



# UN NOUVEAU MONDE : L'AVENIR NUMÉRIQUE DE LA BANQUE

RAPPORT 2020



**"Bienvenue dans notre vision de la façon dont la banque de demain fonctionnera numériquement."**



# CONTENU

Résumé / message personnel de M. Li	05
Introduction : L'avenir numérique de la banque	06-07
Aujourd'hui : de l'Internet au portefeuille numérique	08-13
La banque de demain : le portefeuille évolue	14-18
2025 : Une vision numérique	19-25
Notes et références	26
Contact	27







# RÉSUMÉ/MESSAGE

## PERSONNEL DE M. LI

### **Bienvenue dans notre vision de la façon dont la banque de demain fonctionnera numériquement.**

Dans cinq ans, les consommateurs combineront leurs besoins bancaires avec un voyage à leur café ou supermarché local, l'ouverture d'un compte sécurisé avec des chèques KYC et AML complets par l'intermédiaire de terminaux POS super-capables ou retirer de l'argent lors du paiement de leur café. Comme Brett King le met dans la Banque 3.0, 'Banking n'est plus quelque part où vous allez, mais quelque chose que vous faites.' <sup>1</sup> – un changement complet par rapport à ce que nous avons connu jusqu'à présent. Et cette révolution sera alimentée par des terminaux bancaires automatisés super-capables, soutenus par des logiciels sécurisés, efficaces et puissants.

La banque numérique a un certain nombre d'attractions, notamment parce qu'elle est basée sur des terminaux intelligents plus flexibles et moins chers et l'informatique en nuage rendue possible par de nouvelles technologies de réseau Internet mobile ultra-rapides. Ces technologies réduisent le seuil d'investissement pour les banques et contribuent à créer de nouveaux services, avec des terminaux plus légers, un réseau plus intelligent et la capacité d'une gamme de capteurs intelligents, des caméras lumineuses structurées 3D et lecteurs NFC aux scanners d'empreintes digitales et GPS.

Cette nouvelle approche de la prestation des services bancaires aura des effets considérables, notamment en permettant aux personnes du monde entier qui n'ont pas suffisamment accès aux services financiers d'entrer dans le système bancaire, un marché évalué à environ 380 milliards de dollars par <sup>2</sup>an.

Pour réussir, les banques doivent changer complètement leur façon de penser leurs systèmes existants. Au fur et à mesure que le monde se déplace en ligne, les clients s'attendent à des services plus rapides, moins chers, plus sûrs et plus flexibles au fur et à mesure qu'ils le souhaitent.

Comme notre rapport l'indique clairement, les banques du monde entier ont commencé à adopter des services à la clientèle innovants et numériques. Bien qu'elle en soit encore à ses balbutiements en Europe et en Amérique du Nord, la banque entièrement numérique est plus avancée en Asie, au Moyen-Orient et en Afrique, où les banques ont moins de systèmes existants à gérer.

Le moment est venu pour les banques du monde entier de se demander : sommes-nous prêts pour la révolution numérique ? Ce rapport explique pourquoi la révolution bancaire numérique se produit – et ce que vous devez faire pour vous préparer.

Veuillez nous contacter pour une discussion sur la façon dont votre institution peut se préparer pour l'avenir numérique de la banque.

Li Yan



Fondateur et PDG, Wiseasy

---

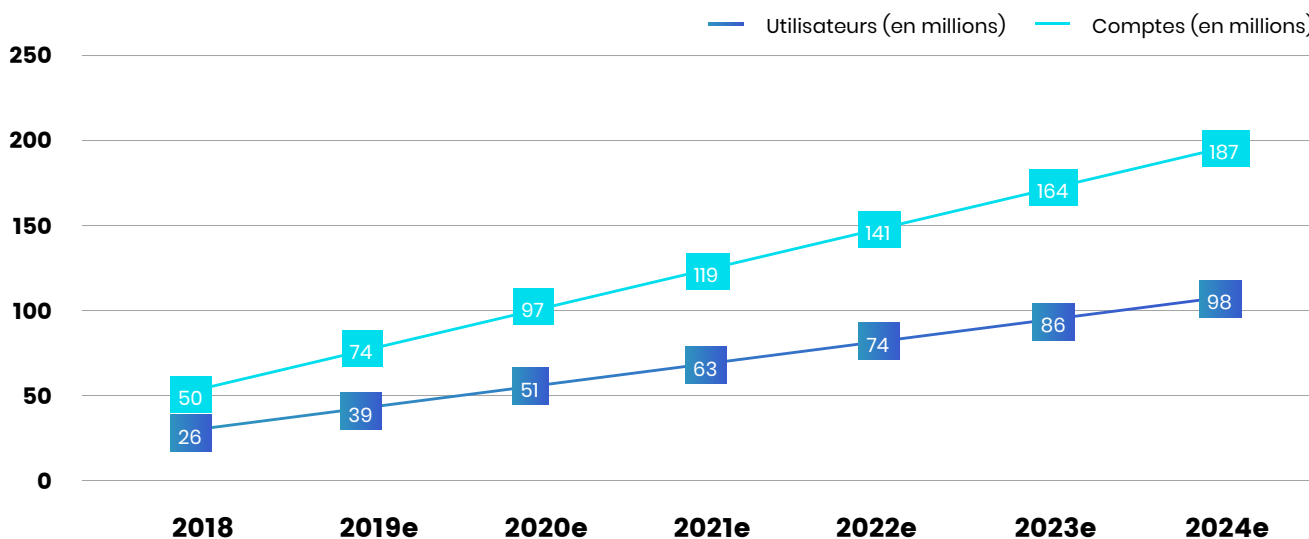
<sup>1</sup> Voir "Banque 3.0", Par Brett King: <https://www.amazon.ca/Bank-3-0-Banking-Somewhere-Something/dp/1118589637>

