

Repenser l'expérience utilisateur sur le canal automate bancaire

Les consommateurs utilisent régulièrement les services des guichets automatiques de banque (GAB), qui représentent encore le point de contact le plus fréquent entre la banque et ses clients. Néanmoins, face à l'augmentation constante de l'utilisation frauduleuse des cartes de paiement et autres activités délictueuses sur le canal automate bancaire, les utilisateurs peuvent craindre pour leur sécurité et celle de leurs données.

Au-delà des questions de sécurité, les consommateurs attendent des services de plus en plus personnalisés et conviviaux, notamment pour le canal automate, canal bien souvent jugé comme trop impersonnel.

L'application PlainPay a été conçue pour permettre aux utilisateurs de retirer de l'argent au guichet automatique avec plus de facilité et de sécurité, de personnaliser leur propre expérience, ainsi que d'apporter divers autres avantages aux banques comme à leurs clients.

PlainPay est une application mobile fiable, compatible avec les principaux systèmes d'exploitation de smartphones, et qui s'intègre facilement à l'infrastructure existante de la banque pour en renforcer la sécurité et enrichir l'expérience utilisateur.

Grâce à PlainPay, les utilisateurs ont un accès pratique et sécurisé depuis leur smartphone à une variété de services visant à améliorer l'expérience utilisateur sur le canal automate bancaire, tels que:

- ✓ *Retraits plus sûrs et plus rapides sans utiliser de carte bancaire*
- ✓ *Personnalisation du menu pour un accès simplifié aux services les plus utilisés*
- ✓ *Géolocalisation de l'automate bancaire le plus proche, et liste actualisée des services qui y sont disponibles*
- ✓ *Fonction de guidage vocal pour personnes malvoyantes sur l'ensemble du parc*



Pourquoi utiliser PlainPay?

Retraits plus rapides et sécurisés

L'utilisateur PlainPay n'a plus besoin d'insérer sa carte bancaire dans l'automate bancaire, ce qui réduit considérablement le risque de vol et de fraudes à la carte telles que le clonage (*skimming*) et le piégeage (*card trapping*). De plus, il a la possibilité de préparer sa transaction de retrait à l'avance, depuis son mobile, afin de réduire au minimum le temps passé devant l'automate. Ainsi, grâce aux retraits plus rapides, les files d'attente aux automates sont plus courtes et les volumes de transactions plus importants pour la banque.

Plus de contrôle et une meilleure expérience pour l'utilisateur

Dotés de PlainPay, vos clients peuvent facilement géolocaliser l'automate bancaire le plus proche et en vérifier, en temps réel, la disponibilité des services. L'utilisateur PlainPay peut ainsi s'assurer, directement depuis son mobile et sans perte de temps, qu'il trouvera sur cet automate les fonctionnalités désirées. De plus, l'utilisateur a aussi la possibilité de configurer lui-même son propre menu sur l'automate pour faciliter l'accès aux options qui l'intéressent en choisissant les fonctionnalités qu'il souhaite visualiser sur l'automate.

Retrait sécurisé pour une tierce personne

L'utilisateur PlainPay peut autoriser le retrait sur automate à une tierce personne, même si celle-ci n'a pas de compte en banque ou de carte de retrait. Par exemple, un parent peut ainsi autoriser son enfant à retirer sur son compte un certain montant de façon ponctuelle, ou des montants réguliers dans une limite de temps bien définie. L'utilisateur principal a bien entendu le contrôle des opérations effectuées et reçoit une notification à chacune des opérations effectuées par l'utilisateur secondaire.

Facilité d'intégration dans l'infrastructure existante de la banque

L'application PlainPay s'intègre facilement à votre système existant et respecte les investissements faits sur le canal automate, incluant l'actuelle application pour automate bancaire, que celle-ci soit une application provenant d'un fournisseur tiers ou qu'elle ait été développée en interne. L'application peut être personnalisée au nom de la banque en respectant sa charte graphique ou être étroitement intégrée à votre application de Mobile Banking. Enfin, la solution offre à vos clients un processus d'activation du service PlainPay simplifié, qui peut se faire en quelques étapes depuis l'automate de la banque ou depuis le site de Banque en ligne.

Pourquoi PlainPay est-il sûr?

