

qui font appel à la carte SIM comme token d'authentification pour assurer cette fonction. Quant à l'application ProcessAway qui devrait permettre de transformer un iPhone en terminal de paiement, elle est aussi emblématique d'une évolution peut-être inéluctable, associée à l'émergence du *peer-to-peer* (p2p sous toutes ses formes), qui verrait se généraliser des transactions "sans intermédiaires". Des questions demeurent néanmoins pendantes en termes de sécurité, puisque les terminaux de paiement sont soumis à des règles de conformité à des standards impératifs (PCI-PED, notamment).

TROIS MILLIARDS DE COMPTES BANCAIRES À CRÉER

Le jeu n'a sans doute jamais été aussi ouvert, et les enjeux aussi élevés. On voit bien leur ampleur dans les pays émergents. Avec quatre milliards de téléphones mobiles dans le monde d'un côté et trois milliards de personnes peu ou pas bancarisées de l'autre, le téléphone mobile représente un puissant levier pour multiplier par trois le nombre de comptes bancaires et permettre à aux populations ainsi bancarisées d'accéder à de nouveaux services, créateurs de valeur et de stabilité pour des économies encore naissantes.

Dans les pays développés, les enjeux sont plus complexes. Pour le milliard de titulaires de comptes bancaires, équipés désormais souvent à plus de 100 % de téléphones mobiles, les enjeux ne sont plus ceux de la bancarisation, mais de la fidélisation par la création de nouvelles formes de proximité ou de relations plus affinitaires dont les services mobiles de paiement peuvent être le vecteur. Le téléphone mobile vient remplacer pour une part les agences qui n'existent pas dans les pays émergents. Il peut aussi, dans les pays développés, contribuer à retisser de la proximité que l'agence a de plus en plus de mal à maintenir, et permettre de gérer cette "infidélité" latente des nouveaux clients de la banque. Mais les enjeux ne sont pas seulement bancaires.

ACTEURS TRADITIONNELS ET NOUVEAUX VENUS

L'entrée, il y a quelques semaines, de Nokia, le premier fabricant mondial de téléphones mobiles, dans le capital de la jeune société californienne Obopay, un concurrent de PayPal, mais aussi de Western Union, ou l'entrée également toute récente de Qualcomm, premier fournisseur de jeux de circuits pour les téléphones mobiles et déjà acquéreur de la société Firethorne, fournisseur d'applications bancaires pour les mobiles, dans le capital de la société aixoise Inside Contactless, l'un des tout premiers fournisseurs de circuits NFC, montrent que paiement mobile est entré dans une phase d'expérimentation intense où acteurs traditionnels et nouveaux venus vont devoir

«Le plus grand programme de bancarisation jamais lancé au monde concerne plus de 100 millions de personnes ne disposant pas de compte bancaire, mais bientôt équipées d'un téléphone mobile. Il va se dérouler en Afrique de l'Est.»

s'accorder sur des *modus vivendi* qui restent à inventer, et qui vraisemblablement n'auront qu'une durée de vie limitée.

Ce mouvement révèle ce que l'on savait déjà du rôle disruptif du paiement mobile : il questionne d'emblée les standards établis et parmi eux les modèles purement bancaires du paiement, les types de développement et les infrastructures en place. Il invite – et obligera de plus en plus – à toutes les formes de créativité (technologies, marketing et contrats). Une étude récente de Novamétrie publiée par Capgemini Consulting, le Crédit Agricole, l'EFMA et Microsoft, sur les banques et la téléphonie mobile, souligne la disparité des modèles qui sont susceptibles de se développer sans que l'on sache aujourd'hui celui ou ceux qui s'imposeront. Verra-t-on finalement des accords de partenariats se construire entre les banques et les opé-

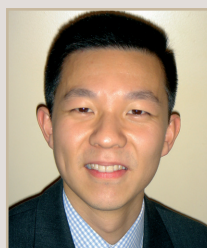
rateurs de téléphonie dans le domaine du paiement de proximité comme ceux qui se sont déjà établis plus facilement dans le domaine du "téléphone à téléphone" dans les pays émergents ? Verra-t-on, au contraire, des banques devenir opérateurs de téléphonie mobile et des opérateurs de téléphonie mobile devenir des opérateurs de paiement ou des institutions de crédit ou de *e-money* ? Verra-t-on enfin de nouveaux acteurs – ceux de l'internet en particulier – prendre le contrôle des transactions de paiement ? Difficile d'anticiper. Les réglementations, la directive sur l'*e-money* et celle sur les nouveaux services de paiement dans le cadre du SEPA, mais aussi les positions prises par les uns et les autres peuvent encore bouger.