<sup>2</sup> Voir Visual Capitaliste: <https://www.visualcapitalist.com/wp-content/uploads/2017/07/banking-unbanked.html>

# INTRODUCTION

Une nouvelle étude de CapGemini <sup>3</sup> a conclu que les banques établies d'aujourd'hui doivent s'adapter rapidement à l'ère numérique, ou devenir hors de propos. Cet avertissement sévère intervient à un moment où les services bancaires numériques explosent à l'échelle mondiale : les consultants en gestion Deloitte <sup>4</sup> prévoient que près de la moitié de la population mondiale utilisera les services bancaires numériques d'ici la fin de 2021. Dans le même temps, le nombre de citoyens américains utilisant les services bancaires numériques atteindra les deux tiers de la population en 2020, selon l'American Banking Association (ABA) <sup>5</sup>. De même, McKinsey prévoit que le nombre d'utilisateurs de services bancaires numériques en Asie dépassera les 1,2 milliard d'ici la fin de 2020. <sup>6</sup>

## CROISSANCE DE LA BANQUE NUMÉRIQUE, 2018-2024



Source: Business Insider

Les statistiques sont une chose : s'assurer que votre banque est équipée pour ces nouvelles opportunités, c'est autre chose. L'étude de CapGemini a noté que plus de 90 % des tentatives des banques pour devenir plus « numériques » sont considérées comme des défaillances parce que les banques n'ajoutent qu'une interface numérique à leurs systèmes existants. Dans ce rapport, nous montrons comment la banque numérique va au-delà d'une simple interface client. En réalité, cela signifie une réflexion sur la prestation de services et la technologie dans l'ensemble.

## Les facilitateurs de la banque numérique

La banque numérique a été rendue possible grâce au développement rapide de l'informatique en nuage et de la technologie des terminaux intelligents – qui a elle-même proliféré grâce à l'adoption à grande

### COMMENTAIRE EXPERT :

**L'avenir de la finance n'est pas la technologie. C'est une obsession d'être du côté du client. La technologie est le catalyseur pour y parvenir.**

— Hariz Talwat, Chef de Marcus par Goldman Sachs

<sup>3</sup> Voir [CapGemini, Banking Is Essential, but what about Banks?](#)

<sup>4</sup> Voir [Deloitte, Digital Banking Benchmark Study](#)

<sup>5</sup> Voir [the ABA study](#)

<sup>6</sup> Voir [the McKinsey study relating to Asia](#)



échelle de l'Internet mobile 4G et 5G ultra-rapide. Comme nous le montrons dans Section 3 (pp 6-8) de ce rapport, le réseau de services bancaires connaît un changement une fois par génération en Asie, en Afrique et dans d'autres régions, avec des réseaux de guichets automatiques et pos de plus en plus puissants et efficaces. Le moment est venu pour les banques occidentales de tirer parti des avantages de ces mêmes technologies – qui seront présentes en Europe et en Amérique du Nord avant 2025.

La nouvelle génération de services bancaires numériques permettra de réduire considérablement le coût de la création d'un réseau de prestation de services bancaires tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de ces réseaux et en favorisant l'innovation. Un nouveau modèle de service qui comprend des services automatisés sécurisés, rapides et efficaces, paiement mobiles, l'identification des utilisateurs d'IA et la détection de la fraude est à venir, apportant avec elle plus efficace et la commodité des consommateurs à la banque.

**COMMENTAIRE EXPERT :**

**Les systèmes de base de nombreuses banques sont encore désuets, forçant les clients à travers des processus désuets... avoir un front-end numérique n'est tout simplement pas suffisant.**

– Thys Russer, Deloitte

## **"Un nouveau modèle de service comprenant des services rapides, efficaces et automatisés apportera une plus grande efficacité et commodité aux services bancaires."**

Les analystes de l'industrie de la Deutsche Bank et d'autres <sup>7</sup>prédisent que les icônes des services bancaires modernes que nous prenons pour acquis – des succursales aux cartes de crédit et aux chèques – sont sur le point de sortir, pour être remplacés par des réseaux de guichets automatiques et de pos plus compétents qui améliorent l'efficacité des services de réseau bancaire, élargissent l'accès et réduisent les coûts. Dans la section 3 du présent rapport, nous montrons comment le déclin à long terme des succursales bancaires s'accélère, les succursales étant remplacées par des services numériques.

