

Osez le Débit Différé !

LE MARCHÉ

Bon à savoir : le Débit Différé (DD) génère plus de PNB que le Débit Immédiat (DI).

Les paiements cartes rapportent du PNB à votre banque.

Encore plus si la carte est DD (CIP* : 0,20 % sur les cartes DI / 0,30 % sur les cartes DD).

Exemple : un paiement carte de 200€ rapporte 0,40 € en DI contre 0,60 € en DD => 50% de commission supplémentaire pour votre banque.

Un équipement massif de vos porteurs en DD est le réflexe à avoir dès aujourd'hui pour garantir votre PNB de demain, dans le cas où la CIP pourrait être réduite à 0% pour les cartes DI.

A retenir également : les clients détenteurs du DD utilisent moins les chèques et d'espèces. Tant mieux pour vous car ces moyens de paiement coûtent plus chers à votre banque.

*Commission d'Interchange de Paiement

DANS NOS RÉSEAUX

Les cartes Caisse d'Epargne, cœur de gamme et haut de gamme, sont éligibles DD et Izicarte. Notre parc actuel se décompose ainsi :

	Visa Classic	13% en DD 87% en DI	DD 36% en Izicarte DI 29% en Izicarte
	Visa Premier	42% en DD 58% en DI	DD 61% en Izicarte DI 54% en Izicarte
	Visa Platinum	100% du parc en DD (n'existe pas en DI)	60% en Izicarte
	Visa Infinite	100% du parc en DD (n'existe pas en DI)	N'existe pas en Izicarte

Source : Natixis Payment Card Report Déc 2019, CAISSE D'EPARGNE, chiffres toutes caisses

Le Débit Différé est encore peu proposé, particulièrement sur les cartes Visa Classic. Les conseillers sont plutôt à l'aise pour inclure le crédit renouvelable Izicarte dans leur proposition. On peut constater que si la carte est proposée en Izicarte, le mix avec le Débit Différé se fait plus naturellement.

L'équipement en carte en DD est associé à un profil Client spécifique alors qu'il répond aux besoins d'un grand nombre de vos clients, quelle que soit la couleur de leur carte.

LE RÉFLEXE « PREMIER IZI DD »

Sur le flux comme sur le stock, le réflexe Premier et Izicarte est maintenant bien en place dans le réseau ; la proposition du Débit Différé doit être jointe comme facilitateur de la gestion de budget au quotidien (souplesse, imprévus, avance...).

DU CÔTÉ DES CONSEILLERS

Le DD est aujourd'hui souscrit à 66% à l'initiative du client.

Comment augmenter le nombre de propositions par le Conseiller ?

Pensez à mettre le DD dans le point budget !

Temps d'écoute et de découverte lié à la bancarisation

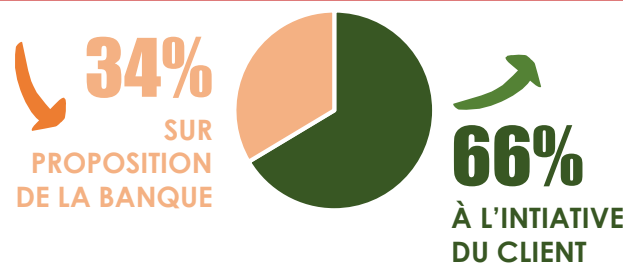
J'écoute mon client, je retiens ses besoins, je le questionne

(voyage-t-il ? Suit-il bien ses comptes ? Combien dépense-t-il par mois en carte bancaire ? A-t-il eu des commissions d'intervention ? A quelle date est-il payé dans le mois ?...)

Temps de proposition

Quand je présente la carte, je le fais par étape pour penser à tout. Et surtout j'adapte les propositions aux besoins du client

- La carte (niveaux de plafonds nécessaires)
- Les souplesses de gestion possibles et chaque usage (DD > Découvert autorisé > Crédit renouvelable > Prêt Perso)
- Les assurances (zoom pour les voyageurs et les skieurs, sans omettre l'extension de garantie et la garantie achat)
- Les avantages et programmes relationnels Visa (Partenariats, Conciergerie...)
- Le selfcare (pilotage de la carte sur le mobile en toute autonomie)



A QUI PROPOSER UN DD ?

A tous clients respectant les critères de risques ci-dessous :

- Non fiché FICP, hors surendettement et clients fragiles
- Noté entre 1 et 8 (dont prospects et jeunes à potentiel)
- **Domiciliation de revenus** récurrents et stables et/ou d'épargne

En s'étant assuré de :

- Avoir une visibilité sur les antécédents bancaires
- Connaître le fonctionnement du compte
- Porter une vigilance sur les clients régulièrement en situation de découvert
- **Adapter les plafonds de cartes en fonction des revenus mensuels domiciliés** ou du niveau d'épargne domicilié

QUAND PROPOSER LE DD ?

