

PayPal, solution d'e-commerce accessible

L'arrivée d'une nouvelle solution de paiement en ligne, originale dans son approche, représente un événement important car elle propose une alternative aux solutions lourdes généralement présentes sur le marché, rarement adaptées à l'usage du consommateur pour ses échanges, ainsi que des PME.

PayPal est la première solution d'envergure européenne à disposer d'une directive de Bruxelles, la licence de monnaie électronique sur serveur. Il s'agit en réalité de la seconde solution en France qui profite de cette directive, après Moneo, mais à la différence de son aînée, elle est destinée à une utilisation en ligne. PayPal dispose donc d'un passeport de monnaie électronique, autorisé tout d'abord par les services financiers britanniques, la FSA (*Financial Services Authority*) avant d'obtenir l'agrément européen, puis par la Banque de France. Coté acheteur, un compte PayPal dans un premier temps ne permet de paiement que par l'intermédiaire d'une carte bancaire. Le modèle américain devrait cependant prochainement se retrouver sur ce système, à savoir d'offrir aux consommateurs la possibilité d'approvisionner son compte par virement bancaire. Pour le vendeur, la PME par exemple, qui adopte le système, le coût du service reste raisonnable, 1,9% à 3,4% par transaction, auxquels viennent s'ajouter 0,35 euro par opération. Certes, le pourcentage à la transaction peut paraître élevé, et il l'est sans doute par rapport au coût des systèmes bancaires, cependant, l'accession à ces derniers est soumise à des conditions, en particulier financières et technologiques, qui rendent ces solutions difficilement abordables pour les petites structures. PayPal se révèle donc être solution simple à mettre en place, et au coût raisonnable. Il ne faut pas oublier non plus que le système PayPal permet de vendre ou de régler ses achats en cinq devises. Cette faculté est importante, en particulier pour les PME à la recherche d'un système de paiements transnationaux, d'autant plus que les opérations sont quasi instantanées. En effet, l'e-commerce traverse les frontières, et un produit peu intéresser des acheteurs issus de nombreux pays, nécessitant une adaptation du système de paiement sur les grandes monnaies, comme l'euro ou de dollars, ce qui dans le cas de PayPal représente un net avantage pour l'entreprise. **Et la sécurité ?** L'autre point fort de la solution de paiement en ligne PayPal provient de la sécurité du système. Du côté de l'acheteur, héritage du site d'enchères eBay, un système d'assurance garantit l'achat dans une limite de 400 €, mais pour un nombre de recours limité. Et surtout, l'utilisateur est sensibilisé à tous les niveaux lors de l'utilisation du système. Pour le vendeur, le système PayPal profite véritablement de l'expérience d'eBay en matière de contrôle, de veille, et de sécurisation des transactions. 30 % des effectifs des centres d'appels sont consacrés à la surveillance. S'il est difficile d'empêcher un individu de tenter de contourner les protections, fraude, spam et spoofing sont rares, car connus et rapidement détectés. eBay a été l'une des premières entreprises américaines à agir efficacement contre les auteurs de ces dérives, allant jusqu'à obtenir cinq ans de prison ferme contre l'auteur d'un spoofing. Avec 50 millions d'utilisateurs et 4,4 milliards de dollars de mouvement au deuxième trimestre 2004, le taux de fraude sur PayPal reste très bas, ce qui est l'avantage des systèmes centralisés, qui permettent de concentrer les ressources et les compétences sur la sécurisation des transactions. Une garantie supplémentaire qui fait de PayPal une solution intéressante, aussi bien pour l'acheteur que pour l'entreprise qui recherche une solution de paiement en ligne prête à l'emploi, fiable, directement accessibles, et simple à mettre en place. Et PayPal propose aux États-Unis des options adaptées au commerce électronique, qui

pourraient prochainement être disponibles en France, et apporter aux PME un supplément de fonctionnalités qui leur permettent enfin d'accéder à l'e-commerce.