

Paielement du futur : les 5 prédictions d'Ingenico pour 2020

A cette occasion, **Michel Léger, Vice-président exécutif Innovation chez Ingenico** a déclaré :
« Ces cinq dernières années, les attentes et les comportements des consommateurs ont profondément bouleversé le monde du paiement : jusqu'à récemment encore, les consommateurs devaient payer lorsqu'on leur demandait de payer, ils n'avaient pas le choix. Ce temps est définitivement révolu. Aujourd'hui, chacun d'eux peut payer **quand il veut, où il veut, comme il veut**. Cette évolution des comportements - largement impulsée par le passage du cash vers le non-cash - a accéléré l'émergence de nouveaux usages et de nouvelles méthodes de paiement, que nous n'aurions jamais soupçonnés il y a encore un ou deux ans. L'année prochaine, nous pourrions peut-être payer avec notre voiture ! Pour les grands acteurs de l'industrie, les banques comme les fintechs, cela signifie une course effrénée à l'innovation. Il ne suffira plus uniquement de proposer des solutions de paiement adaptées au consommateur ; il faudra amener le paiement là où est le consommateur. »

Les 5 prédictions d'Ingenico

1. Social Commerce, Voice Commerce : le paiement de 2020 est déjà là

En 2020, le « **Social Commerce** » et le « **Voice Commerce** » devraient faire leur entrée dans notre quotidien, rendant désormais possible le paiement directement dans le chatbot de votre réseau social favori, ou instantanément par votre voix. De plus en plus, vont également se déployer des solutions qui viendront enrichir la transaction sur le terminal de paiement - le « **Value Added Services** » ou « **VAS** » - qui proposera un paiement à valeur ajoutée pour les marchands et les consommateurs : offres de fidélisation et de couponing intégrées sans couture à la transaction de paiement ; finis les temps d'attentes et les multiples transactions au point d'encaissement, tout se fera en seul « tap » ! Enfin, le téléphone mobile grâce au « **Pin on Mobile** » se transformera en terminal de paiement - en tapant votre code ou en posant simplement votre carte directement sur le mobile d'un marchand. En parallèle de ces évolutions, une grande diversité de points d'acceptation de paiements continuera d'exister et à se développer.

➤ *Ingenico propose déjà des solutions de [Social Commerce](#) et [Voice Commerce](#) et dote déjà les mobiles et tablettes de [l'acceptation des paiements sans contact sécurisés](#).*

2. Payer avec son frigo : la révolution de l'IoT en marche

L'évolution des usages laisse imaginer que nous pourrions très bientôt effectuer des paiements directement au travers des objets du quotidien : notre frigo, notre voiture, pourquoi pas notre miroir ? Comment amener le paiement dans les objets connectés et tout au long du parcours digital : les possibilités ouvertes par l'Internet des Objets sont immenses dès lors que l'on sait y intégrer un paiement sécurisé.

3. Le bouleversement des usages ne se fera pas au détriment de la sécurité

Sensibilisés sur l'utilisation des données, les consommateurs sont extrêmement vigilants et vont continuer d'être exigeants sur la sécurité des nouvelles solutions du marché. Le consommateur dictera la règle. Pour les acteurs du paiement, cette exigence démultipliée sur la sécurité va nécessiter une maîtrise technologique parfaite, pour pouvoir proposer des solutions de pointe qui permettront dans un même temps de concilier sécurité et expérience client réussie. Les nouveaux développements technologiques devraient notamment s'axer autour de : l'utilisation de **l'authentification biométrique**, l'intégration **des wallet mobiles**,

l'adaptation aux cryptomonnaies et l'utilisation de **l'Intelligence Artificielle et du Machine Learning** pour sécuriser les paiements sans friction.

4. Le paiement, facteur essentiel de l'expérience client

Le paiement est au centre du commerce et de l'expérience client. Le consommateur n'attend qu'une chose du paiement : qu'il soit naturel, c'est-à-dire totalement inaperçu mais sous leur contrôle. Ce qui implique, en sous-jacent, une expérience 100% sécurisée. Les acteurs qui sauront faire converger les mondes des achats physiques et digitaux et créer la meilleure expérience omnicanale seront les leaders du marché.

5. L'Open innovation au service du paiement du futur

Dans le monde du paiement, c'est l'usage qui guide. Pour proposer des solutions qui répondent aux envies des consommateurs et aller chercher de nouveaux territoires de croissance, l'industrie du paiement doit s'appuyer sur les meilleurs – Corporate et institutionnels, VC, startups et fintechs – et être capable de multiplier les expérimentations pour **repenser les cas d'usage avec et pour les consommateurs** dans un environnement de confiance indispensable à une adoption de masse.

- *En juin 2019, Ingenico annonçait avec CaixaBank et Global Payments la création de [Zone2boost](#), un programme international pour soutenir les start-ups de la finance et du commerce.*

À propos d'Ingenico Group

Avec son offre de solutions de paiement sécurisées sur l'ensemble des canaux de vente, Ingenico Group (Euronext : FR0000125346 - ING), leader mondial des solutions de paiement intégrées, accompagne les évolutions du commerce de demain. S'appuyant sur le plus large réseau d'acceptation de paiement dans le monde, nos solutions s'adaptent à la fois aux exigences locales et aux ambitions internationales de nos clients. Ingenico Group est le partenaire de confiance des institutions financières et des marchands, des petits commerçants aux enseignes référentes de la grande distribution. En nous confiant la gestion de leurs activités de paiement, nos clients peuvent se concentrer sur leur métier et tenir leur promesse de marque.

Suivez Ingenico :

www.ingenico.com  twitter.com/ingenico