

Renforcer sa relation client en **simplifiant** les procédures de remboursement par virement



Nos experts



Ornella Djoukui

Chief Product Owner
Encaissement,
Monétique et
Financement



Anne-Sophie Le Quinio

Senior Product Marketing



Amaury Bentaieb

Head of e-commerce &
Merchant acquisition



Le remboursement (total ou partiel) : un sujet central pour nos commerçants

Et ce quel que soit le moyen de paiement

• Les remboursements par carte

Prérequis : l'opération initiale doit avoir été payée par une carte bancaire

Année 2022	Taux de remboursement – Volume	Taux de remboursement – Capitaux
Bilan tous canaux	1,1%	1,5%
E-commerce	3,4%	2,6%
Proxi	1%	1,25%

Taux de remboursement **assez hétérogène** en fonction du secteur d'activité :

- Pointe à plus de **10 %**, en capitaux, sur le **e-commerce** (ex: secteur chaussures)
- Pointe à **3%**, en capitaux, sur le **paiement de proximité** (ex: magasin de sports)

• L'initiation de paiement DSP2

C'est une solution de paiement de **compte à compte** qui permet à un payeur de régler par virement sans avoir à l'initier via son interface bancaire habituelle.

Aucun mécanisme de remboursement prévue par la réglementation

• Les autres moyens de paiement : chèque, virement, cash

Process long, compliqué et manuel

Nécessite de connaître des informations sur le client : **l'IBAN et/ou son adresse...**

➔ **C'EST POURQUOI NOUS AVONS CAPITALISÉ SUR NOS EXPERTISES RESPECTIVES POUR CO-CONSTRUIRE AVEC FINTECTURE L'OFFRE DE PAY-OUT QUI PERMET DE COUVRIR LES REMBOURSEMENTS POUR TOUS LES MOYENS DE PAIEMENTS ET LES AUTRES CAS D'USAGE**

Une offre unique sur le marché : le PAY-OUT

Une offre de paiement 100% digitalisé qui permet de payer le client du commerçant en quelques secondes



Cas d'usage :

- Remboursement



Canaux d'acquisition pour Fintecture :

- API Privative SG pour l'Instant Payment
- Protocole Host to Host (SFTP) pour le SCT

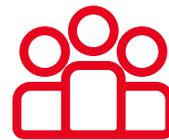
Utilisation des canaux par Fintecture depuis le compte du marchand (mandat) ou depuis un compte de Fintecture (avec couverture du marchand)



Intérêts commerçants :

- Expérience client
- Coût du remboursement réduit

Le leader du paiement de compte à compte



+7 000

marchands



+510 000

payeurs

Expérience rodée avec les références du marché



Fintecture est un établissement de paiement (ACPR-17248)



Une solution pour **chaque cas d'usage**

Se faire payer n'importe où,



E commerce



En magasin



Vente à distance



Order-to-cash

avec la solution de paiement la plus pertinente
selon le profil de votre payeur



Virement immédiat



Virement intelligent



Décaissement vérifié



Buy Now Pay Later

Simplifier les procédures de remboursement

Effectuez des remboursements :

- immédiats
- sans saisie d'IBAN
- quel que soit le mode de paiement initial du payeur
- quel que soit le contexte de distribution : en magasin ou en e-commerce

Le client est remboursé directement sur son compte bancaire.



A confirmation screen for a validated refund request. At the top center is a green circle with a white checkmark. Below it, the text reads "DEMANDE VALIDÉE". Underneath, it says "Merci d'avoir utilisé Fintecture." and "Votre paiement de 273,00 € arrivera sous quelques jours ouvrés." A table with a light gray background contains the following information: Beneficiary: Julien Lefebvre; Reference: COMMANDE N°123; Amount: 273,00 €; IBAN: FR76*****90147. At the bottom, it states "Vous allez également recevoir un mail de confirmation." and "Pour toute question, merci de vous rendre sur notre [FAQ](#) dédiée."

DEMANDE VALIDÉE

Merci d'avoir utilisé Fintecture.

Votre paiement de 273,00 € arrivera sous quelques jours ouvrés.

Bénéficiaire	Julien Lefebvre
Référence	COMMANDE N°123
Montant	273,00 €
Iban	FR76*****90147

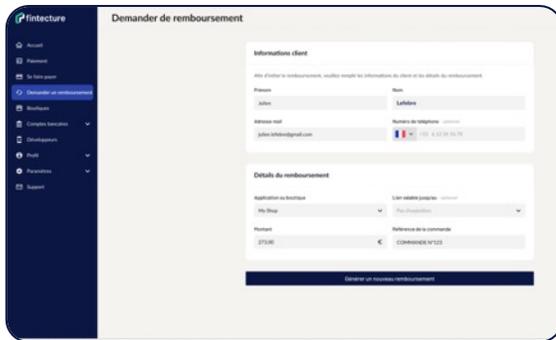
Vous allez également recevoir un mail de confirmation.