"Le téléphone est aujourd'hui sous le contrôle d'un opérateur, mais son évolution vers un modèle proche de celui du PC – il n'appartient à personne d'autre que son propriétaire – pourrait bien faire évoluer cette situation", indiquait récemment Alain Bellaïche, directeur Fonctionnement Technologies et Sécurité du Crédit Agricole, qui soulignait par ailleurs que "rien n'interdit de penser que les innovations déployées aujourd'hui dans les pays émergents sous la forme du paiement p2p, ne reviendront pas un jour pour s'imposer dans les pays développés, où les innovations se sont jusqu'à présent plutôt focalisées sur le paiement sans contact" [4]. Et d'insister sur la nécessité pour les banques d'engager les changements qui s'imposent pour gagner leur place dans le paiement mobile, et faire du mobile un outil de conquête. ■

[4] En France la Caisse d'Épargne a lancé il y a deux ans le service Movo, de paiement entre particulier. L'émetteur peut envoyer jusqu'à 600 euros au maximum par semaine, dans la limite de 150 euros par envoi et d'un minimum de 1 euro. D'autre part, un même récepteur ne peut pas cumuler plus de 1 000 euros de paiement par an. Ce type de service par SMS ou USSD existe dans d'autres pays européens, en Espagne notamment. C'est aux États-Unis qu'Obopay a lancé son premier service de paiement p2p, avant de l'étendre aujourd'hui à l'Inde et à l'Afrique.

INTERVIEW

“ Paiement mobile : la coopération avec les banques peut prendre différentes formes ”



Mung Ki Woo

Directeur Payment & contactless
FT-Orange

Le paiement mobile recouvre des applications très différentes. En Europe, on a surtout parlé du potentiel du paiement sans contact, grâce à la technologie NFC, et beaucoup moins de l'utilisation du mobile dans les pays émergents comme moyen de paiement en ligne. Orange a déployé avec succès ce service en Côte d'Ivoire avec BNP Paribas.

■ Est-il plus facile de s'accorder avec une banque sur le paiement à distance que sur le paiement sans contact ?

C'est d'abord une question de marchés. C'est aussi une question de services et de facilité avec lesquels ces services peuvent être commercialisés. Il n'y a pas de modèle universel de partenariat entre les opérateurs de téléphone mobile et les banques pour déployer des services de paiement qui utilisent le téléphone mobile comme outil de paiement, que ce soit pour des transactions à distance ou sans contact. Orange Money,

que nous avons lancé en Côte d'Ivoire avec BNP Paribas à la fin de l'année dernière, vient répondre à un besoin qui est commun à tous les pays émergents : celui d'apporter des services financiers de type bancaire à une population qui est très peu bancarisée, mais dont le taux d'équipement en téléphones mobiles est en forte croissance et se situe déjà en moyenne au-delà de 40 %.

Le modèle de partenariat que nous avons construit avec BNP Paribas permet d'apporter une offre de services adaptée où les comptes ne sont pas ouverts dans des agences bancaires, mais dans des commerces de proximité qui assurent cette fonction, et où le paiement se fait à partir de ces comptes, de téléphone à téléphone. BNP Paribas agit comme une banque en prenant en charge les aspects financiers. De notre côté, nous assurons notre rôle d'opérateur en transportant les données et en assurant l'identification des utilisateurs, simplement par leur numéro de téléphone. Orange Money respecte la réglementation bancaire en vigueur au sein de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA).

■ Peut-on parler de votre partenariat avec BNP Paribas comme d'un modèle de référence pour ce type de services ?

Il est encore trop tôt pour le dire. Des opérateurs de téléphonie ont choisi en Afrique d'autres modèles économiques dans lesquels, parfois, les banques sont peu parties prenantes. Le jeu reste donc très ouvert. On trouve des systèmes proposés par des opérateurs, des banques ou des sociétés tierces

(des opérateurs de paiement indépendants) seuls ou en alliance. Tous les cas de figures sont aujourd'hui observés.

■ Le paiement mobile sans contact paraît de plus en plus en retard, à la fois par rapport à ses promesses initiales, mais aussi par rapport aux autres formes de paiement mobile. Pourquoi ?