→ **A l'entrée en relation, dans le cadre d'un entretien de découverte**

Détecter les leviers d'usage et de consommation du client pour le conseiller sur l'équipement le plus adapté.

→ **Dans une démarche proactive (visite de portefeuille, point budget, renouvellement de carte...)**

C'est le moment de faire un point sur l'équipement de votre Client et de le conseiller pour trouver la solution adaptée à sa situation actuelle et ses modes de dépenses. Une approche par la tarification est possible via la synthèse disponible au poste conseiller pour montrer les frais occasionnés par les incidents d'intervention et/ou les agios.

→ **Lors d'une réclamation d'un client qui a eu une commission d'intervention**

DU CÔTÉ CLIENT

Les avantages du débit différé

93% des porteurs de carte DD sont satisfaits et ont l'intention de garder ce type de débit lors du renouvellement.

La souplesse avec l'avance de trésorerie gratuite

Toutes les dépenses effectuées au cours d'un mois avec la carte à débit différé sont débitées en une seule fois le 4 du mois suivant (M+1).

Une possibilité de bénéficier d'une avance sur les dépenses de santé, les frais pro ou les imprévus

Les règlements des dépenses de santé étant différés, les remboursements (Sécurité sociale, Mutuelle,...) seront versés sur le compte de votre client avant le débit qui aura lieu le 4 du mois suivant.

Une meilleure lisibilité des dépenses sur le site Internet et dans l'application mobile

Les paiements cartes en DD sont séparés du reste des opérations. Votre client peut ainsi, à tout moment, voir le montant global de son encours et éventuellement effectuer un virement, avant que ses achats ne soient débités, sans avoir à supporter de frais.

Sans Frais supplémentaire

La carte DD est au même prix que celle en DI. Elle permet aussi à vos clients d'éviter les opérations au MAD (Mouvements en attente de décision) et les frais d'agios. Avec l'avance de trésorerie, ils peuvent enfin garder leur épargne de précaution.

★ **Le crédit renouvelable Izicarte permet de répondre à des besoins complémentaires comme un décalage de trésorerie sur plusieurs mois.**

POUR TOUJOURS PLUS DE CONTRÔLE...

- Possibilité de paramétrer une alerte SMS sur l'encours CB pour donner de la visibilité et aider vos clients dans le pilotage de leurs dépenses mensuelles.
- Penser à bien ajuster les niveaux de découvert autorisé.
- Pour limiter les commissions d'intervention, compléter le DD de la réserve Izicarte.



LES 3 IDÉES REÇUES DES CONSEILLERS

« Le Débit différé est un produit risqué »

FAUX Le client accède à ses encours CB via le site Internet ou via son mobile et peut donc maîtriser son budget en toute autonomie.

« La gestion du client est plus compliquée car je n'ai pas de connaissance immédiate de ses dépenses »

FAUX Une vision immédiate des encours CB est possible sur le poste conseillers depuis la synthèse du client. Le conseiller accède directement aux encours CB de son client lors du traitement du MAD (instances internes).

« Je ne vois pas l'intérêt pour le client donc je ne lui propose pas »

FAUX La carte DD peut convenir à tous les profils (après analyse risques).

Votre conviction personnelle sur l'intérêt du débit différé ne doit influencer ni votre conseil, ni votre proposition. Ecoutez les besoins de votre client.

LES 3 IDÉES REÇUES DES CLIENTS

« Le débit différé est un crédit »

FAUX C'est une avance de trésorerie allant jusqu'à 30 jours, sans agios ni frais supplémentaires. Pas de frais caché, pas de crédit à rembourser, le client n'est prélevé que de ce qu'il a dépensé par carte.

« C'est plus dur de suivre et de maîtriser mes dépenses en débit différé »

FAUX Un vrai suivi budgétaire est possible : le client sait où il en est, en temps réel, instantanément sur l'Espace Banque à Distance. En tant que conseiller, je dispose d'outils de suivi/contrôle de la situation du client (encours disponible au poste conseillers).

« Le débit différé est réservé aux supers gestionnaires »

FAUX La carte à débit différé peut convenir à tous les profils. Un récapitulatif des dépenses est disponible à tout moment. Un seul prélèvement par mois, c'est pratique (surtout après le versement du salaire) et fini les agios non maîtrisés !