Pour toute question, merci de vous rendre sur notre [FAQ](#) dédiée.

Le décaissement vérifié **Fintecture**

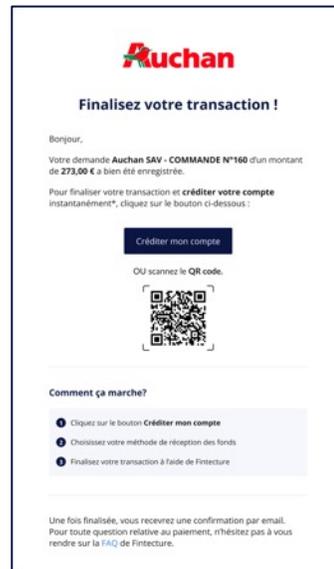
1

Vos équipes créent le remboursement depuis le Back Office Fintecture



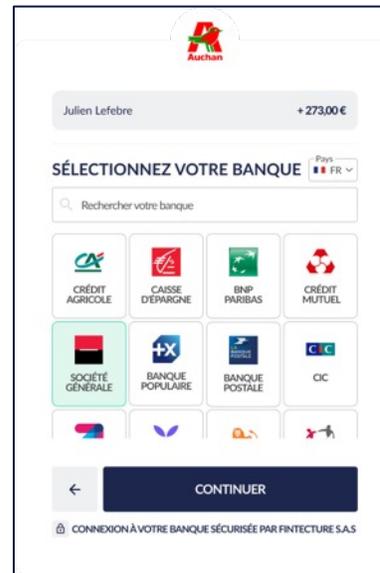
2

Le client reçoit une demande par email



3

Il sélectionne sa banque



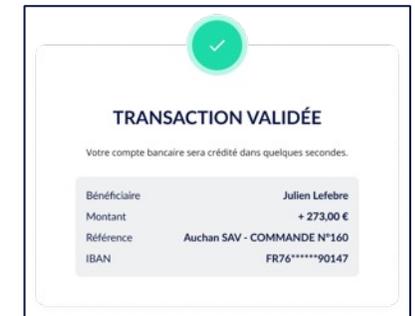
4

Il est redirigé vers son espace bancaire sécurisé.
Il accepte partager son IBAN.



5

Le remboursement est confirmé



Collecte de l'IBAN
+ Vérifications

AIS



Accessible en SaaS ou intégré à vos outils via nos API

Retour d'expérience d'Auchan

- **3 métiers différents, une problématique commune :**
 - Le SAV : Remboursement des produits achetés en magasins depuis plus de 24h00
 - La GRC* : Remboursement des commandes e-commerce dans le cas d'un remboursement impossible sur le moyen de paiement d'origine
 - La Marketplace : Remboursement des commandes de vendeurs externes achetés en magasin sur le stock en ligne.
- En moyenne 3 000 remboursements par mois pour un panier moyen de 170 €

* Gestion de la Relation Client

Retour d'expérience d'Auchan

Un **remboursement** des achats réalisés en magasin très complexe et manuel : par **Lettre-Chèque**

Lettre-Chèque **coûteuse** (entre 20 et 25 € par remboursement)