Parce que les travaux de Pegasus – devenu l'association Payez-Mobile, qui continue de faire progresser les futures offres de services, il faut le souligner – réclament naturellement du temps pour entrer dans tous les détails. Nous sommes en outre dans une phase complexe qui met aux prises de nombreux acteurs et où l'on attend à la fois les mobiles et les services. Les premiers sont évidemment très liés aux seconds. Nous n'avons jamais caché qu'il y avait deux grandes applications qui représentaient pour nous un fort intérêt commercial : le paiement et la billetterie de transport. Les choses suivent donc leur cours. Notre récent accord avec BarclayCard en Grande-Bretagne, pour co-développer des services bancaires mobiles, souligne également les différences d'approches de partenariats selon les pays, les historiques et les cultures. C'est d'ailleurs pour répondre à ce constat que nous avons récemment participé à la création en Suisse d'un groupe de travail qui réunit les opérateurs de téléphonie pour construire une offre de services répondant bien aux besoins locaux. Les choses avancent quoi qu'on en dise. ■

WORLD RETAIL BANKING REPORT

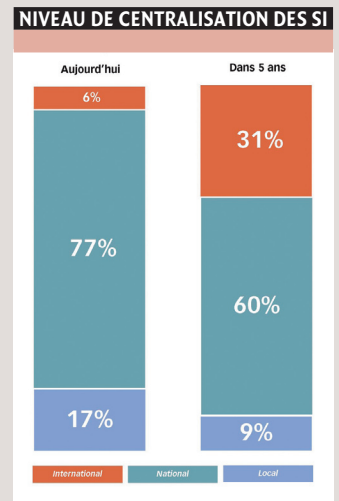
La bataille des dépôts passe par une plus forte centralisation internationale des systèmes d'information

■ Le 6^e rapport annuel du World Retail Banking report, publié par Capgemini et l'Efma, avec cette année la collaboration de la banque italienne Unicredit, relève une nouvelle baisse des prix des produits et services bancaires dans le monde (-2 %, -6,1 % dans la zone euro). Les données collectées à la mi-2008 signalent déjà largement l'ampleur de la crise du crédit, et soulignent les raisons de cette baisse : attraction du canal Internet suscitant des offres adaptées, et en Europe, impact du SEPA sur les revenus du paiement [1] qui produit depuis 2006 une réduction annuelle de -3,6 % sur le prix des moyens de paiement électroniques. Du

[1] Ce ratio est un peu différent en France où il est de 76 % en moyenne, avec une fourchette de 47 % à 86 % selon les banques.

coup, le rapport pointe du doigt la nécessité pour les banques de détail d'évoluer rapidement vers de nouveaux modèles opérationnels, délaissant le modèle "crédit" pour celui du "dépôt" misant davantage sur des produits "hybrides" (produit de conquête et générateur de marges). "C'est là que la bataille va se jouer", ont souligné les auteurs du rapport, Frédéric Roux et Olivier Ducass, respectivement directeur et directeur associé chez Capgemini Consulting France. Les pistes explorées pour assurer cette migration portent bien sûr sur plusieurs registres (commerciaux et marketing, stratégies), et notamment sur celui de l'optimisation des middle et back-offices, et plus globalement des systèmes d'information (SI). Ces mesures s'imposent pour accom-

pagner les changements de politiques commerciales (développement du cross-selling et des canaux à distance, spécialisation des forces de ventes, etc.), et d'approches réglementaires (tarification personnalisée et détection avancée des risques). Mais ils sont aussi dictés par des objectifs plus opérationnels qui supposent une plus forte centralisation des SI, ce qui n'exclut pas le renforcement des partenariats avec d'autres acteurs, et la possibilité de recourir à des solutions d'outsourcing ou offshoring. Le rapport table ainsi sur une croissance du taux de centralisation des systèmes d'informations au niveau international d'ici 5 ans de 6 à 31 %, et une décroissance au niveau national (de 77 % à 60 %) et local (de 17 % à 9 %).



À la question : si les banquiers devaient modifier leur offre sur téléphonie mobile, quelles devraient être, selon vous, la modification majeure à apporter ? Faire du téléphone un outil de paiement arrive en deuxième position derrière le renforcement de la sécurité qui paraît la première des exigences pour développer le paiement. Le partenariat avec les opérateurs télécoms est en bonne position. C'est peut-être aussi l'un des passages obligés du paiement.