<sup>7</sup> Voir [Deutsche Bank, January 2020: The Future of Payments II: Moving to Digital](#)

## **L'AVANTAGE NUMÉRIQUE**

La banque numérique a un certain nombre d'attractions pour les banques, notamment parce qu'elle est basée sur des terminaux intelligents plus flexibles et moins coûteux et l'informatique en nuage. Ces réseaux réduisent le seuil d'investissement des banques et les aident à innover dans de nouveaux services :

**Des terminaux plus légers, plus conviviaux et qui permettent des niveaux professionnels de protection de sécurité, des performances informatiques élevées et de multiples capteurs tels que la reconnaissance faciale et des empreintes digitales.**

**Un réseau plus intelligent – les systèmes Android personnalisés communiquent avec les plates-formes de gestion en temps réel via l'Internet mobile, la gestion des systèmes making plus facile et plus flexible.**

**Opérations cloud – les terminaux bancaires numériques interfacent avec les systèmes de base d'une banque via des réseaux sécurisés compatibles avec le cloud qui facilitent l'intégration de nouveaux services .**

**Détection intelligente – les terminaux intelligents comprennent une gamme de capteurs, du GPS aux communications NFC, aux modules de caméra lumineuse 3D et autres.**

Comme c'est si souvent le cas, la réalité de demain peut être vue dans les modèles qui émergent aujourd'hui. Dans la prochaine section de ce rapport, nous montrons comment le passage à la banque numérique est la conséquence logique des tendances qui ont été autour depuis au moins les cinq dernières années, y compris les services bancaires en ligne, portefeuilles mobiles, et le déclin des succursales bancaires en faveur de services entièrement automatisés.

# AUJOURD'HUI : DE L'INTERNET À LA WALLET DIGITAL

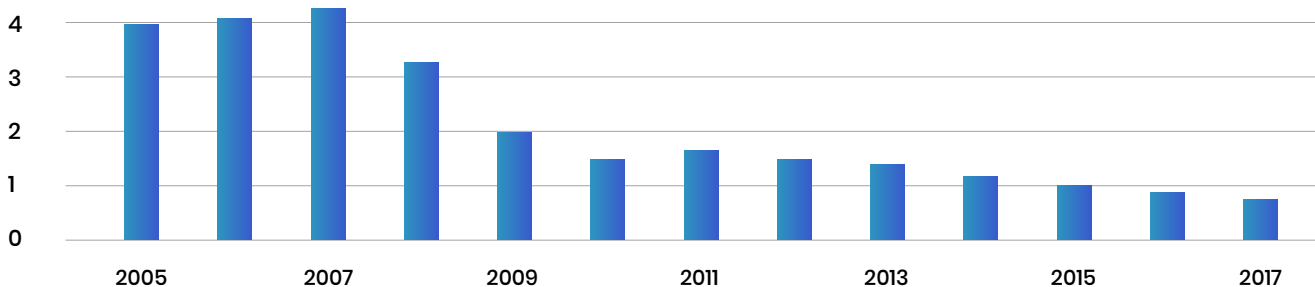
De nombreuses banques établies en Europe, en Amérique du Nord et dans certaines parties de l'Asie ont tardé à passer à la banque véritablement numérique en raison des coûts élevés de l'entretien d'un réseau de succursales et de technologies héritées désuètes, dont certaines remontent aux années 1970. Néanmoins, la tendance à l'abandon des services physiques vers une numérisation complète est évidente depuis de nombreuses années.

## Ramification

Prenons, par exemple, la situation concernant les réseaux de succursales des banques en Europe et en Amérique du Nord. Comme les populations de ces régions se sont habituées aux services bancaires sur Internet, le nombre de succursales bancaires dans les deux régions n'a cessé de diminuer au cours de la dernière décennie :

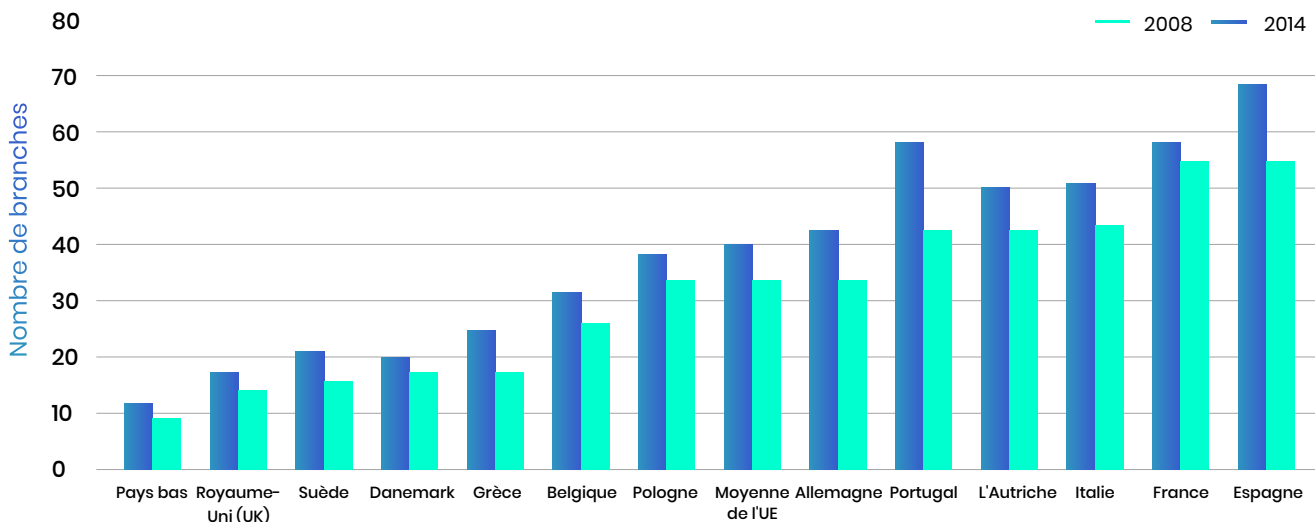
### LES AGENCES BANCAIRES DES ÉTATS-UNIS

