



ReceiveAndPay fidélise les internautes et lève les freins liés à l'achat en ligne

Paris, le 8 novembre 2007 – Dix mois après son démarrage, ReceiveAndPay, la solution de paiement de Fia-Net lancée en partenariat avec Sofinco, recueille l'enthousiasme des internautes. ReceiveAndPay, le seul système de paiement après réception et vérification de la commande, améliore la satisfaction des acheteurs en ligne. Un constat significatif : même en cas de retard, les utilisateurs de ReceiveAndPay sont prêts à racheter sur le site marchand concerné.

▪ **ReceiveAndPay recrée sur le Net les conditions de l'achat en magasin**

En règle générale, lors des achats effectués sur Internet, le compte en banque du consommateur est débité au moment de la commande ou, au mieux, à l'expédition du produit. Grâce à ReceiveAndPay, l'achat en ligne retrouve la logique de l'achat en magasin : le client ne paye qu'une fois qu'il a le produit en mains. Ce moyen de paiement innovant, d'ores et déjà souscrit par plus de 150 sites, est à ce jour accessible sur 95 d'entre eux¹.

Avec ReceiveAndPay, le compte en banque du consommateur n'est pas débité au moment de la commande. A la date de livraison prévue, l'internaute reçoit un courrier électronique lui demandant de confirmer la bonne réception de sa livraison et sa conformité ou, à l'inverse, de signaler tout retard ou toute anomalie.

Si l'objet livré est conforme à la commande, l'acheteur donne l'ordre de procéder au débit de son compte en banque ou de sa réserve de crédit. Si l'objet n'est pas conforme ou n'a pas été livré, le consommateur suspend le paiement de la commande jusqu'à la réception d'un objet conforme aux engagements du site marchand ou jusqu'à l'annulation pure et simple de son achat.

▪ **Preuve de la satisfaction des internautes, les intentions de réachat sont en hausse !**

Grâce à ReceiveAndPay, les acheteurs en ligne retrouvent la totale maîtrise du paiement. ReceiveAndPay réduit donc l'impact de toutes les craintes liées à la vente à distance.

D'après les études de satisfaction réalisées par Fia-Net auprès d'un échantillon de 16 892 internautes sur la période allant du 1^{er} février 2007 au 1^{er} septembre 2007, les utilisateurs de ReceiveAndPay sont beaucoup moins déçus en cas de retard de livraison que les acheteurs qui ont payé par carte bancaire.

En effet, sept jours après la date de livraison présumée, Fia-Net adresse un questionnaire de satisfaction aux acheteurs des sites marchands proposant ReceiveAndPay. Ce questionnaire est envoyé indifféremment aux clients ayant réglé de façon classique ou avec ReceiveAndPay. Il mesure notamment le retard éventuel de la livraison par rapport au délai annoncé par le site, ainsi que les intentions de réachat des internautes. Les réponses des utilisateurs de ReceiveAndPay, comparées à celles des autres clients, montrent que ReceiveAndPay limite très fortement la frustration de l'internaute en cas de retard.

