

03. LE PAIEMENT À DISTANCE



En cas d'achat sur Internet, par correspondance, ou encore par téléphone auprès d'un professionnel, le client dispose de plusieurs solutions de paiement pour régler sa commande. Selon les vendeurs, elle peut être débitée immédiatement au moment de l'achat, à la réception du produit ou lors de la fourniture de la prestation de service. Dans tous les cas, le vendeur doit indiquer clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés. Il est préconisé d'en proposer plusieurs, afin d'offrir la liberté au client de payer avec le moyen de son choix. Bien que la carte bancaire soit le moyen plébiscité, une alternative comme le portefeuille électronique ou le virement bancaire est recommandée.



LE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

Le paiement peut avoir lieu immédiatement par carte bancaire, au moment de la commande. Le client doit alors indiquer le numéro de sa carte bancaire, sa fin de validité, et le cryptogramme visuel¹. La solution de paiement par carte bancaire peut répondre à différents systèmes proposés par votre banque :

LE MODULE DE PAIEMENT EN LIGNE

C'est le système **couplé généralement à un site de e-commerce**, proposé par votre banque ou un opérateur de paiement et mis en place par votre concepteur de site web.

Certains opérateurs de paiement proposent également des **systèmes non couplés à un site de e-commerce**. Le vendeur doit alors simplement envoyer un lien de paiement à son client, par e-mail.

LA VENTE À DISTANCE

La vente à distance (VAD) permet de vendre un produit à un acheteur via une intervention du vendeur, que ce soit par Internet, téléphone ou par correspondance. Le vendeur indique sur son terminal de paiement électronique (TPE)² [physique ou virtuel] pour son client, le numéro de carte bancaire, sa fin de validité, et le cryptogramme visuel.

Les opérateurs bancaires et la CNIL recommandent à leurs clients de ne jamais communiquer leurs informations bancaires. Dans ce cadre, le client doit donc avoir une entière confiance envers le vendeur.

LE TERMINAL DE PAIEMENT MOBILE

Le boîtier et l'application du terminal de paiement mobile permettent au vendeur d'encaisser son client quel que soit l'endroit, tant qu'ils s'y trouvent tous les deux (et qu'un réseau est accessible).

Elle fonctionne avec la majorité des supports mobiles, téléphones ou tablettes. Parmi ces solutions, on peut citer Monetico Mobile par le Crédit Mutuel et le CIC, Smart TPE mobilité par le Crédit Agricole, ou encore des opérateurs tels que Izettle ou SumUp.

Pour chaque solution, les coûts d'installation et/ou d'abonnement et les commissions sont variables selon l'opérateur. En fonction du volume de vente ou du panier moyen, certaines solutions peuvent s'avérer plus avantageuses que d'autres.

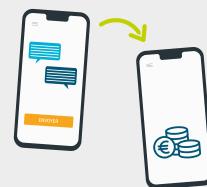
LE PAIEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE

Cette solution est très largement utilisée dans le cadre du B to B (Business to Business)³ et dans les prestations de services. Il faut alors, pour l'entreprise fournissant le bien ou le service, bien notifier ses coordonnées bancaires dans les factures. Dans le cas de la vente d'un bien auprès d'un particulier, il est également possible d'imposer au client de ne procéder à la livraison qu'à compter de la réception du paiement sur le compte bancaire.



LE VIREMENT PAR SMS

Des services de paiement électronique type Paylib [géré par le GIE Paylib Services SAS regroupant plusieurs groupes bancaires français] ouvrent progressivement aux professionnels leurs solutions alors réservées aux particuliers [exemple : « Paylib entre amis »], pour recevoir de l'argent à distance par envoi de SMS. Ces solutions, encore au stade préliminaire, ont vocation à devenir pérennes pour les professionnels et à se démocratiser.



Comment ça marche ?

Le client doit posséder en amont la solution de paiement via l'application de sa banque sur son smartphone. Le vendeur communique alors son numéro de téléphone professionnel mobile. Le client envoie l'argent via la solution de paiement de son application. Dans le cas où le vendeur est déjà coutumier de l'application, le serveur de banque rapproche les informations et convertit le numéro de téléphone communiqué en IBAN⁴ pour permettre la transaction. Si non, le vendeur reçoit un SMS avec un lien cliquable, amenant sur le site de la solution et est invité à saisir son IBAN. Il existe aujourd'hui plusieurs solutions, rattachées à votre banque [Paylib, Lyf pay], par votre opérateur téléphonique [Orange Bank] ou par des opérateurs de paiement indépendants.

LE PAIEMENT PAR PORTEFEUILLE ÉLECTRONIQUE⁵



Certains sites proposent le portefeuille électronique comme moyen de paiement pour payer en ligne des achats effectués sur Internet. Il peut être proposé sous des noms différents [PayPal, Paylib, Lydia, Apple Pay...]. Nul besoin de renseigner les informations bancaires à chaque paiement pour votre client. Les achats s'effectuent par la saisie d'un identifiant de connexion ou d'une adresse de courrier électronique ainsi que d'un mot de passe, parfois associé à un code secret.

Comment ça marche ?

Le payeur doit donc en amont créer, auprès d'un organisme tiers, un compte avec un identifiant [mail ou numéro de téléphone] et un mot de passe. Lors de son inscription, il peut avoir le choix entre relier son portefeuille électronique à sa carte bancaire ou à son compte bancaire. Il enregistre donc ses informations personnelles et ses données de paiement. Ces dernières sont stockées. L'ouverture d'un tel compte est gratuite.

RÉCAPITULATIF

Les solutions de paiement adaptées en fonction de votre moyen de vente.

		Site marchand [sans intervention du vendeur]	Vente par correspondance [téléphone, mail ou courrier]	Vente en physique [intérieur ou extérieur, sans TPE]
Carte bancaire	Module de paiement en ligne	✓	✓ Envoi d'un lien par e-mail	✗
	Vente à distance	✗	✓	✗
	Terminal de paiement mobile	✗	✗	✓
Virement bancaire		✓	✓	✓ Paiement différé ou à anticiper
SMS		✗	✓	✓
Portefeuille électronique		✓	✓ Envoi d'un lien par e-mail	✓ Paiement différé ou à anticiper

✓ Moyen de paiement possible et recommandé

✓ Moyen de paiement possible mais limité

✗ Moyen de paiement impossible

La protection des données bancaires

Quel que soit le moyen de paiement auquel le client aura recours, il est primordial d'assurer la sécurité de ses données bancaires. L'Etat met à disposition des internautes des recommandations concernant le paiement en ligne.

Paiement en ligne : 7 conseils pour éviter les risques de piratage



GLOSSAIRE

¹ **Cryptogramme visuel** : ce sont les trois chiffres qui se situent au dos de votre carte.

² **TPE** : le Terminal de Paiement Électronique est un appareil destiné à lire les cartes bancaires et enregistrer une transaction.

³ **B to B** : Le Business to Business, ou interentreprises, s'adresse aux professionnels et s'oppose au marketing B to C (Business to Consumers), destiné aux consommateurs.

⁴ **IBAN** : L'International Bank Account Number est un système international de numérotation de comptes bancaires. Il permet l'identification exacte du compte et de l'établissement bancaire, ce qui facilite les opérations de paiement et de prélèvement.

⁵ **Portefeuille électronique** : solution de paiement qui permet de payer ses achats en ligne, d'effectuer et de recevoir des virements, depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.