



Fiche pratique

BONNES PRATIQUES DÉBIT DIFFÉRÉ

CONTEXTE

Des descentes de gamme du débit différé vers le débit immédiat sont de plus en plus constatées ces dernières années. Une étude a été réalisée* auprès de nos clients et les résultats **pointent le rôle central du conseiller dans la conservation de l'option débit différé à long-terme.**

Les bonnes pratiques de cette fiche doivent s'appliquer dès la vente du débit différé ; pour que nos ambitions commerciales portent leurs fruits à court-terme (souscription) mais restent aussi productives sur le long-terme (maintien de l'option).

Sans argumentaire solide et à défaut d'accompagnement vers une logique de gestion différente de son compte de dépôt, les clients peinent à percevoir la réelle valeur ajoutée du débit différé vs. débit immédiat : une situation qui peut encourager l'abandon.

*Etude Stratégir pour BPCE sept.2021

3 clés de succès : profilage, empathie et accompagnement.

QUE FAIRE SI MON CLIENT VENANT DE PASSER EN CARTE DÉBIT DIFFÉRÉ VEUT REVENIR AU DÉBIT IMMÉDIAT ?

Surtout ne pas procéder à un retour au débit immédiat sans avoir réalisé les actions ci-dessous :

● **Temporiser**

● **Réexpliquer**

● **Rassurer**

Au-delà de la perte de PNB liée à la descente de gamme de la carte, la refabrication d'une carte est aussi un coût supporté par votre établissement. Bien entendu, le retour arrière reste possible si l'expérience n'est pas concluante.

TEMPORISER

Le débit immédiat n'est pas plus simple que le débit différé. Comme pour tout changement, **il faut juste un peu de temps pour s'habituer et changer ses habitudes.**

Le premier mois de passage en débit différé cumule le débit immédiat des opérations en cours et le débit différé d'opérations nouvelles. Ce chevauchement au démarrage, source de confusion, nécessite d'être anticipé et accompagné. **Préconisez donc à votre client de tester le débit différé durant 2 ou 3 mois**, pour bien comprendre le fonctionnement et visualiser les avantages du débit différé dans la gestion de son budget au quotidien, sur plusieurs périodes mensuelles.

93% des utilisateurs se disent satisfaits du débit différé* et ne souhaitent pas revenir en arrière lors du renouvellement de leur carte. (*Etude CSA pour le Groupe BPCE « Appétence des cartes à débit différé » Juin 2019)

RÉEXPLIQUER

Réexpliquez les avantages à votre client (et qu'il en bénéficie pour le même prix que le débit immédiat !).

Parlez de « **regroupement des achats** » afin d'expliquer le principe du débit différé : des termes neutres et sans équivoque. Vous pouvez comparer ce système de débit mensuel avec ceux d'autres secteurs (fournisseurs d'énergie, de la téléphonie, impôts...).

Présentez l'ensemble des **atouts du débit différé** et **insister sur les bénéfices les plus adaptés au profil client** : contrôle des dépenses mensuelles par carte (on visualise un total pour voir quel poste économiser), souplesse de trésorerie en cas d'imprévus, commissions d'intervention limitées (le client a le temps de procéder à la provision du compte avant prélèvement de l'encours), possibilité d'optimiser ses placements (on ne pioche pas dans les économies), facilités de paiement à l'étranger...

Fiche pratique

BONNE PRATIQUE DÉBIT DIFFÉRÉ

RÉEXPLIQUER – suite

Accompagnez le client dans l'adoption d'une nouvelle logique de gestion et définissez conjointement un **seuil mensuel de dépenses** → un outil pratique qui permet une meilleure appréhension du débit différé et en simplifie la gestion. Rappelez que les retraits espèces éventuels sont débités immédiatement du compte bancaire.

La visualisation rassure, montrez à votre client comment il peut consulter à tout moment son encours carte bancaire depuis sa banque à distance. → [Partager le film](#) → [Partager la démo de l'application](#)

Redonnez-lui également quelques exemples de situations propices à l'utilisation d'une carte en débit différé

- « Évitez d'avancer vos frais médicaux : Des frais de dentiste ? Une radio à faire ? Des nouvelles lunettes ? Le paiement avec votre carte à débit différé peut vous permettre d'être remboursé par la Sécurité Sociale et votre mutuelle avant d'être débité. »
- « En cas de panne, pas de panique : En payant avec votre carte à débit différé, vous pouvez régler une dépense imprévue. Comme vous êtes débité une fois par mois de votre encours des paiements par carte, vous avez le temps d'assurer la provision nécessaire sur votre compte pour couvrir cette opération. »
- « Louez votre véhicule à l'étranger en toute sérénité : Certaines agences de location de voiture à l'étranger préfèrent les cartes avec la mention « crédit », aux cartes marquées uniquement « débit ». Les cartes à débit différé comportent la mention « crédit ». »
- « Envie de partir le mois prochain ? Réservez immédiatement vos locations de vacances. En payant avec votre carte à débit différé la réservation de votre location de vacances, vous pouvez réserver au plus tôt. Vous ne serez débité qu'au moment du prélèvement de votre encours des paiements par carte. »

A ne surtout pas faire

Associer ou comparer le débit différé à une forme de crédit ; cela risque d'alimenter la défiance des clients et d'ancrer dans un évocatoire négatif et angoissant.

S'appuyer sur l'argumentaire du « test temporaire », cela encourage la souscription mais dessert le maintien de l'option à long-terme.

RASSURER

Toutes les cartes Visa Platinum et Visa Infinite sont automatiquement programmées en débit différé pour leur confort d'utilisation. Désormais cette option se démocratise et nous permettons à nos clients d'en profiter dès la Visa Classic et de surcroît pour la Visa Premier.

Vérifiez l'abonnement BAD de votre client et montrez lui comment consulter ses encours.

Les études BPCE sur les clients passés en débit différé ne montrent pas de risque supplémentaire et aucune dégradation de la note Bale II constatée. Néanmoins, pour rassurer encore plus votre client :

- Si votre Client dispose du **service AlertEcureuil** (inclus dans toutes les Formules), **paramétrez une alerte sur un seuil d'encours** (voir fiche pratique AlertEcureuil) pour qu'il soit prévenu de l'avancement de son encours débit différé.
- Paramétrez un découvert permanent adapté** à sa situation ; allié au débit différé, cela permet de minimiser le risque de découvert.
- Invitez votre client à utiliser les outils liés au budget dans son application mobile et mettre en place les alertes qu'il souhaite (prochainement au S1 2022).