PlainPay utilise un canal de communication hautement crypté entre l'application du téléphone mobile et le serveur, basé sur le protocole standard SSL et des algorithmes de sécurité propriétaires. Tous les messages transmis par PlainPay sont accompagnés d'un code d'authentification de message (MAC, *Message Authentication Code*) et chiffrés par mot de passe OTP. Ce mot de passe unique est généré par un module de sécurité matériel (HSM, *Hardware Security Module*) pour garantir les normes de sécurité les plus strictes. Le MAC est généré par des algorithmes propriétaires à chaque transaction pour une intégrité et une sécurité maximales des messages.

PlainPay apporte aussi d'autres améliorations en matière de sécurité:

- ✓ *L'emploi du téléphone mobile comme outil d'accès et d'authentification pour l'opération de retrait sur automate bancaire élimine le risque de clonage de carte (skimming)*
- ✓ *Les comptes et données bancaires sont protégés, même en cas de perte ou de vol du téléphone mobile, par un code PIN PlainPay choisi et configuré par le client lui-même depuis l'application*
- ✓ *Le système de sécurité et d'alertes intégré au système conserve l'historique des messages d'information, actualisé en temps réel à chaque transaction, ce qui permet à l'utilisateur de déceler et de signaler rapidement toute activité jugée suspecte*
- ✓ *Aucune donnée sensible n'est conservée dans le téléphone mobile, et toutes les données sensibles conservées dans le serveur sont entièrement conformes aux normes PCI*

Comment ça marche?

1

Après téléchargement de l'application PlainPay, le client suit une procédure d'activation du service depuis l'automate, afin d'associer son téléphone mobile à sa carte de retrait. Dès lors, le client a la possibilité de se servir de son téléphone au lieu de sa carte pour effectuer ses opérations de retraits d'argent. Il peut à tout moment configurer le détail de ses prochains retraits (reçu souhaité ou non, montant ponctuel ou montant par défaut pour tous les retraits à venir).



2



Après cette opération de préparation du retrait, il ne reste plus au client, devant l'automate de la banque, qu'à appuyer sur la touche de l'automate prévue pour les retraits sans carte. Il scanne alors le QR code à usage unique qui s'affiche sur l'écran de l'automate, et confirme l'opération de retrait en tapant son code PIN PlainPay sur le clavier de l'automate. Le client reçoit alors ses billets (et le reçu éventuel, si celui-ci a été demandé dans la phase de configuration du service). Le retrait se fait en toute sécurité en quelques secondes. Un SMS et un reçu électronique sont transmis au téléphone du client, éliminant tout besoin de reçu papier.

De plus, le client peut aussi autoriser une tierce personne à effectuer une opération de retrait sans carte. Il suffit que cette personne télécharge l'application PlainPay et l'active en suivant le processus guidé. L'utilisateur principal crée alors, depuis son mobile, un utilisateur secondaire associé à son profil, et configure l'opération de retrait à associer à cet utilisateur. L'utilisateur principal a le choix entre différentes options de configuration: un retrait ponctuel, des retraits multiples dans une certaine limite, ou des retraits périodiques.

La personne ainsi habilitée peut alors se rendre sur l'automate pour retirer le montant autorisé en scannant le QR code qui apparaît sur l'écran de l'automate et confirmer l'opération de retrait en tapant son code PIN PlainPay sur le clavier de l'automate. Elle reçoit également un SMS et un reçu électronique sur son téléphone. Les fonds seront débités sur le compte de l'utilisateur principal, et un reçu électronique identifiant la transaction de l'utilisateur secondaire lui sera envoyé en temps réel.

Siège social - Bari

Strada Vassallo, 1
70125 Bari - Italie
Téléphone: +39.080.5692111
Fax: +39.080.5692112
headquarters@aurigaspa.com

Bureau de Milan

via Santa Maria Valle, 3
20123 Milano - Italie
Téléphone: +39.02.00681.583
Fax: +39.02.00681.400
milan@aurigaspa.com

Bureau de Rome

via R. Gigante, 20
00143 Roma - Italie
Téléphone: +39.080.5692111
Fax: +39.080.5692112
rome@aurigaspa.com

Bureau de Londres

Building 3, 566 Chiswick High Road
London W4 5YA - Royaume-Uni
Téléphone: +44 (0)208 849 8022
Fax: +39.080.5692112
london@aurigaspa.com

Bureau de Paris

88 ter avenue Général Leclerc,
92100 Boulogne Billancourt France
Téléphone: +33 (0)1.74.31.11.77
Fax: +33(0)1.74.31.10.00
paris@aurigaspa.com