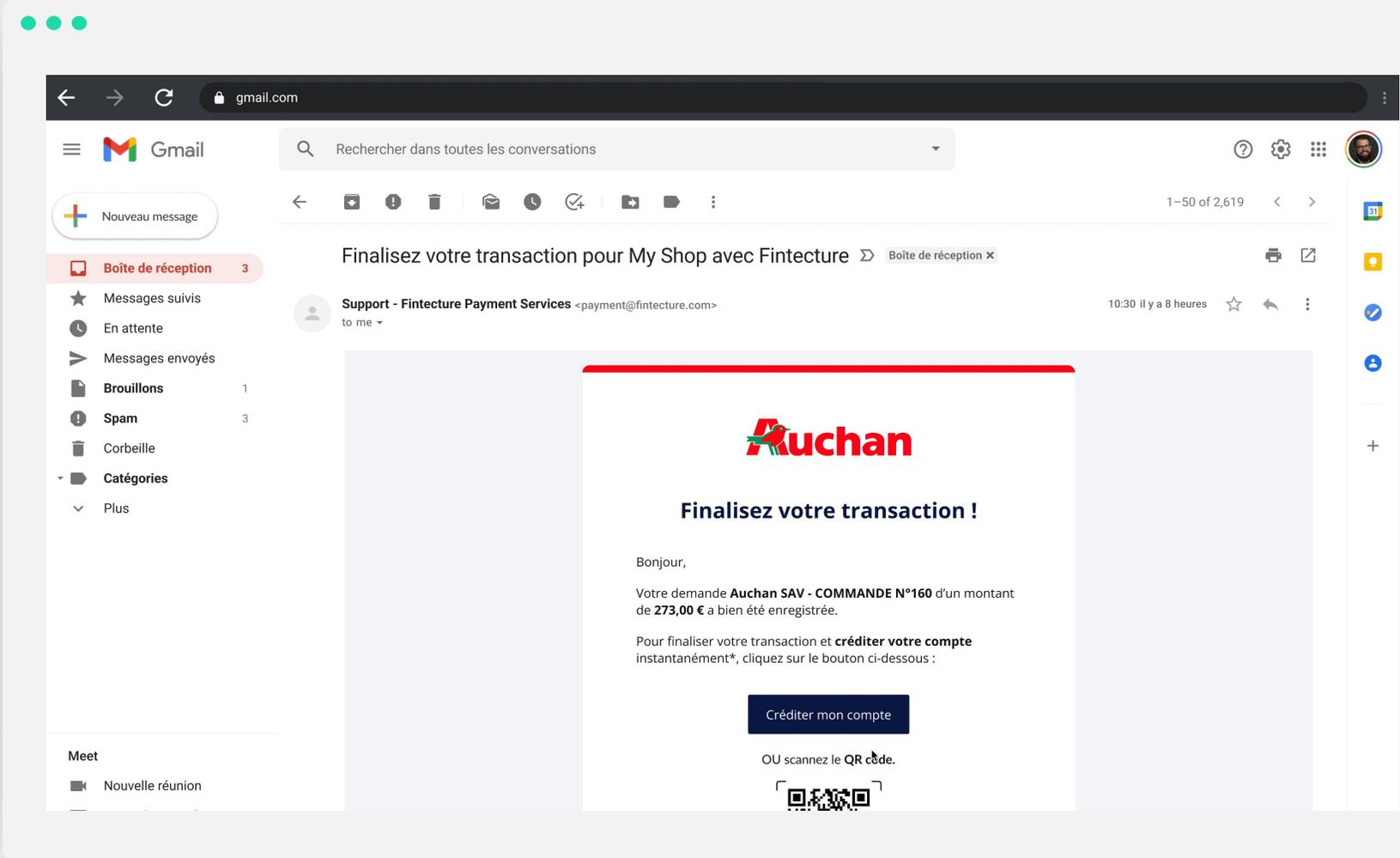
Délais de **remboursement longs**, en moyenne 3 semaines impactant la satisfaction client

Retour d'expérience d'Auchan

- **Après le branchement Fintecture :**
 - De novembre 2021 à mai 2023 : 50 000 remboursements effectués
 - Coût transactionnel : 1 € par remboursement effectué
 - Un parcours plus fluide et plus rapide pour les clients : un temps moyen d'exécution du remboursement de quelques minutes.

Le remboursement **immédiat**

Procédez au
remboursement d'un
client en collectant son
IBAN par AIS



The screenshot shows a Gmail interface on a desktop browser. The address bar displays 'gmail.com'. The search bar contains the text 'Rechercher dans toutes les conversations'. The left sidebar shows the 'Boîte de réception' (Inbox) with 3 messages, and other folders like 'Messages suivis', 'En attente', 'Messages envoyés', 'Brouillons', 'Spam', 'Corbeille', and 'Catégories'. The main content area displays an email from 'Support - Fintecture Payment Services' with the subject 'Finalisez votre transaction pour My Shop avec Fintecture'. The email body features the Auchan logo and the heading 'Finalisez votre transaction !'. The text reads: 'Bonjour, Votre demande Auchan SAV - COMMANDE N°160 d'un montant de 273,00 € a bien été enregistrée. Pour finaliser votre transaction et **créditer votre compte** instantanément*, cliquez sur le bouton ci-dessous :'. Below the text is a dark blue button labeled 'Créditer mon compte'. At the bottom, it says 'OU scannez le QR code.' followed by a QR code.