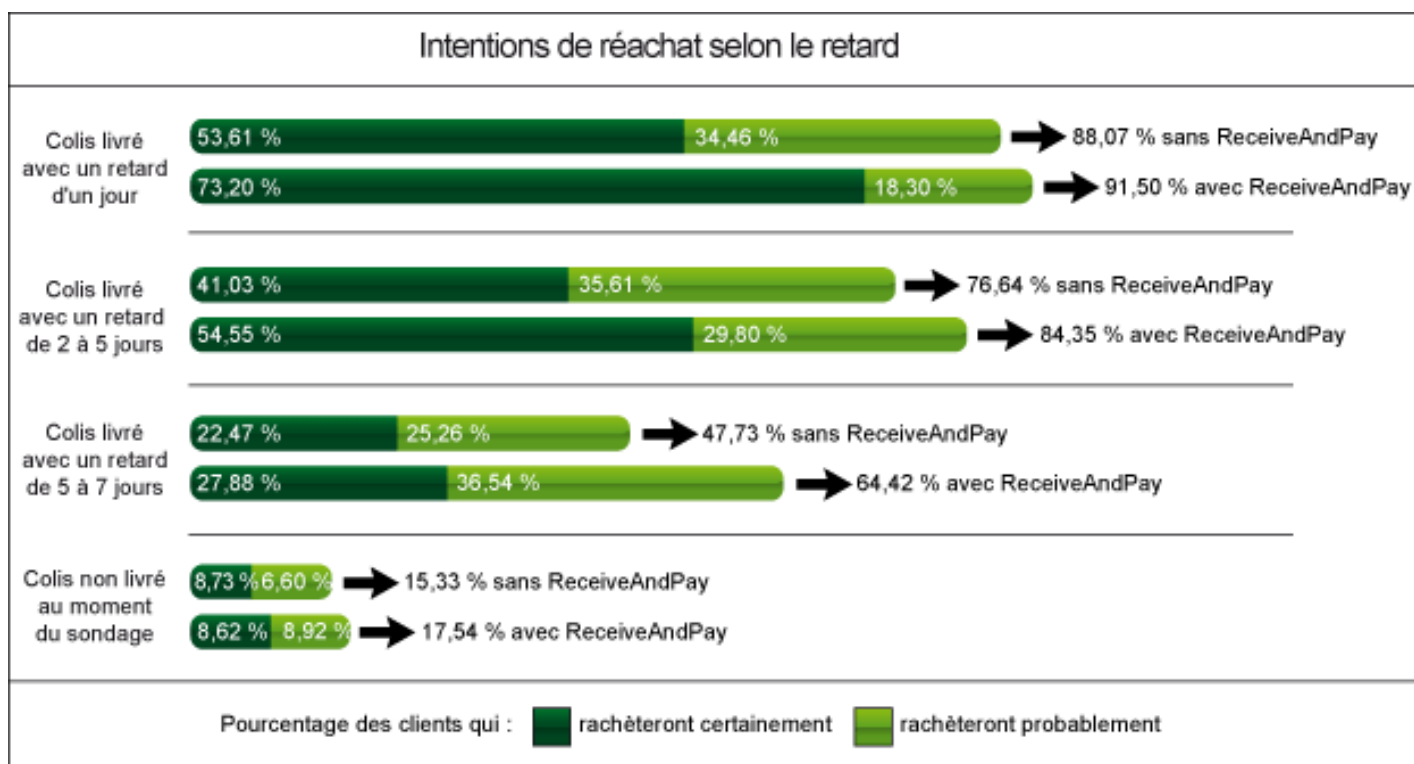
¹ La liste des sites marchands proposant ReceiveAndPay est disponible sur www.receiveandpay.com

➤ **Dans tous les cas de retard, ReceiveAndPay améliore la fidélité des clients**

- Les utilisateurs de ReceiveAndPay sont plus nombreux à répondre qu'ils rachèteront « certainement » ou « probablement » sur le site marchand que les internautes ayant payé par carte bancaire.
- Les utilisateurs de ReceiveAndPay sont plus fermement décidés à racheter sur le site marchand que les autres consommateurs : la part des intentions de réachat « certaines » est toujours plus élevée chez les utilisateurs de ReceiveAndPay que parmi le reste des sondés.
- Lorsqu'ils ont été livrés avec un jour de retard, 54 % des internautes concernés répondent qu'ils rachèteront « certainement » sur le site marchand concerné. Avec ReceiveAndPay, ce chiffre atteint 73 %, soit 19 points de plus qu'avec le mode de paiement par carte bancaire.

➤ **En cas de retard important, ReceiveAndPay diminue nettement la déception de l'internaute, tout en protégeant l'image du site marchand**

- Lorsqu'ils ont subi un retard compris entre cinq et sept jours, moins de la moitié des internautes – 48 % – ont l'intention de racheter sur le site concerné. Avec ReceiveAndPay, ils sont encore 64 % à vouloir acheter à nouveau sur ce site, soit 16 points de plus.



Ceci est la conséquence directe de l'absence de tout risque financier lors d'un paiement avec ReceiveAndPay : l'argent de l'internaute n'est pas immobilisé. Son compte bancaire n'est pas débité. Il peut attendre sereinement la résolution de son litige ou l'annulation de sa commande.

▪ Les internautes témoignent !

Qu'ils soient néophytes ou aguerris, qu'ils aient connu des problèmes de livraison par le passé ou non, nombreux sont les internautes convaincus par la solution de paiement proposée par Fia-Net.

Olivier M., 39 ans, dans le Pas-de-Calais, a acheté sa machine à laver avec ReceiveAndPay sur **MaisMoinsCher**, spécialisé dans la TV, Hi-fi et électroménager : « *C'était parfait. Tous les engagements du site étaient respectés. J'ai donc déclenché le paiement après la réception. J'ai l'habitude d'acheter sur Internet, mais plutôt pour des petites sommes. **C'était la première fois que j'achetais pour plus de 700 €. J'étais serein grâce à ReceiveAndPay** ».*

Dominique L., 48 ans, en région toulousaine, a utilisé ReceiveAndPay à plusieurs reprises : « *Désormais, je privilégie les sites qui ont ReceiveAndPay pour mes achats en ligne. Je n'ai jamais subi de retard, mais si ça avait été le cas, j'aurais été beaucoup moins inquiète qu'avec un paiement classique* ».

