

## BANQUE MOBILE

## "Pas encore dans la poche"



■ **Les services bancaires accessibles via la téléphonie mobile**

représentent un fort potentiel de développement, mais sont encore très peu utilisés. La 9<sup>e</sup> édition du rapport sur l'innovation bancaire<sup>[1]</sup>, publié conjointement par Capgemini Consulting, le Crédit Agricole, l'EFMA, Microsoft et Novamétrie, consacré à la banque et la téléphonie mobile, souligne l'appétence des utilisateurs et l'attentisme des banques. "Le téléphone mobile n'est toujours pas perçu par les banques comme un moyen de se différencier. Seuls 4 % des banquiers interrogés le considèrent comme un outil de conquête. 70 % estiment que c'est un outil nécessaire de fidélisation et 25 % comme un moyen d'améliorer l'image de la banque en particulier auprès des jeunes clients", révèle Christophe Excoffier de Novamétrie.

Si les opportunités sont bien réelles pour les banques, il reste des défis de taille à relever. Notamment dans le domaine du paiement qui se décline selon au moins trois types d'applications

(le paiement sans contact, le transfert d'argent et le paiement à distance) tandis que l'existence de plusieurs modèles (partenariat entre banques et opérateurs télécoms, banques devenant opérateurs virtuels, opérateurs devenant opérateurs de paiement, et désintermédiation d'acteurs comme PayPal ou Google) créée beaucoup d'incertitudes.

Le nombre de banques devenant opérateurs télécoms reste limité en Europe à l'exemple de Rabobank et de la Poste italienne. Par ailleurs, certains banquiers paraissent miser sur une évolution importante du modèle SIM-centrique qui pourrait réduire le rôle prédominant des opérateurs télécoms. "Nous croyons beaucoup au développement de téléphones du type de l'iPhone pour recréer avec nos clients une nouvelle forme de proximité" a indiqué Alain Bellaïche, de la fédération nationale du Crédit Agricole en soulignant que les banques devaient "se renouveler" pour offrir ces services mobiles. L'étude révèle que pour 24 % des internautes interrogés, ces types de services sont un motif de changer de banque. 48 % d'entre eux se disent prêts à ouvrir un compte dans une banque leur offrant un téléphone portable.

[1] Banques et téléphonie mobile : La banque dans sa poche, mars 2009. L'étude a porté sur l'usage des clients de la banque (5 000 internautes européens) et sur la vision des opérateurs télécoms, d'une trentaine de banques, et de fournisseurs de contenus.

## SERVICES

## La GSMA étend son programme de transfert de fonds par téléphone portable

■ **La GSMA** (GSM Association) a annoncé de nouveaux développements dans son programme de virements mobiles de fonds (Mobile Money Transfer - MMT), une initiative qui vise à s'appuyer sur le mobile pour faciliter l'accès aux services de virements de fonds. En complément de l'alliance mise en place depuis 18 mois avec Western Union Company, l'association internationale a sélectionné

Belgacom International Carrier Services (Belgacom ICS) et son partenaire technologique eServGlobal en tant que prestataire d'envois de fonds. Pour donner encore plus de souplesse aux opérateurs, elle a aussi choisi RBS Group, une banque mondiale, en tant que partenaire d'envois de fonds. GSMA et RBS Group finalisent actuellement le modèle d'offre de services.

## PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT

## Orange vient de conclure avec Barclayscard

■ C'est sans doute le **premier accord officiel** en Europe entre un opérateur de téléphonie mobile et une banque pour développer des solutions et proposer des produits co-brandés, dans le domaine du paiement mobile sans contact. Cet accord, qui veut s'inscrire dans le long terme, vise un marché de 28 millions d'utilisateurs en Grande-Bretagne, prêts à transformer leurs téléphones mobiles en cartes de paiement pour achats dont les montants seront inférieurs à 10 livres. La posi-

tion respective des deux groupes en matière d'innovation, de déploiement dans le domaine du paiement aura sans doute beaucoup favorisé cet accord. Orange a beaucoup investi en R&D et Barclays compte déjà plus d'un million et demi de porteurs de cartes de paiement sans contact qui peuvent aussi servir dans le métro londonien comme titre de transport. L'infrastructure sans contact compte de son côté déjà plus de 10 000 terminaux chez les commerçants.