Retour d'expérience d'Auchan

- **Intégration de la solution**
 - Phase 1 : utilisation de la console Fintecture
 - Phase 2 : utilisation des APIs pour les remboursements par lot
 - Phase 3 : intégration de la solution Fintecture dans les outils internes Auchan

Pour vos équipes

SIMPLE

Des procédures comptables et opérationnelles simplifiées

SÉCURISÉ

Pas de collecte d'IBAN (information sensible)

DES COÛTS RÉDUITS

Des coûts humains et financiers réduits

Résultats



41 000€/mois d'économisés sur les frais SAV

Pour vos clients

SIMPLE

Pas besoin de se déplacer
en point de vente
Aucun RIB à
communiquer

RAPIDE & EFFICACE

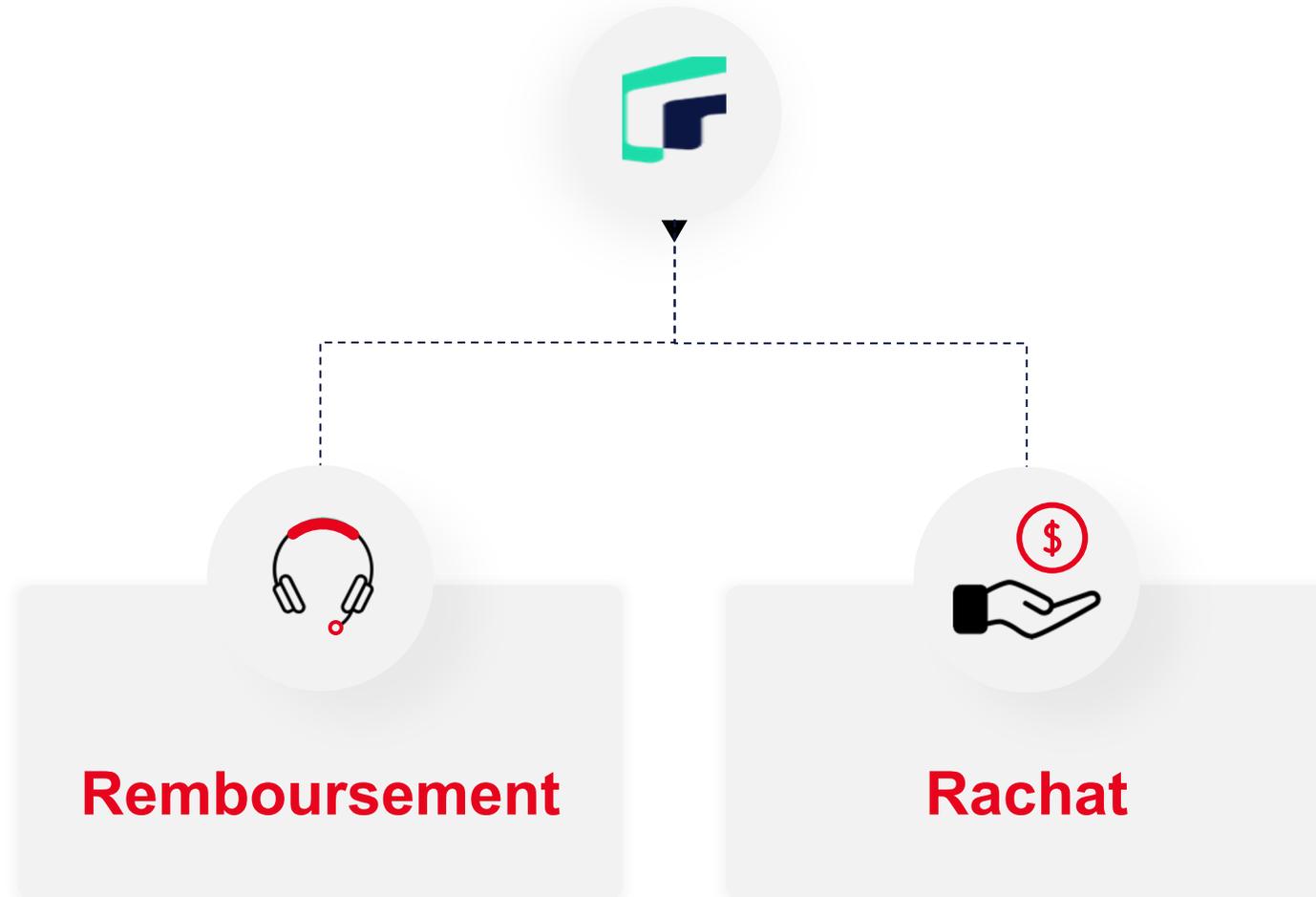
Une procédure rapide
pour un remboursement
immédiat

Résultats



95% de taux d'adoption

Le décaissement vérifié pour **d'autre usage**



Questions & Réponses