Nombre d'agences bancaires '000's



### LES DENSITÉS DE BRANCHES VARIENT, MAIS LES CHIFFRES SONT EN BAISSÉ DANS TOUTE LA RÉGION

Nombre d'agences bancaires pour 100 000 habitants dans certains pays de l'UE



Source: S&P Global Market Intelligence



Les réseaux de succursales coûtent cher à entretenir, tant du point de vue des RH que de la succession immobilière. Les fermetures ont été la conséquence logique d'une industrie qui a du mal à offrir des rendements adéquats à ses investisseurs au cours des dernières années, tout en maintenant des niveaux adéquats de prestation de services.

En Amérique latine et en Afrique, le nombre de personnes qui détiennent des téléphones mobiles dépasse de loin le nombre de personnes ayant des comptes bancaires. Cela rend ces deux régions idéales pour l'adoption rapide de la banque numérique. Une étude réalisée en 2020 par Mastercard <sup>7</sup> indique que dans toute l'Amérique latine, la pénétration des comptes bancaires s'élève à 55 % et la pénétration des cartes de crédit à seulement 19 % par rapport à la pénétration des smartphones de plus de 70 %. De même, en Afrique, seulement 34 % de la population a des comptes <sup>8</sup> bancaires – mais environ 44 % ont des téléphones mobiles, dont 50 % sont des smartphones. Dans ces deux régions, la banque numérique via smartphone est le canal logique permettant à des populations entières d'accéder aux avantages d'une gamme complète de services financiers.

## COMMENTAIRE EXPERT:

**"Les clients tournent vers les services bancaires en ligne et numériques, de sorte que la succursale a perdu de son importance dans certaines communautés."**

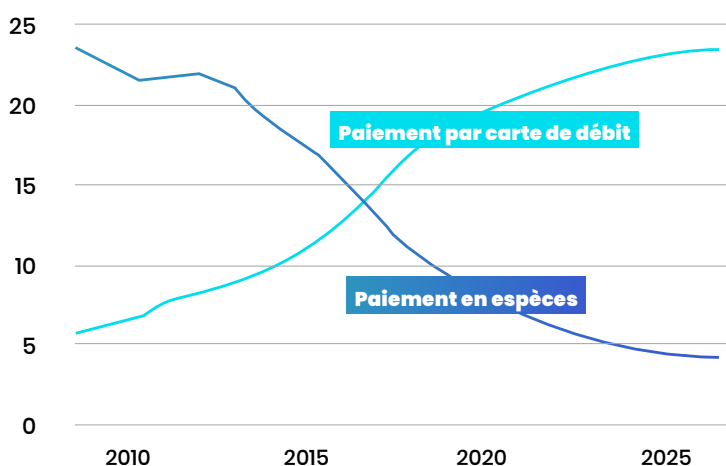
– Ray Davis, Umpqua

## Les premières cartes ont remplacé l'argent liquide ...

Dans les marchés développés, les fermetures de ranchs de la banque de détail bse sont produites en même temps que l'utilisation de liquidités a considérablement diminué. Une étude indépendante de Payments Cards and Mobile, basée sur les chiffres des banques <sup>10</sup>centrales nationales et de la Banque centrale européenne (BCE) place désormais l'utilisation de liquidités en Norvège, par exemple, à seulement trois pour cent de toutes les transactions. Partout dans le monde, l'utilisation de liquidités est en baisse depuis trente ans – et le Royaume-Uni en est un exemple typique. Comme le montre le graphique de UK Finance ci-dessous, les paiements par carte ont dépassé les liquidités en 2016 et ont continué à croître depuis :

### L'ARGENT LIQUIDE PAR RAPPORT AUX CARTES DE DÉBIT

Paiements britanniques 2008-2018 et prévisions jusqu'en 2028 (milliards)



Source: Finanzas del Reino Unido

On constate un schéma similaire au Canada, en Australie, aux États-Unis et en Europe. En effet, la situation concernant l'argent liquide dans certains pays d'Europe du Nord est aujourd'hui si grave que les gouvernements de la Suède et de <sup>11</sup>la Norvège envisagent une législation pour s'assurer que les espèces liquides existent encore pour les citoyens âgés. Au Moyen-Orient et au Levant, l'utilisation des liquidités est également en baisse, bien qu'à un rythme plus lent. Les données de Cardtronics montrent que l'utilisation des liquidités devrait diminuer de 4 % en Turquie et en Arabie saoudite au cours des deux prochaines années, ce qui ne devrait être que de 20 % de toutes les transactions en Turquie et de 34 % en Arabie saoudite. Avec l'utilisation de trésorerie à des niveaux aussi bas, la prochaine étape logique est le déplacement des transactions par carte par des portefeuilles numériques <sup>12</sup>.

