Instant ePIN : des services bancaires disponibles où et quand vous en avez besoin

Entretien avec Alain Faburel, vice-président Payment Personalization Services and Solutions chez Safran Identity & Security

PAIEMENT

POSTÉ LE 07.28.16

Le secteur bancaire est en plein dans sa transformation numérique, qui est accélérée par l'usage généralisé d'appareils mobiles, comme les smartphones et les tablettes. En quoi cela change-t-il les exigences de vos clients, les institutions financières ?

Alain Faburel : « Les clients des banques s'attendent à se voir offrir des services où et quand ils le veulent, que cela soit chez eux, en déplacement ou sur le chemin du travail. Les services que nous proposons à nos clients, les banques, doivent les aider à simplifier leur canal de communication avec leurs clients finaux sans pour autant sacrifier la sécurité de ces services. C'est à cet égard que Safran a élaboré une nouvelle gamme de services bancaires basés sur l'utilisation du web et les technologies numériques. Par exemple, il est désormais possible de communiquer un code PIN immédiatement et en toute sécurité à l'aide du service Instant ePIN. D'une part, les clients peuvent accéder immédiatement à leurs moyens de paiement et d'autre part, la banque voit une amélioration de l'expérience utilisateur et de la satisfaction client. Ce service a été déployé de manière expérimentale il y a quelques années et aujourd'hui, nous voyons une accélération de la demande dans toutes les régions. »

Comment l'e-PIN instantané fonctionne-t-il ?

Alain Faburel : « Instant ePIN est une procédure très facile pour les clients. Après avoir demandé un PIN numérique à leur banque, ils reçoivent une notification indiquant que leur e-PIN est prêt, puis une notification d'émission de leur code PIN soit par SMS, soit par un accès sécurisé à leur service bancaire en ligne. Cette procédure est extrêmement rapide et très simple d'utilisation. Instant ePIN de Safran est compatible avec tous les logiciels de personnalisation de Safran et est hébergé dans des centres de données certifiés par Safran. La politique d'émission du code PIN est définie avec le client à partir de plusieurs variantes possibles, dont le web et les SMS. La variante SMS est prise en charge dans de nombreux pays avec la plupart des opérateurs du monde. »

Quels sont les avantages du passage à Instant ePIN, pour les banques et pour leurs clients ?

Alain Faburel : « Ce service apportera aux banques un certain nombre d'avantages. Tout d'abord, en ce qui concerne l'expérience utilisateur, les clients pourront utiliser leur carte de paiement immédiatement au lieu d'attendre de recevoir leur code par voie postale, ce qui peut prendre quelques jours à quelques semaines. Ensuite, la sécurité s'en trouvera aussi renforcée dans les pays où la distribution postale n'est pas toujours sûre. Ce service numérique permettra en outre de faire des économies sur les frais de traitement des plaintes et d'émission de courrier avec le nouveau code PIN. Enfin, n'oublions pas que le numérique reste moins onéreux que le recours aux services postaux, ce qui donne aux

banques la possibilité de faire des économies considérables. Les clients finaux bénéficieront quant à eux d'un service plus pratique car ils pourront avoir accès à leur PIN où et quand ils le souhaitent. »

Puisque les détenteurs d'une carte de paiement pourront utiliser leur carte immédiatement au lieu d'attendre pendant des jours leur code PIN par courrier et puisque les utilisateurs qui oublient leur code pourront aussi obtenir un nouvel e-PIN instantané en quelques secondes, avez-vous une idée de ce que ces activations de carte en amont représentent en termes de transactions supplémentaires ?

Alain Faburel : « Il est difficile d'établir une moyenne mondiale, mais imaginons qu'un consommateur standard utilise sa carte de paiement 250 fois par an. S'il reçoit son PIN par canal numérique, il pourra utiliser sa carte jusqu'à 8 jours plus tôt que s'il l'avait reçu par voie postale. Cela se traduira alors par 5 transactions supplémentaires par carte grâce à l'envoi numérique du code. En multipliant ce chiffre de 5 par le nombre total de cartes dans un portefeuille important, on obtient des bénéfices supplémentaires considérables pour les banques émettrices. »

Qu'en est-il de la sécurité, toujours par rapport à l'envoi classique du code PIN par voie postale ?

Alain Faburel : « Instant ePIN a été développé dans le respect des dernières spécifications de Visa et MasterCard ainsi que des recommandations nationales, comme Cartes Bancaires en France. Ce service est conforme aux normes PCI-DSS* et repose sur les centres de données de Safran, qui sont également entièrement certifiés. Il prévoit plusieurs mécanismes destinés à authentifier le client final et à contrôler qui reçoit l'e-PIN. »

* Payment Card Industry – Data Security Standard (Industrie des cartes de paiement – Norme de sécurité des données)