

# Carte très haut de gamme : pour les *happy few*!

Le Groupement Carte Bleue lance à l'automne la carte Visa Infinite, destinée à la clientèle la plus privilégiée des banques. Une cible de 200 000 porteurs potentiels a été identifiée. Cette nouvelle carte joue principalement sur la reconnaissance du statut de cette clientèle privilégiée et sur son besoin de sécurité.

Claire Bordeaux-des-Barres  
Directrice du marketing  
Groupement Carte Bleue

■ Le Groupement Carte Bleue a décidé de lancer à l'automne la carte Visa Infinite, destinée à la clientèle la plus privilégiée des banques sur le marché du très haut de gamme. Plus qu'une carte supplémentaire, aussi prestigieuse soit-elle, il s'agit bien d'un nouveau concept permettant aux meilleurs clients d'accéder à un univers de services et de privilèges. Cette carte a pour objectif de constituer pour les banques un outil de reconnaissance et de fidélisation, en répondant à des attentes très réelles de prestige, de confort et de sécurité qui ne trouvent aucune solution satisfaisante actuellement en termes monétique en France.

## Visa Premier : déjà un pari audacieux

En pariant sur ce nouveau produit, Carte Bleue compte rééditer le succès de la carte Visa Premier, lancée en 1985. A l'époque, le pari était audacieux sur un marché encore jeune, où une carte au tarif moyen de 600 francs semblait réservée à une clientèle très réduite. Les optimistes parlaient alors d'un potentiel de 400 000 cartes... A la fin 2001, le parc atteindra 1,5 million de cartes ! La Visa Premier est la référence absolue sur le marché du haut de gamme en France, et aucun autre pays n'a connu un tel déploiement sur une carte bancaire de type Gold. Un positionnement original, des services puissants (en particulier l'assu-

rance annulation voyages et la garantie neige et montagne), une communication publicitaire soutenue, sont les clés de cette réussite qui ne devrait pas se démentir dans les prochaines années.

## Élitiste et fière de l'être

Rançon du succès, la carte Visa Premier s'est démocratisée et sa large diffusion ouvre naturellement un nouveau créneau vers le marché du très haut de gamme. La carte Visa Infinite constitue la réponse à ce besoin de segmentation marketing, avec un positionnement très tranché comme une carte élitiste, celle que tout le monde n'a pas au moment de payer, celle des seuls initiés, la carte qui témoigne de l'appartenance au cercle (et non au simple Club !) des vrais privilégiés. Elle doit cependant être l'alliée du porteur à tout instant, l'instrument qui peut aider à résoudre non pas les seuls problèmes, mais aussi les simples soucis.

## Trois cibles de clientèle sont privilégiées

Depuis 1999, Carte Bleue a fait réaliser plusieurs études sur le concept, les services attendus, le design souhaité de la Visa Infinite. La cible des 200 000 porteurs potentiels, soit plus de 10 % des clients Visa Premier, se dessine à présent précisément. Il s'agit d'une clientèle très rentable à forts revenus (on

peut estimer la barre à 100 000 euros annuels), générant des flux importants, qui peut avoir un portefeuille en gestion privée dans la banque, sans pour autant y posséder son compte principal. La partie active de cette population, souvent déjà équipée d'une Visa Premier et d'une American Express, est représentée par une population qui voyage beaucoup, souvent dans des lieux très haut de gamme, un univers bien plus masculin que pour Visa Premier. Trois catégories se distinguent :

*«Répondre à des attentes très réelles de prestige, de confort et de sécurité qui ne trouvent aucune solution satisfaisante actuellement en termes monétique en France.»*

- La «jeune génération», tout d'abord, est composée d'individus âgés de moins de 40 ans et en pleine ascension sociale. Leur préoccupation majeure est la recherche d'un statut valorisant et dans ce sens, c'est l'aspect élitiste qu'ils privilégieront dans la carte Visa Infinite.
- Les leaders, ensuite, sont plus âgés (plus de 40 ans). Leurs secteurs d'acti-

vité professionnelle peuvent être considérés comme «branchés» (show business, architecture, mode...) et leur recherche d'élitisme s'en trouve ainsi partiellement assouvie. Ainsi, c'est à la fois la reconnaissance et la sécurité qui susciteront l'intérêt de cette population vis-à-vis de la carte Visa Infinite.

• Les «classiques» enfin présentent la même tranche d'âge que précédemment. Cependant, leurs professions (dirigeants de PME-PMI, avocats, médecins...) les rapprochent des milieux traditionnels bourgeois. Dans ce cas, c'est majoritairement les aspects sécuritaires de la carte Visa Infinite qui développeront un pouvoir de séduction.

### Le paiement quel que soit le montant

La carte Visa Infinite a été bâtie autour des attentes de cette cible hétérogène : sécurité et reconnaissance.

La sécurité est symbolisée par l'objectif de qualité «zéro défaut» de la carte. Cette population a besoin d'une capacité de dépenses importante et supporte mal les dysfonctionnements. A travers la puissance du réseau Visa et ses propres fonctionnalités, la carte Visa Infinite apporte la liberté de pouvoir tout payer, quels que soient le montant et l'endroit où l'on se trouve. Les plafonds de paiement et de retrait sont personnalisables par la banque, et peuvent être maximisés pour donner l'impression du «sans limite». Dans les rares cas où une transaction doit faire l'objet d'une autorisation par appel téléphonique pour éviter tout risque de fraude, un interlocuteur est là en permanence pour donner l'accord attendu.