## UNE SOLUTION SAAS pour les centres d'appels

■ **VoIP telecom** a développé une offre **SaaS VoIP COnline** disponible au travers d'une connexion Internet (un accès en 1 Mbit/s minimum) et d'un poste de travail connecté. Le service permet d'ouvrir en quelques minutes des lignes sans avoir à installer des serveurs et des logiciels complexes. Par la suite, quelques clics suffisent pour aug-

menter la capacité en lignes (de 1 ligne à plusieurs centaines) et donc ajuster l'outil de travail à l'activité. Une fois le nombre d'agents sélectionné, il suffit de choisir le type de forfait souhaité (entrant seulement, sortant international, sortant national France) et le type de numéro désiré (numéros nationaux ou internationaux).

## ÉTUDE DATAMONITOR: la crise aura un fort impact sur les investissements informatiques

■ Dans un rapport [1] publié à la mi-mars, **Datamonitor** estime que la crise financière et économique aura un fort impact sur les budgets dévolus aux investissements informatiques dans le secteur de la banque de détail. L'ampleur de la réduction de ces budgets a été chiffrée à 40 milliards de dollars par rapport aux prévisions faites avant la crise

[1] "Impact of Financial Crisis on Technology Spending in Banking", Datamonitor.

à l'horizon 2012. Les années les plus difficiles seront 2009 et 2010. Datamonitor prévoit globalement cette année une baisse de 2 % du marché des investissements informatiques, et une baisse de 7 % en Grande-Bretagne. Tout en notant que l'impact de la crise se concentre aux États-Unis et en Europe, qu'il est commandé par le cercle vicieux qui s'est instauré entre l'activité bancaire et celle de l'économie en général, et qu'il

est en cela très différent de celui qui a affecté l'activité lors de la bulle des télécoms dans les années 2000, l'étude présente un tableau contrasté des effets de cet impact. Les investissements dans les agences devraient ainsi ne pas être affectés pour des raisons de maintien des niveaux de services à la clientèle, et ceux prévus pour la gestion des risques et la conformité, maintenant également à leur niveau pour un meilleur contrôle. Comme le

souligne par ailleurs un autre rapport, publié par le Butler Group [2], la nécessité de mettre désormais l'accent sur la "chasse aux coûts" suppose la mise en œuvre d'outils de mesure de la valeur créée par l'informatique et conduit à un exercice difficile d'arbitrage entre les coûts, la qualité et les risques.

[2] *Managing Costs in IT Report – Maximising the Value of IT Assets and Budgets* - Butler Group.

## SÉCURITÉ: les systèmes d'information des institutions financières plus exposés en période de crise

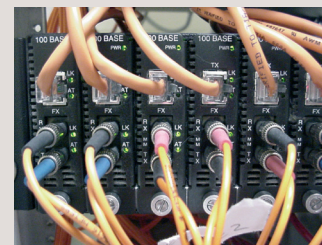
■ La crise mondiale augmente les risques pesant sur les systèmes d'information (SI) des institutions financières. C'est l'une des conclusions de la dernière enquête sur la sécurité des SI publiée par le Global Financial Services Industry de Deloitte Touche Tohmatsu (DTT). Ce rapport souligne que les attaques exploitant l'erreur humaine ainsi que les failles opérationnelles ou techniques créées par des employés soumis à une trop forte pression, insuffisamment sensibilisés ou mécontents, seront la cause première des atteintes à la sécurité des informations dans les mois

