dont parlent les observateurs est déjà bel et bien réel. À la Bank One, nous sommes d'ailleurs fiers d'être la première banque à Maurice à avoir lancé une solution de paiement digi-

## LE SANS CONTACT

CES dernières années, le marché mauricien a vu l'adoption de la technologie sans contact et de la technologie Near Field Communication. Bien que les paiements par carte sans contact aient été introduits il y a quelques années à Maurice, ils ont vraiment commencé à gagner du terrain après le premier confinement en vue d'adopter un mode de paiement plus sûr avec la plupart des institutions émettrices et acquéreuses promouvant cette capacité de paiement et d'acceptation.

Cependant, il reste encore

beaucoup à faire pour accroître l'utilisation de cette option de paiement. Tout d'abord, les paiements sans contact devraient être acceptés par tous les commerçants dans tout le pays, en mettant l'accent sur l'éducation des commerçants afin de les encourager à accepter ce mode de paiement à leur avantage. Étant donné qu'il est plus pratique et prend moins de temps, sans compter qu'il offre une meilleure expérience au titulaire de la carte. En outre, les institutions émettrices de cartes devraient faire un effort concerté pour promouvoir continuellement les paiements sans contact auprès de leurs

clients respectifs, en soulignant leurs avantages, notamment en termes de sécurité et de commodité.

«Nous sommes l'une des toutes premières banques à Maurice à avoir adopté le paiement sans contact sur nos cartes de crédit et de débit. Compte tenu de la pandémie mondiale et des mesures sanitaires telles que la distanciation sociale, je pense que la population est de plus en plus consciente des précautions à prendre et elle est prête à adopter des moyens de paiement plus rapides pour les achats de faible valeur et à réduire ainsi les contacts dans les lieux très fréquentés,

L'année dernière, nous avons même augmenté les limites quotidiennes pour les paiements sans contact afin de permettre à nos clients de faire des achats de première nécessité malgré la pandémie. La limite est actuellement de Rs 3 000 pour chaque achat et de Rs 6 000 par jour», tient à préciser Kevin Dahal.

Chez Absa, sur la base de leur Absa Total Card portfolio, la banque a enregistré une croissance de 125 % par an des transactions sans contact. Toutes les cartes de débit d'Absa sont sans contact et les cartes de crédit sont en phase de test pilote pour être



tal universelle, baptisée 'Pop'. Cette nouvelle application mobile permet à toute personne détentrice d'un compte bancaire de se connecter via un Smartphone et de transférer ou recevoir de l'argent de n'importe quelle banque locale et ce, sans frais et sans avoir à ouvrir de compte à la Bank One. Les commerçants, quant à eux, bénéficient d'une réduction massive de leurs frais d'interchange, ce qui leur permet d'offrir de meilleurs services à leurs clients. Pop est une extension de l'Instant Payment Infrastructure de MauCAS, lancée par la Banque de Maurice», explique Kevin Dahal. Bank One a d'ailleurs annoncé qu'à court terme, de nouvelles fonctionnalités s'intégreront à Pop, notamment l'achat d'assurances, les demandes de prêts ou encore l'ouverture de comptes d'épargne.

Navin Sumoreeah est, lui, d'avis que les téléphones portables et les montres intelligentes remplaceront progressivement les paiements par carte, mais pour pouvoir passer à la technologie sans carte, l'infrastructure

également sans contact très bientôt. En juin 2019, la MauBank a été parmi les premiers à Maurice à introduire les cartes Visa sans contact et à ce jour, plus de 80 % des cartes MauBank, de débit et de crédit, ont migré vers la technologie sans contact. MauBank est également les pionniers des guichets automatiques sans contact. La SBM Bank (Mauritius) Ltd a déjà adopté le contactless et toutes les nouvelles cartes émises par la banque disposent de cette technologie. Aussi chez AfrAsia, toutes les cartes sont sans contact.

Par ailleurs, la technologie

## FIDÉLISER LA CLIENTÈLE

LES programmes de fidélisation ont parcouru un long chemin en termes de sophistication et d'efficacité. Les progrès de la technologie mobile, de l'analyse des données et de la numérisation permettent aux détaillants, commerçants et fournisseurs de cartes de crédit d'aujourd'hui d'offrir des programmes de récompenses hautement personnalisés, ce qui constitue un outil puissant pour attirer et fidéliser les clients.

Toutefois, les détaillants traditionnels ressentent la pression de trouver de nouveaux moyens de rester proches de leurs clients dans un monde où de nouveaux entrants perturbateurs tentent de s'approprier les relations avec les clients que les détaillants considéraient autrefois comme acquises. Qu'il s'agisse de concurrents de la grande distribution en ligne, de fabricants vendant directement aux consommateurs, de fournisseurs de services de paiement ou de portefeuilles nu-

et l'adoption par les clients prendront du temps et ne se feront pas dans un avenir proche.

