

GALITT article

Personnalisation instantanée des cartes bancaires : de nouvelles opportunités

Que ce soit pour une nouvelle adhésion, ou en cas de perte ou de vol, il est désormais usuel de disposer de sa nouvelle carte de paiement en 48 heures. Et ce délai est aujourd'hui considéré comme satisfaisant dans les marchés dominés par les cartes de débit. Mais lorsqu'un crédit à la consommation est en jeu, l'immédiateté de la délivrance prend de l'importance. Les commerces qui hébergent des sociétés de crédit savent en effet que son attribution immédiate est une condition de confirmation de la vente, alors que tout délai peut conduire à sa remise en cause. L'enjeu commercial est majeur.

« *La technologie permet désormais d'émettre une carte EMV immédiatement* », explique Dominique Pierre, Directeur de Projets chez GALITT. « *L'offre de machines de personnalisation unitaire est relativement diversifiée, et des solutions logicielles émergent sur le marché international. Mais l'enjeu n'est pas technologique : il est organisationnel et sécuritaire* » poursuit-il. Aujourd'hui en effet, la personnalisation des cartes bancaires repose sur des processus de traitements par lots dans les établissements émetteurs, puis par la personnalisation des cartes dans des centres hautement sécurisés et industrialisés. Le maillon faible reste la distribution, qui se fait de plus en plus par voie postale. Le premier changement significatif imposé par l'émission instantanée (« Instant Card Issuance » ou ICI) est la décentralisation du stock de cartes « vierges ». Celles-ci doivent être conservées dans les agences ou les points de vente, dont l'aménagement doit évoluer en conséquence. Mais au-delà de cette incidence « physique », la chaîne de traitement elle-même doit être complètement repensée. Les quatre grandes étapes que sont le traitement bancaire, la préparation logique des données, leur préparation physique et la personnalisation à proprement parler peuvent aujourd'hui être mises en œuvre par des acteurs différents, se transférant de manière sécurisée des lots de traitement. Mais l'émission instantanée demande que ces étapes s'enchaînent quasiment en temps réel. Le client est en effet prêt à attendre quelques minutes, mais pas quelques heures !

« *La mise en œuvre de l'émission instantanée impose certes le re-engineering du processus de personnalisation, mais elle est aussi une nouvelle source de valeur ajoutée* » commente Guy-Aubin Garcia, Directeur Général en charge de l'Ingénierie chez GALITT. Le porteur peut en effet choisir son code confidentiel et le saisir de manière sécurisée, sans qu'il soit nécessaire de lui transmettre un mailer. Le porteur peut aussi dès réception de sa carte procéder à son activation, ce qui sécurise le processus de délivrance, permet de vérifier en temps réel la qualité de la personnalisation et garantit la bonne mémorisation du code par le porteur.

Cette nécessaire révolution de la chaîne de traitement constitue un frein significatif à la mise en œuvre de l'émission instantanée. Mais une autre évolution pourrait en favoriser le développement. « *A terme, le paiement sur mobile passera par le chargement de l'application bancaire puis par sa personnalisation Over-The-Air (OTA). Ce processus présente de fortes similitudes avec l'émission instantanée* » souligne Dominique Pierre. Le client ne saurait en effet attendre 48 heures pour que son téléphone lui permette le paiement, alors que le mobile est un symbole d'instantanéité !

Par conséquent, même si les émetteurs disposant d'un portefeuille majoritairement constitué de cartes de débit se montrent peu enclins à considérer l'émission instantanée, une réflexion sur l'architecture future de leur processus de personnalisation se justifie au regard des enjeux du paiement sur mobiles.

Gérard de MOURA
Managing Director
GALITT

GALITT

SAS au capital de 2 667 744 euros
RCS Nanterre B 329 822 514 - TVA FR42 329 822 514
29 rue Vauthier – 92100 Boulogne – France
Tél. : +33 1 46 99 69 00 – Fax : +33 1 46 99 69 23
www.galitt.com – contact@galitt.com