à venir. La majorité (86 %) des responsables interrogés dans cette enquête menée à l'échelle mondiale confirme que l'erreur humaine est bien la principale cause des dysfonctionnements des SI, constatant ainsi que bien que le collaborateur soit l'actif le plus précieux d'une entreprise, il est aussi son maillon le plus faible, particulièrement dans un climat économique difficile caractérisé par une insécurité de l'emploi et un niveau de stress élevé conduisant parfois à des comportements préjudiciables à l'institution. Bien que le nombre des atteintes à la sécurité ait diminué au cours des 12 derniers

mois [1], les comportements inappropriés d'employés sont une préoccupation croissante des entreprises. Plus d'un tiers (36 %) des personnes interrogées a exprimé son inquiétude sur les attaques de l'intérieur, alors que seulement 13 % s'inquiètent des attaques de l'extérieur. De plus, 6 personnes interrogées sur 10 se disent "pas très" ou "seulement un peu" confiantes dans leur capacité à protéger leur entreprise contre des cyber-attaques internes.

[1] En 2008, selon l'étude, les institutions financières ont vu diminuer le nombre d'attaques d'origine externe (47 % contre 65 % en 2007) et interne (27 % contre 30 %).

## AKAMAI rentre dans le monde du Forex (FX market)



■ La solution Web Application Accelerator de l'éditeur **Akamai** a été mise en œuvre par **Easy-Forex**, le leader des échanges de devises dans plus de 150 pays, pour répondre à des problèmes de charges, de taux de rafraîchissement des pages de données et de pertes de données sur des périodes de requêtes intensives. Les services d'Akamai fonctionnent à partir d'une plateforme mondiale composée de 40 000 serveurs connectés sur plus de 1 000 réseaux couvrant 70 pays. L'optimisation des routes d'Akamai permet de diriger les requêtes des utilisateurs vers le serveur optimal qui va identifier la meilleure voie pour récupérer les données des serveurs d'Easy-Forex, installés aux États-Unis.

## FIDÉLISATION: émettre une carte bancaire en moins d'une minute

■ **Datacard Group**, fournisseur de solutions de personnalisation électriques et graphiques de cartes à puce, et **Monext** (ex-Experian), acteur majeur du paiement électronique en Europe, s'allient pour proposer à leurs clients un système inédite et sécurisé d'émission instantanée de cartes de paiement à

puce EMV. La délivrance immédiate sur le point de vente ou en agence permet une activation plus rapide et favorise un usage plus fréquent de la carte contrairement à l'émission centralisée. La fidélisation des clients s'en trouve également renforcée. La plateforme Monext va assurer la gestion des données clients en

interface directe avec le système d'émission de cartes décentralisé développé par Datacard Group. Cette solution, qui intègre les standards MasterCard et Visa ainsi que les normes de sécurité en vigueur, permet d'encoder, embosser puis délivrer une carte bancaire à puce en moins d'une minute.

## BNP PARIBAS réduit l'impact environnemental de ses supercalculateurs

■ **BNP Paribas Corporate and Investment Banking (CIB)** vient d'adopter pour ses supercalculateurs une architecture à processeurs graphiques qui permet de réduire sa consommation électrique et d'accélérer les temps de calcul. Les volumes de ces calculs [1], de l'ordre d'un TeraFlop (mille milliards d'opérations par seconde), effectués pour le métier Global Equities & Commodity Derivatives (GECD)

[1] Le métier de GECD consiste à gérer des portefeuilles composés d'instruments financiers complexes en simulant le comportement des marchés financiers, ce qui suppose le calcul d'un nombre très important de paramètres.

sont désormais effectués avec des gains d'un facteur cent en puissance de calcul par watt consommé. Ces processeurs graphiques (Nvidia Tesla S1070) ne consomment en effet que 2 kW et remplacent plus de 500 cœurs de processeurs traditionnels dont la consommation électrique s'élevait à 25 kW.

Globalement la réduction générale de la consommation électrique a été d'un facteur de 190, et la réduction générale des temps de réponse d'un facteur de 15. Ces gains se sont traduits par une amélioration de la lisibilité des cours de marché pour les opérateurs.