Lova A., une Parisienne de 25 ans, a fait un achat avec ReceiveAndPay sur **Discounteo**, boutique en ligne de matériel high-tech et électroménager : « *Sur la plupart des sites Internet, l'acheteur est débité avant qu'il ait reçu le colis. Pourquoi être débité d'abord, alors que les problèmes arrivent ensuite : les retards, les justificatifs à fournir, etc. ? Quand j'ai découvert ReceiveAndPay, j'en ai immédiatement parlé à mes collègues autour de moi. **C'est génial : tu reçois, puis tu payes** ».*

Franco M., 32 ans, à Saint-Etienne, a acheté un jean avec ReceiveAndPay sur **Boncoup**, site de prêt-à-porter : « *ReceiveAndPay, c'est ultra-pratique. Dès que j'ai reçu le colis, j'ai regardé si le jean me convenait, je l'ai essayé. Comme ça allait, j'ai déclenché le paiement immédiatement. Sinon, j'aurais renvoyé la marchandise tout de suite et je n'aurais pas attendu des semaines pour être remboursé. **Si tous les sites Fia-Net avaient ReceiveAndPay, ce serait génial** ».*

Sandrine L., une habitante de Castres âgée de 35 ans, a acheté un lave-vaisselle sur **Webdistrib**, site d'électroménager et de multimédia : « *Les livreurs ont attendu que je vérifie qu'il n'y avait pas de choc et que c'était le bon modèle. Le lendemain, après l'avoir testé, j'ai déclenché le paiement. Je trouve que c'est une très bonne solution. Au moins, il n'y a pas de souci ou d'appréhension à avoir. **Je vais continuer à passer par ce mode de paiement pour mes prochains achats en ligne** ».*

Colette G., 56 ans, dans l'Oise, a renoué avec l'achat en ligne grâce à ReceiveAndPay : « *La première fois que j'ai acheté sur Internet, j'ai été débitée dès la commande. Le produit – un réfrigérateur – était affiché en stock, mais cinq mois après, je n'avais toujours pas été livrée. J'ai annulé la commande et j'ai encore attendu un mois pour être remboursée. Après cette expérience, j'ai dit : les achats sur Internet, c'est fini ! C'est grâce à ReceiveAndPay que j'ai recommencé à acheter en ligne. Je ne veux plus attendre une livraison qui n'arrive pas. J'ai déjà fait trois commandes ReceiveAndPay. **Aujourd'hui, si un site n'a pas ReceiveAndPay, c'est simple : je n'achète pas** ».*

Maryvonne P., une habitante de Salon-de-Provence âgée de 64 ans, a testé ReceiveAndPay sur **Discounteo** : « *J'ai été enchantée de la façon dont mon achat s'est passé. ReceiveAndPay donne une sécurité considérable. Moi, je suis une habituée de l'achat en ligne, mais à celui qui aurait un peu peur d'acheter sur le Net, je lui dis : si le site a ReceiveAndPay, allez-y, achetez sans hésiter ! Moi-même, **si je dois choisir entre deux sites, l'un avec et l'autre sans ReceiveAndPay, je suis prête à payer le même article un peu plus cher si c'est sur celui qui propose ReceiveAndPay** ».*

▪ **Les sites marchands témoignent !**

Pour les e-commerçants, ReceiveAndPay attire et fidélise la clientèle.

« Les personnes qui commandent avec ReceiveAndPay sont fidélisées. Les acheteurs ReceiveAndPay sont plus nombreux à racheter sur notre site que parmi les acheteurs classiques. Pour leurs seconds achats, ils choisissent à nouveau ReceiveAndPay. Nous l'avons constaté dans nos études statistiques : ReceiveAndPay est un facteur de fidélisation. » **Julien Féron**, chef de projet Internet chez **Cosma Parfumeries**, parfumerie en ligne.

« Avec ReceiveAndPay, le client s'affole moins en cas de retard, vu qu'il n'est pas décaissé. Il a forcément l'impression de mieux contrôler son achat. Or, un client satisfait dès sa première commande a beaucoup plus tendance à racheter. » **Philippe Smolarsky**, associé chez **Boncoup**.

« Dans bien des cas, ReceiveAndPay déclenche l'achat », **Sabrina Fournier**, chargée de marketing chez **MaisMoinsCher**.

« Nous utilisons ReceiveAndPay comme argument de vente. Prenons l'exemple d'un client qui a payé par carte bancaire ou par chèque, il voit que son compte est débité alors qu'il n'a toujours pas été livré. Il peut mal vivre cette situation. Pour éviter ce désagrément éventuel, nous lui conseillons d'utiliser ReceiveAndPay lors de ses prochaines commandes. C'est un excellent concept ! », **Jean-Luc Tramoy**, directeur général de **Webdistrib**.

Les coordonnées des internautes et commerçants ayant témoigné dans ce communiqué de presse sont disponibles sur demande auprès du service presse de Fia-Net.

Contact presse :

FIA-NET

Xavier NEBOIT

communication@fia-net.com