BANQUE EN LIGNE EN EUROPE

21 millions de cartes EMV/CAP

■ Les chiffres du marché des solutions d'authentification forte par carte bancaire EMV/CAP à fin 2008 pour la zone Europe (incluant la Suisse et la Turquie), issus d'une étude de Xiring, montrent un doublement du nombre de solutions délivrées sur un an. Avec environ 21 millions de solutions diffusées à fin 2008, elle est la plus déployée en Europe, après le mot de passe statique, pour sécuriser les accès aux banques en ligne. Xiring table sur un taux d'équipement de 30 % (contre 16 % aujourd'hui) l'an

prochain qui porterait ce marché à 60 millions d'unités. Les pays du nord de l'Europe sont en avance, avec environ 15 millions d'utilisateurs en Scandinavie, au Benelux et au Royaume-Uni, soit la moitié de la prévision fin 2010 (31 millions). Au Royaume-Uni, plus de 7 millions de Britanniques ont été équipés en 18 mois, confortant l'estimation de Xiring de 15,7 millions d'utilisateurs sur cette zone avec l'Irlande fin 2010. L'année 2008 a aussi été marquée par l'ouverture de nouveaux pays à cette solution dont la France et l'Italie.

Une plateforme de confiance pour souscrire des contrats en ligne

■ La plateforme de confiance de Dictao (Dictao Trust Platform) apporte les fonctions de sécurité et de confiance légalement nécessaires à la souscription de contrats en ligne. Le client peut signer à distance électroniquement son contrat pour marquer son engagement avec la même valeur qu'une signature manuscrite classique. Cette signature électronique permet en outre de supprimer

l'impression du contrat et son envoi postal signé. Elle assure les fonctions d'une chaîne complète de confiance depuis la signature, la délivrance de certificat, la validation de signature, l'horodatage jusqu'à l'archivage à vocation probante. Elle a été récemment mise en place sur le site de LCL pour un certain nombre de produits contrats (Livret A, compte épargne logement, etc.).

Contrôler les informations “non sécurisées” des feuilles Excel ou des fichiers Access

■ Selon FCTS Consulting, environ 30 % des données en entreprise proviennent de documents Excel et Access maintenus sur les ordinateurs des collaborateurs. 24 % d'entre eux contiennent des données critiques (bilans financiers, actifs comptables, paies et *stock options*, etc.). L'absence de procédures et de contrôles – leur prise en compte échappe naturellement aux procédures encadrées et

sécurisées – visant *de facto* ce type de documents, induit des risques tant opérationnels que réglementaires importants. FCTS Consulting propose depuis le début de l'année une suite de modules fonctionnels qui vont de la découverte de ces fichiers pour les inventorier, aux audits, en passant par les outils de comparaison, de migration et de supervision capables de tracer les erreurs,

les manipulations de fichiers et les tentatives de fraude, etc. depuis une “tour de contrôle” via une interface Web. Ces outils développés par l'éditeur américain Prodiance, désormais distribués par FCTS, viennent répondre aux réglementations actuelles (8^e Directive sur le contrôle légal des comptes, Loi SOX 404, LSF, SEC, OCC, FDICIA, FSA, MiFID, Combined Code and Basel II).

Supervision et suivi des *emails* entrants pour les conseillers d'agence

■ Alors qu'Internet se positionne au deuxième rang des canaux d'échanges entre la banque et ses clients, le courriel reste encore un moyen de communication peu répandu entre un client et son conseiller. Eptica, leader européen des solutions de GRC multicanal, a identifié que les principaux obstacles à son essor étaient le manque d'outils de gestion, de supervision de suivi et de sécurité adaptés dans ce domaine. La société, qui a déjà développé ce type d'outils (notamment

Email Management, déployé à ce jour à la Société Générale, et bientôt au Crédit Agricole de Bretagne), vient d'annoncer une solution de gestion des courriels entrants (Eptica Verticals for Financial Edition), bâtie autour du concept “d'agent réseau” qui est plus spécialement destinée aux conseillers d'agence. Lorsqu'un client formule une demande par courriel (sécurisé depuis son portail personnel sur le site Web de la banque), celle-ci est acheminée soit vers le centre de contacts, soit vers un

conseiller en agence selon des règles métiers paramétrables. Cette solution permet ainsi au conseiller de recevoir des alertes sur les messages entrants via sa boîte de réception Outlook ou Lotus Notes et de lancer l'interface de “l'agent réseau” à partir de laquelle il peut traiter la demande. Pour répondre au client, il lui suffit alors d'accéder à une série d'outils de productivité (zone intuitive de réponse, demande d'assistance, aide à la réponse et base de connaissance).