<sup>8</sup> Voir [the full report from Mastercard](#)

<sup>9</sup> Voir [study by the World Bank](#)

<sup>10</sup> Voir PCM's Annales des paiements numériques et par carte, disponible à l' : [www.paymentyearbooks.com](http://www.paymentyearbooks.com)

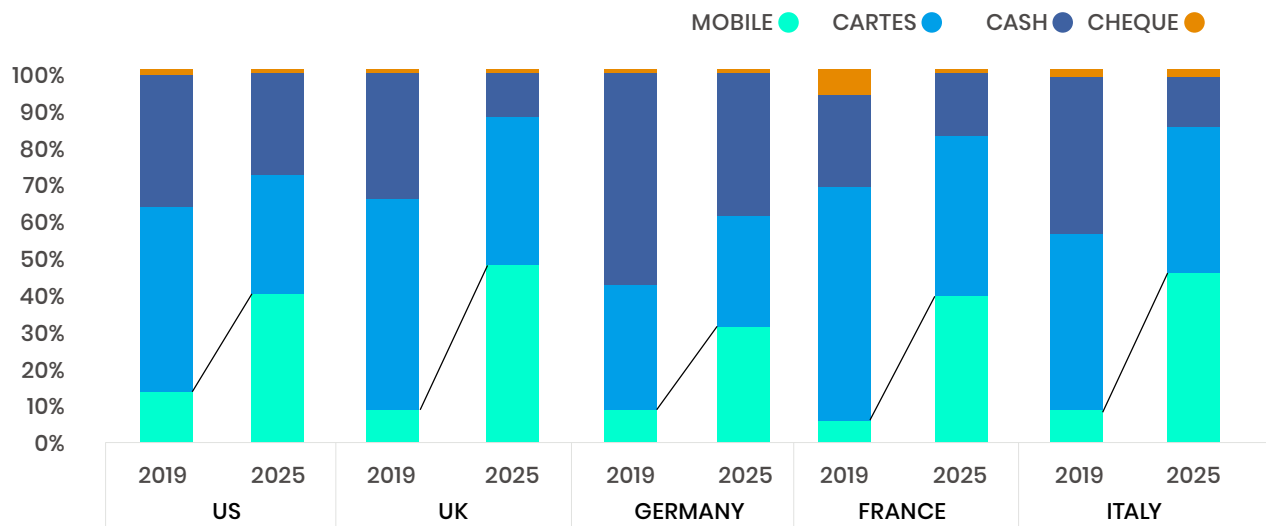
<sup>11</sup> Voir <https://www.cashmatters.org/blog/swedish-government-expected-to-pass-law-requiring-all-banks-to-handle-cash/>

<sup>12</sup> The [full Cardtronics study is available here](#)

## ... et maintenant les Wallet remplacent les cartes

Malgré la popularité actuelle des cartes, de nouvelles recherches suggèrent que les cartes sont en baisse rapide en raison des portefeuilles numériques, des paiements de compte à compte et d'autres méthodes bancaires numériques. Deutsche Bank (q.v., voir note 5 ci-dessus) est allée jusqu'à prédire que les cartes de paiement constitueront moins d'un tiers de toutes les transactions dans cinq ans – alors que les portefeuilles numériques augmenteront pour atteindre 35 % de toutes les transactions:

### LES ACHATS HEBDOMADAIRES EN MAGASIN PAR PAYS EN 2019 ET 2025.



Source: DEUTSCHE BANK The Future of Payments – Part II Moving to Digital

L'essor des technologies de portefeuille numérique a eu lieu au cours des cinq dernières années à un moment où les entreprises en général se sont mises en ligne, le commerce électronique représentant désormais 8 % du PIB du Royaume-Uni, selon la E-Commerce Foundation <sup>13</sup>. Et la crise COVID-19 n'a fait qu'accroître cette tendance – les recherches de Lightico <sup>14</sup> montrent que 63 % des Américains sont maintenant plus disposés à passer à la banque entièrement numérique, après COVID. Les recherches de Lightico suggèrent également que 82 % des consommateurs américains ne veulent plus visiter les succursales bancaires après cette crise. Une histoire similaire est observée en Europe, avec le processeur européen de transactions Nets indiquant que les transactions de portefeuille numérique sans contact ont augmenté de plus des deux tiers au premier semestre de 2020 <sup>15</sup>, par rapport à 2019. L'Asie est le leader mondial dans le passage au numérique depuis dix ans : selon la carte <sup>16</sup> des paiements mondiaux de McKinsey, les paiements numériques en Chine représentent environ 99 % du volume des transactions non monétaires du pays et 45 % de tous les paiements numériques dans le monde. Dans le même temps, une étude distincte de McKinsey montre que 80 % des consommateurs des marchés asiatiques développés (Chine, Inde et Thaïlande, entre autres) sont prêts à transférer la totalité ou une partie de leurs activités de services financiers à des acteurs numériques seulement – un chiffre qui correspond à 50 % des consommateurs des marchés moins développés comme le Myanmar ou le Cambodge.<sup>17</sup>