## SUNGUARD déploie ses services d'accès aux marchés en ASP sur la plateforme GL Stream

■ Suite à la récente acquisition de GL Trade, **Sunguard** a lancé le déploiement de services d'accès aux marchés en **mode ASP** et de routage sophistiqué des ordres (Smart Order Routing – SOR) sur les principales plateformes de négociation sur actions en Europe. Ces services sont disponibles via plusieurs serveurs hébergés et mutualisés, intégrés dans la **solution GL Stream**.

La connectivité en mode ASP et les services de routage sophistiqué des ordres ainsi fournis doivent permettre aux courtiers de réduire leurs coûts de négociation sur neuf grandes MTF, comprenant à la fois des

carnets d'ordres publics et des dark pools.

Le service en mode ASP de GL Stream offre, en outre, un accès à plus de 30 bourses européennes et permet de collecter les données de marché pour chaque instrument traité sur les plateformes concurrentes. Ce service permet au Smart Order Router d'orienter les flux d'ordres en fonction de la stratégie algorithmique choisie et actualisée par chaque client. Les clients peuvent ainsi tester différents pôles de liquidité et approches de négociation, et ajuster leurs décisions à un coût maîtrisé.

### EN BREF

■ **ABI Research** estime à 1,6 milliard de dollars le volume des achats qui seront réalisés cette année via le téléphone mobile. Le développement de ce marché est tiré par l'arrivée de téléphones mobiles plus ergonomiques (smartphones de type iPhones) qui offrent un accès Internet et, du coup, la possibilité d'y réaliser plus facilement des achats (sur eBay et Amazon, notamment). La société d'études note que le paiement de proximité promis par la technologie NFC, n'est toujours pas au rendez-vous en dépit de son plus grand confort d'utilisation que le paiement à distance sur Internet.

■ **Thomson Reuters** va investir 1 milliard de dollars dans le déploiement de services financiers utilisant la vidéo à l'intention des traders et des investisseurs professionnels.

■ **PayPal** prévoit de doubler son chiffre d'affaires d'ici trois ans. Ce dernier devrait alors atteindre 4 à 5 milliards de dollars (contre 2,4 milliards en 2008). La société compte à ce jour 70 millions de comptes actifs dans 190 pays et 19 devises. PayPal, qui ne cache pas son intérêt pour toutes les formes de paiement et notamment via le mobile, vient de devenir membre de l'association Global-Platform, en charge de spécifier des standards dans le domaine de la carte à puce et du mobile. Il participera notamment au sein de ce groupement d'industriels à la Mobile Task Force de cette association.

■ **Franfinance**, filiale du Groupe Société Générale, et Havas Voyages, filiale du Groupe Nouvelles Frontières, ont lancé en partenariat la carte bancaire

Havas Voyages. Sans changer de banque, les clients bénéficient d'une carte qui intègre toutes les fonctionnalités d'une carte bancaire internationale, propose toute la souplesse d'une carte de crédit avec multi-option de paiement et présente les avantages d'une carte de fidélité avec des assurances voyages.

■ L'activité banque de **Xiring** a affiché en 2008 un chiffre d'affaires de 15,7 millions d'euros, en hausse de 24,2 % par rapport à l'exercice 2007. Le leader européen de solutions de sécurité pour les transactions à distance a annoncé un chiffre d'affaires de 28,5 millions d'euros en croissance organique de 20 % et une marge d'exploitation de 3,5 millions d'euros (12,4 % du chiffre d'affaires) en croissance de plus de 60 % au titre de l'exercice 2008.

■ **Actimize**, éditeur de logiciels de gestion du risque transactionnel et société du groupe NICE Systems, est entré dans le carré des leaders dans le premier Quadrant Magique de Gartner relatif à la détection de la fraude en ligne.

■ **Synergie**, le GIE du Crédit Agricole qui regroupe huit caisses régionales du groupe, a choisi la plateforme technologique Neolane et a fait appel à l'expertise en relation client de Business & Decision pour faire évoluer les pratiques de son marketing relationnel. La nouvelle approche privilégie l'automatisation des processus marketing, la personnalisation des messages et la gestion des campagnes "cross-canal".