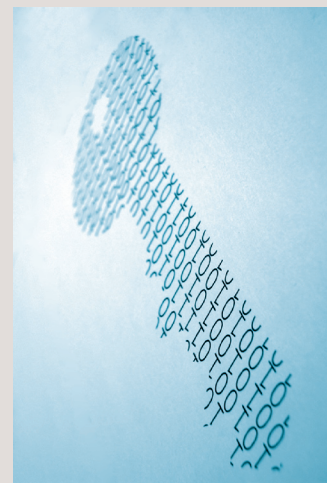
GESTION DE LA CRIMINALITÉ FINANCIÈRE Des outils pour réduire les fausses alertes

■ Pegasystems Inc., éditeur de logiciels de gestion des processus métier, annonce une solution de gestion des alertes liées à la lutte contre les crimes financiers. Basée sur une technologie baptisée SmartTriage, elle vise à améliorer la capacité de gestion de ces alertes dans toutes les activités de l'entreprise (systèmes de suivi des activités suspectes, de lutte contre le blanchiment

d'argent, de filtrage des sanctions et de détection des fraudes) afin d'identifier automatiquement les infractions les plus critiques et de réduire la prise en compte, souvent manuelle, de fausses alertes. Elle répond aux exigences de la réglementation auxquelles les banques et les établissements financiers sont aujourd'hui confrontés et s'adresse particulièrement aux

établissements qui souhaitent endiguer les risques d'amendes pour non-conformité. Parmi les fonctions clés : la recherche automatique des doublons, le groupement automatique des alertes associées, la résolution comportementale des alertes, et le calcul d'indice de risque automatique. Cette solution fait partie du Financial Crimes Management.

Les premiers mashups sécurisés



© IMELENCHON

■ La “jeune pousse” américaine, SafeMashups Inc. issu de l'incubateur de l'Institute for Cyber Security's Incubator de l'University of Texas at San Antonio's (UTSA), vient d'annoncer le premier atelier logiciel de composition de mashups [1] sécurisés qui permet la création d'une infrastructure sécurisée (de l'application au navigateur) pour leur déploiement. Cette offre est basée sur un composant (MashSSL) qui permet aux applications de s'authentifier entre elles avant d'être assemblées. L'outil de développement MashSSL Web Toolkit permet d'intégrer ces mashups facilement dans n'importe quelle application, et le SafeMashups Community Service offre un service d'autorisation en ligne. Cette solution évite d'avoir à créer des protocoles cryptographiques spécifiques pour sécuriser les protocoles existants du Web 2.0.

[1] Un mashup permet de concevoir facilement et rapidement des applications Web à partir de sources de données disponibles et de processus déjà existants.

Système unifié de reporting financier (Surfi) : la première version de la taxonomie XBRL

■ À partir du 30 juin 2010, le Surfi va succéder à la Base des agents financiers (Bafi), le système utilisé jusqu'alors pour transmettre au Secrétariat général de la Commission bancaire, les fichiers et documents financiers (Finrep), établis à partir des normes comptables internationales IAS/IFRS et n°2007-02, et les reportings pour le ratio de solvabilité Common Solvency Ratio Reporting (Corep). Suivant la recommandation du Comité européen des superviseurs bancaires, la Commission bancaire a décidé d'adopter le langage XBRL, ouvert, libre de droits et bien moins coûteux

à maintenir que Bafi, pour la transmission de ces reportings. Daniel Nouy, secrétaire générale, a déjà annoncé la première taxonomie XBRL. Publiée pour commentaires dans une version de travail vo.1 en décembre 2008, cette taxonomie comprend environ 2 000 éléments et gère 23 dimensions, du fait des différents besoins des utilisateurs. Une deuxième version est en cours de publication. Elle sera suivie d'une version définitive prévue pour la fin juin. Cette taxonomie devrait permettre un allègement d'environ 26 % des données collectées actuellement dans Bafi.