#### COMMENTAIRE EXPERT:

**" Nous n'avons jamais vu les taux d'adoption [de numérique sans contact] comme ça avant. "**

– Robert Hoffmann, chef des services aux marchands, Nets

<sup>13</sup> Voir <https://ecommercenews.eu/ecommerce-in-uk-to-reach-e200-billion-in-2019/>

<sup>14</sup> Voir <https://www.americanbanker.com/news/coronavirus-throws-digital-banking-into-the-crucible>

<sup>15</sup> Voir <https://ibsintelligence.com/ibs-journal/ibs-news/nets-data-reveals-a-rise-in-contactless-payments-in-the-nordics-amidst-covid-19/>

<sup>16</sup> Voir <https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/how-asia-is-reinventing-banking-for-the-digital-age>

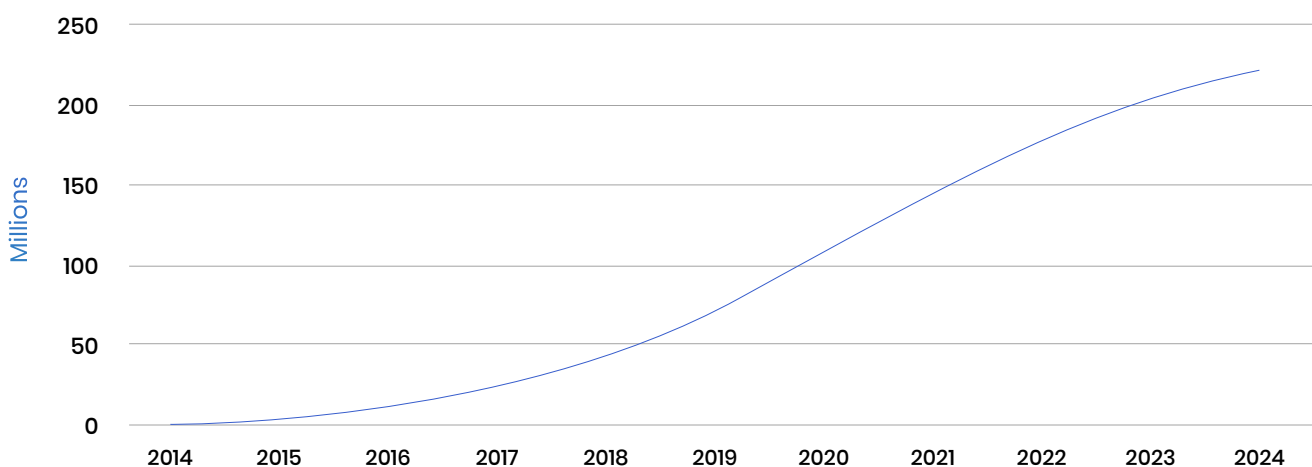
<sup>17</sup> Voir [McKinsey report – Digital Banking in Asia: What do consumers really want?](#)



## Les portefeuilles numériques – un phénomène mondial

Comme nous le montrerons dans la section quatre, le développement de la banque numérique est étroitement liée au développement des technologies de portefeuille numérique mobile. Les portefeuilles numériques sont le point d'entrée d'un plus large éventail de services financiers numériques. Bien qu'il existe différentes tendances dans le développement et l'adoption de portefeuilles numériques à l'échelle mondiale (voir encadré ci-dessous), le mouvement mondial est indéniable : les portefeuilles numériques sont l'avenir des paiements, comme le montrent les données sources pour leur adoption et leur utilisation. Il y a maintenant plus de 150 millions de produits de portefeuille numérique aux États-Unis, avec une population d'un peu plus de 328 millions d'habitants, selon ARK Investment Management – et ce chiffre devrait dépasser les 200 millions d'ici 2023 :

### CROISSANCE DE LA CLIENTÈLE DES PORTEFEUILLES NUMÉRIQUES AMÉRICAINS



Source: Ark Investment Management

Ce modèle de croissance s'est répété en Afrique, en Amérique latine et en particulier en Asie, la région qui a mené le monde dans l'adoption de portefeuilles numériques, comme le démontrent les informations de Global Market Insights :