### Une équipe dédiée

Mais la sécurité passe aussi par une prise en charge en cas de problème : question monétique (fournir une nouvelle carte en maximum 48 heures, faire opposition à l'ancienne, dépanner en cash...), d'assistance ou d'assurance, une équipe est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour prendre la situation en mains. Pour ce faire, elle s'appuie sur la compétence du réseau international d'Europ Assistance. Mais son rôle dépasse largement les questions de paiement et de carte : un porteur qui perd son portefeuille sera dépanné en

cash dans la journée, son hôtel payé à distance, une nouvelle carte mise à sa disposition, la suite de son voyage (réservations d'hôtels, de véhicule de location ou d'avion) réorganisé au mieux par l'équipe Infinite. Si nécessaire, ce sont l'assistance et les assurances Infinite qui entreront en jeu. Dans ce domaine, l'écart avec le service Visa Premier ne tient pas seulement au montant des garanties (capital décès invalidité trois fois supérieur à la Visa Premier), mais à la qualité des prestations (rapatriement en classe Affaires) et à leur nature (dépannage automobile sans franchise kilométrique et fourniture d'un véhicule de remplacement).

### Pas question d'accumuler des points de fidélité

Le second pivot constitutif de la Visa Infinite est l'axe de la reconnaissance, qui implique que les simples envies du porteur sont autant à prendre en compte que les situations d'urgence précédemment décrites. C'est à nouveau le domaine d'intervention de l'équipe dédiée Infinite, concept exclusif dans toute la gamme Carte Bleue, avec toujours l'idée sous-jacente d'un interlocuteur unique pour faciliter la vie du client. Celui-ci doit faire face aux demandes de toutes natures : trouver une femme de ménage ou un interprète, un cadeau pour son épouse ou une voiture blindée à Moscou, un A/R pour Rome ou l'organisation complète d'un mariage, un billet la veille de la finale de Roland Garros... !

Infinite joue l'exclusivité dans la gamme Carte Bleue et propose à son titulaire un accueil et un traitement spécifique correspondant à ses habitudes de luxe, auprès de partenaires sélectionnés dans le domaine du voyage, de la restauration, de la distribution sélective (couture, joaillerie...). La philosophie de la carte veut que le porteur ait accès directement à des avantages prestigieux et tangibles : pas question d'avoir à accumuler des points de fidélité pour accéder à de simples remises. Si le ressort de ces privilèges tient à un élitisme voulu, l'affirmation d'un territoire porteur de bénéfices économiques est la seconde clé d'Infinite : billet d'avion gratuit pour l'accompagnant, sur-classement du véhicule de location, chambre d'hôtel double au prix de la simple, réservation

tardive dans les plus grands restaurants, invitation en avant-première aux soldes privées... L'ensemble de ces privilèges sera communiqué régulièrement au porteur, avec une mise à jour sous forme d'animation clients activant le site web dédié à la Visa Infinite.

### Premier bilan dans deux ans

Après les Etats-Unis, le Royaume-Uni, l'Islande, le Brésil et le Koweït, la carte Visa Infinite sera donc bientôt disponible en France. Dotée d'un graphisme volontairement sobre noir et argent, symbole du luxe discret, elle ne sera distribuée que sur invitation aux clients privilégiés de la banque, le caractère confidentiel étant une des composantes de l'élitisme affirmé. L'objectif ouvertement recherché est qu'elle devienne pour le porteur la carte universelle, la solution parfaite se substituant à toutes les autres cartes dans le portefeuille du client, et sur le marché du très haut de gamme la carte de référence. Pour un premier bilan, rendez-vous dans deux ans ! ●

## BANQUEstratégie

18 rue La Fayette 75009 Paris

Fax : 01 48 24 12 97

Internet :

[www.revue-banque.fr](http://www.revue-banque.fr)

- Directeur-gérant :  
**Olivier Robert de Massy**
- Rédacteur en chef :  
**Colette Cova**
- Assistante :  
**Christine Hauvette** (54 10)
- Rédacteurs :  
**Élisabeth Coulomb** (54 13)  
**Quitterie de Fommervault** (54 15)  
**Grégoire Hauseux** (54 14)
- Secrétaire de rédaction :  
**Marie-Madeleine Martin** (54 16)
- Maquette :  
**Emmanuel Gonzalez** (54 12)  
**Alexandra Démétriadis** (54 18)
- Abonnements :  
**Johan Defert** (54 02)

☎ devant chaque numéro,  
ajouter l'indicatif 01 48 00

ISSN 0762-4077 / CPPAP 69130

Imprimé à Paris par Maulde & Renou et Cie

Dépôt légal 3<sup>e</sup> trimestre 2001

La reproduction totale ou partielle des articles publiés dans Banque Stratégie, sans accord écrit de la société Revue Banque SARL, est interdite conformément à la loi du 11 mars 1957 sur la propriété littéraire et artistique.