Des plateformes de transactions de paiement SEPA flexibles et à haute disponibilité

■ Jware Technologies, fournisseur de solutions de transactions de cartes de paiement, et NEC, fournisseur de serveurs à tolérance de pannes, ont conclu un partenariat pour proposer des plateformes de transactions de paiement transfrontalières répondant aux objectifs du SEPA, mais aussi aux spécificités locales (protocoles et de services à certifier). En portant son atelier de développement Protocol Factory sur des plateformes matérielles offrant une disponibilité de 99,99 %, et des capacités de traitement de 200 tps, mais restants des machines d'entrée de gamme,

donc à coûts réduits, Jware va disposer d'une offre capable de répondre à des demandes croissantes des opérateurs de paiement. L'architecture ouverte et flexible (Java, XML, OS Red Hat, MySQL) est orientée multi-clients pour garantir l'isolation des traitements, et déployer rapidement de nouveaux services et protocoles.

Une plateforme de gestion intégrée des risques et de surveillance des bases de données

■ Imperva, leader de la sécurité des données applicatives, a créé une plateforme de gestion des risques orientée sur la protection des bases de données, des données et des applications qui les utilisent. Proposée avec SecureSphere version 7, la solution très intégrée permet de noter les risques, d'une part, et de visualiser graphiquement les bases de données et les données, d'autre part. Les entreprises peuvent ainsi détecter et corriger immédiatement les problèmes et, ce faisant, prévenir les cas de violation de données ou d'échec des audits. La société lance également Discovery and Assessment Server (DAS), une solution automatisée permettant d'identifier les données sensibles et les failles de sécurité dans les bases de données. Ses cinq logiciels de sécurité des données sont regroupés au sein d'une seule et même suite baptisée SecureSphere Data Security Suite.

EN BREF

■ **Digital Realty Trust Inc**, fournisseur de centre de données en gros, est parvenu à une disponibilité de 99,999 % avec ses Turn-Key Datacenters. La mesure de ce temps de disponibilité est calculée selon une évaluation complète des installations du Turn-Key Datacenter de l'entreprise aux États-Unis et en Europe à l'aide de la méthodologie industrielle standard.

■ **La Banque Populaire des Alpes et la société Evasol**, leader français des installations de panneaux photovoltaïques, ont signé un partenariat afin de proposer une offre spécifique pour l'acquisition d'équipements solaires.

■ **Oberthur Technologies**, l'un des premiers fournisseurs mondiaux de cartes de paiement sans contact, a démarré la livraison à S2P (Société des Paiements PASS) des cartes Chrysalis Fly, nouvelle génération de cartes sans contact pour le projet Carte de Paiement Universelle, le premier projet de ce type en France et l'un des plus importants en Europe.

■ Deux tiers des sites d'assurance proposent des services de souscription et de paiement en ligne dans une logique de prospection commerciale, indique la nouvelle édition de l'étude "Assurances et mutuelles sur Internet" de **Benchmark Group**. Beaucoup de sites ont également modernisé leurs applications commerciales (devis, souscription) en intégrant les apports ergonomiques des interfaces riches.

■ La solution de destruction de données rapide et 100 % sécurisée de **Blanco Ltd** vient d'être portée sur les serveurs et postes de travail Sparc de Sun Microsystems. Elle permet l'effacement simultané de 200 disques durs par serveur.

■ La solution d'acquisition transfrontalière centralisée développée par **Monext et BNP Paribas** a été récompensée aux Oscars des paiements innovants, dans la catégorie banque acquéreur et SEPA, lors de la tenue du PayForum, en mars dernier à Paris. **Atos Origin** a obtenu de son côté un

prix spécial pour sa solution de paiement par interface vocale SIPS Vocal.

■ **Société Générale Corporate & Investment Banking** a lancé Alpha x Europe, une plateforme d'exécution électronique des ordres d'achat et de vente de ses clients sur un même titre, conforme aux exigences de la directive Marchés d'instruments financiers (MIF). Alpha x Europe est une source de liquidité naturelle qui est alimentée par des flux clients pour lesquels Société Générale Corporate & Investment Banking agit en tant qu'intermédiaire. Cette plateforme couvre l'ensemble des places européennes (l'Espagne exceptée).

■ La banque de détail de la **Société Générale** en France a sélectionné l'application **Misys Almonde** pour renforcer ses capacités de simulations de risque et de marge, et mettre en place un système intégré de pilotage commercial par les TCI (Taux de cession interne/gestion de la marge interne) et de gestion des risques.