### MARCHÉ DU PORTEFEUILLE MOBILE EN ASIE PACIFIQUE

Marché des portefeuilles mobiles semi-fermés CAGR

(2018-24) > **18%**

Segment bancaire CAGR

(2018-24) > **17%**

Part du secteur des entreprises technologiques

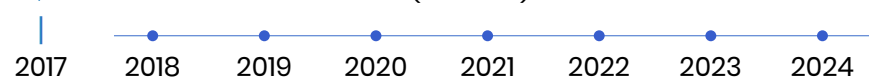
(2017) > **70%**

Optique/ Technologie QR CAGR

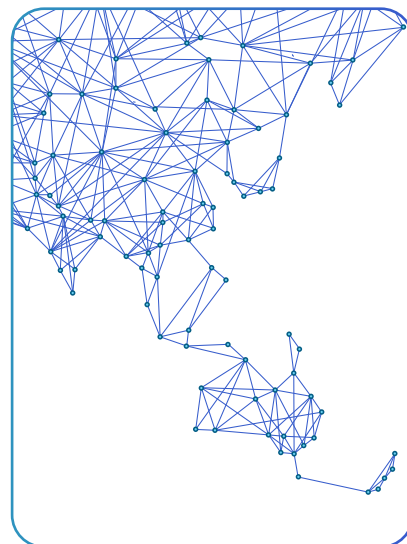
(2018-24) > **17%**

> **\$35 BN**

CAGR (2018-24): > **20%**



La Chine est en tête du marché de l'APAC avec plus de **95 %** des parts en 2017



## LE WALLET DANS LE MONDE

Dans les régions économiquement développées de l'Amérique du Nord et l'Europe, les applications constituent le cœur de l'offre bancaire numérique d'aujourd'hui. Les cartes de crédit et de débit à la consommation hors ligne occupent toujours un grand marché, mais les prêts et applications spécialisés en ligne ont commencé à augmenter dans les pays où l'environnement de crédit est bon, les prêteurs ayant déclaré que les prêts peer-to-peer valaient 33,6 milliards de dollars rien qu'aux États-Unis en 2018. La combinaison de prêts en ligne et les paiements mobiles via portefeuille numérique voit une croissance rapide parmi les millénaires en Australie, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Europe du Nord et d'autres.

L'Asie-Pacifique a connu une croissance très rapide des portefeuilles mobiles et des services bancaires numériques, grâce à des taux de pénétration élevés des appareils numériques et à l'innovation financière florissante, en particulier en Asie du Sud-Est en hausse. La Chine, le Japon, la Corée du Sud et d'autres pays d'Asie de l'Est conserveront également leurs avantages pendant une longue période et élargiront leur développement. En Corée du Sud, par exemple, les paiements par carte sont désormais pris en charge par les portefeuilles mobiles et les paiements numériques, qui ont connu des taux de croissance constants de plus de 150% par an depuis 2016. Dans le même temps, les microfinancements et les arrangements de crédit sont mis au point par des acteurs comme Ant Financial et Tencent, qui utilisent les historiques de transactions pour créditer les consommateurs et offrir de nouveaux produits. Il s'agit d'un excellent exemple de la façon dont les portefeuilles mobiles peuvent être utilisés comme un premier point d'expansion pour un plus large éventail de services financiers numériques.

Les portefeuilles numériques du Moyen-Orient et de l'Asie du Sud sont entrés dans une période de croissance rapide, en particulier en Inde avec sa grande population et l'UPI2.0 des banques centrales, qui fournissent un grand coup de pouce à ses activités de banque numérique. India's Paytm, backed by China's Ant Financial, has seen user numbers rise from 25 million to over 350 million in the last four years<sup>18</sup>.

En Afrique, la numérisation jouera un rôle majeur dans la résolution de la question de la mauvaise couverture des services bancaires et d'un engagement très faible auprès de l'économie formelle. Les guichets bancaires et les POS fourniront des opérations de base d'ouverture, de transfert et de dépôt et de retrait pour des sections plus larges de la population africaine, l'utilisation de portefeuilles numériques augmentant déjà dans les grandes villes. L'OKRA du Nigeria a récemment reçu des investissements américains pour accroître son rôle de premier intégrateur d'API en Afrique entre les banques et les fintech, tandis que la société de transactions numériques mPESA basée au Kenya a augmenté son chiffre d'affaires de 12,6 pour cent entre 2019 et 2020 pour atteindre près d'un milliard de dollars. Comme Tencent et Ant Financial en Asie, mPESA utilise maintenant les informations sur les transactions des consommateurs pour établir des produits de micro-prêts et de microfinancement basés sur la notation de crédit. Et ce modèle est reproduit à travers l'Afrique par SafariCom, AirTel et Orange Mobile.

La pénétration croissante des téléphones mobiles en Amérique latine, conjuguée au développement de services financiers plus sophistiqués, conduit au développement rapide des portefeuilles numériques, en particulier ceux liés aux cartes. Dans le même temps, la croissance rapide du POS intelligent dans cette région devrait amener certains pays à l'ère intelligente en sautant directement les terminaux POS traditionnels. À la mi-2020, la société mexicaine de paiements en ligne Matic a annoncé qu'elle allait s'étendre en Colombie et au Brésil pour cibler les 21% de personnes qui commandent encore en ligne mais paient en espèces. Toutefois, comScore a signalé que 58 % des transactions de commerce électronique en Amérique latine se sont engagées à utiliser des portefeuilles numériques mobiles – ce qui démontre que les technologies de portefeuille sont maintenant largement acceptées dans la région, en particulier par les jeunes consommateurs.