Mais comme le souligne Nantes Lavin, il n'y a aucune raison de penser que les cartes seront remplacées dans les 5 à 10 prochaines années, même si de nouveaux acteurs du domaine des paiements, issus de la tech-

nologie numérique, bouleversent le paysage des paiements à un rythme incroyable. Les portefeuilles numériques et les cartes physiques coexisteront jusqu'à ce que tous les acteurs du monde entier réussissent dans la course à l'interopérabilité et à l'acceptation. Bien que les solutions de paiement alternatives aux cartes ne soient pas aussi largement acceptées dans le monde que les cartes à puce, telles que MasterCard et Visa, elles gagnent du terrain. Les outils de paiement numérique de nouvelle génération, tels que les portefeuilles électroniques, les applications bancaires ou toute autre solution basée sur la technologie Near Field Communication (NFC) sont principalement acceptés sur les marchés dotés de l'infrastructure adéquate. Le type de transaction jouera également un rôle dans le choix du mécanisme de paiement que le client utilisera pour effectuer le paiement. Les commerçants et les fournisseurs de services doivent donc être en mesure de proposer plusieurs options de

paiement aux clients, et les cartes en font partie.

«L'émergence des réseaux sociaux et l'omniprésence de la technologie provoquent une abondance de publicités. Par conséquent, la prise de contact, sous forme de rapprochement vers la clientèle et la communication vocale, est requise pour déclencher une réaction chez le client. Il faut savoir s'adapter et innover pour se démarquer et ainsi capter l'attention des clients. De nos jours, presque toutes les marques ou entreprises proposent des programmes de fidélité. Il est donc important de proposer des récompenses que les clients ne retrouveront pas forcément ailleurs. La formule transactionnelle a fonctionné quelques années de cela, mais aujourd'hui les entreprises sont amenées à offrir autre chose. Formule que nous, à DRIVE, avons adoptée depuis nos débuts en 2016», explique Kristel Sandian, responsable de DRIVE, programme de fidélité d'ABC Automobile.

«Les banques, les institutions financières et les fintech travaillent agressivement et indépendamment sur leur propre écosystème de paiement mobile ou par portefeuille. Heureusement, qu'à Maurice, la Banque centrale est venue de l'avant avec le MauCas et NPS pour faciliter l'interopérabilité entre les banques et les institutions émettrices, et aussi pour promouvoir l'Open Banking. Dans les années à venir, nous pourrions assister à une diminution des transactions par carte au niveau national et à une augmentation des transactions de banque à banque, mais je ne pense pas que le paiement par carte disparaîtra vraiment au cours de la prochaine décennie. Jusqu'à ce que tous les commerçants du monde entier commencent à accepter un nouveau mode de paiement universel tel que les cryptomonnaies, les paiements par carte existeront toujours», ajoute Jean Noël Samy.



# AFRASIA BANK CARTES DOTÉES DES DERNIÈRES AUTHENTIFICATIONS 3D-SECURE

**AFRASIA** Bank propose actuellement des cartes de crédit MasterCard et des cartes Visa prépayées de première qualité en devises locales et étrangères. Leur marché cible est constitué de clients privés et fortunés, d'entreprises internationales et de sociétés bancaires. Les principaux avantages des cartes de crédit sont l'acceptation dans le monde entier, l'assurance voyage internationale, un accès illimité aux salons d'aéroport dans le monde entier pour les détenteurs de la carte World ; les cartes sont disponibles en roupie, US dollar et en euro.

«Les cartes offrent également

*des programmes de récompenses XtraMiles, des offres de réduction exclusives, des protections d'achats et extensions de garantie, l'Application Card Mobile, permettant aux clients de contrôler le solde de leur compte, d'activer/ désactiver la carte, de définir et de modifier le code PIN. S'agissant de nos principales caractéristiques de sécurité, elles sont la carte sans contact avec puce EMV et code PIN sécurisé. Pour une sécurité accrue des achats en ligne, notre carte est équipée des dernières authentifications 3D-Secure»,* souligne Nantes Lavin, Head of Cards à AfrAsia Bank.

Nantes Lavin ajoute que les cartes resteront probablement l'une des solutions de paiement prédominantes, en particulier pour une banque comme AfrAsia, dont les titulaires de cartes sont répartis dans plus de 140 pays et pour laquelle l'interopérabilité et l'acceptation de transactions de paiement sécurisées sont essentielles. «Par ailleurs, comme nous vivons une ère de technologie numérique, l'évolution des tendances dans ce segment dépendra de la maturité de chaque marché à accepter ces derniers changements. Les technologies suivantes transforment et trans-



**NANTES LAVIN, HEAD OF CARDS CHEZ AFRASIA BANK**

*formeront, pour longtemps encore, le secteur bancaire ; il s'agit de l'Open banking à travers les Application Programming Interfaces (API), la robotique et intelligence artificielle, la collaboration/partenariat avec les fintech dans blockchain pour les cryptomonnaies, les systèmes de paiement de personne à personne (p2p) et le Cloud Computing.»*