<sup>18</sup> Voir <https://www.ft.com/content/0788d906-1a7b-11ea-97df-cc63de1d73f4>

<sup>19</sup> Voir <https://www.the-star.co.ke/business/2020-04-29-m-pesa-data-raises-safaricom-revenue-to-sh251-billion/>



## La banque numérique en action à l'échelle mondiale



1. En 2016, la Banque nationale d'Abu Dhabi (NBAD) et la First Gulf Bank (FGB) ont fusionné pour devenir First Abu Dhabi Bank (FAB) (In Arabic : لوالا اي بطوبال كنب), qui est devenue la plus grande banque des Émirats arabes unis.

Les paiements mobiles sont très populaires aux Émirats arabes unis et ont connu une croissance rapide ces dernières années, avec non seulement le système de paiement local Beam Pay, mais aussi Apple Pay et Samsung Pay disponibles. Les géants asiatiques des paiements Wechat et Alipay sont également entrés sur le marché du pays. FAB a adopté une gamme complète de solutions bancaires numériques, y compris des terminaux POS intelligents, des plates-formes de gestion du cloud et des applications de paiement qui permettent à la banque de fonctionner plus efficacement, de manière pratique et intelligente. FAB vise désormais à accroître sa part de marché dans les services bancaires mobiles et numériques.

2. La Banque postale du Lesotho (LPB) d'Afrique a été constituée en société ouverte en 2004 et a toujours mis en œuvre une série de programmes de microfinancement visant à réduire la pauvreté en tant qu'institution détenue à 100 % par l'État. Toutefois, la banque a dû faire face à un faible taux de pénétration pour tous les services bancaires et à un degré élevé d'exclusion financière à l'échelle locale. En outre, les services bancaires numériques et mobiles ont été lents à décoller. En 2017, la banque a réussi à mettre à niveau son système bancaire de base – Flexcube – et a introduit de nombreux services numériques et intelligents, y compris les services bancaires mobiles, les services bancaires en ligne, les portefeuilles mobiles, les cartes bancaires d'affaires et les services bancaires aux agences. Pour aider à élargir la gamme de services bancaires disponibles dans le pays, LPB a ouvert plus de 500 points de vente bancaires dans 14 grandes villes et villages, et des succursales ont également été créées en Afrique du Sud. Ces points de vente et succursales ont été équipés d'appareils POS intelligents qui sont utilisés pour capter de nouveaux clients et valider leur identité à l'aide du logiciel e-KYC et des capteurs intelligents pour la numérisation des empreintes digitales et d'autres facteurs biométriques.

3. En Inde, FINO Bank a l'intention d'atteindre 50 millions de clients dans les cinq prochaines années, et a choisi de renforcer son réseau de livraison de dernier kilomètre avec des solutions bancaires numériques sans fil. Ces solutions numériques font des services bancaires locaux à distance possible en regroupant une tablette, un scanner d'empreintes digitales, un lecteur de carte, une caméra et une imprimante en un seul appareil. Ce dispositif peut effectuer toute la gamme des transactions bancaires, y compris l'ouverture de compte, les dépôts, les retraits d'espèces, les transferts d'argent, et l'achat de produits et services financiers tels que l'or, les prêts ou l'assurance. Il est interopérable avec d'autres systèmes bancaires et permettra aux clients avec des cartes de débit émises par d'autres banques d'effectuer des paiements et des retraits au point de vente bancaire de FINO.

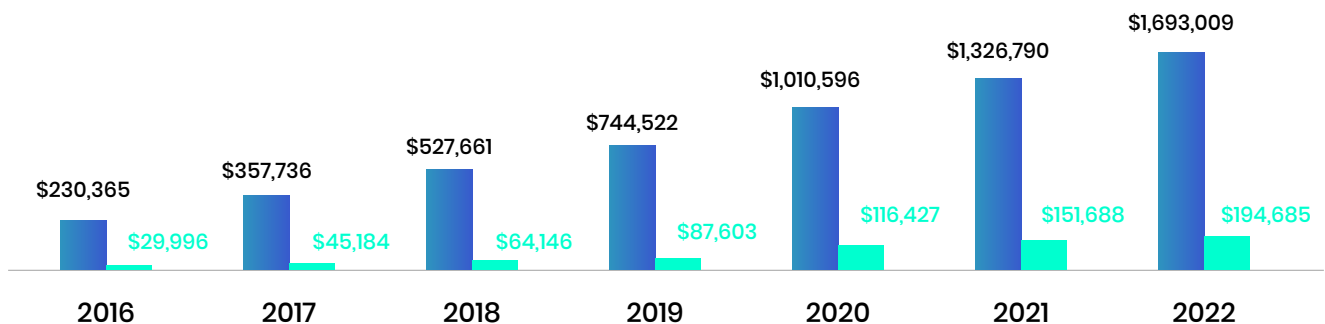
# LA BANQUE DE DEMAIN : LE PORTEFEUILLE ÉVOLUE

Le développement de la banque numérique est étroitement lié au développement du marché du portefeuille mobile, puisque les portefeuilles mobiles sont le point d'entrée pour les banques numériques pour atteindre les utilisateurs, et une interface importante pour la fourniture d'un plus large éventail de services financiers aux consommateurs.

Comme nous l'avons montré, les portefeuilles mobiles sont de plus en plus nombreux et utilisés. Les graphiques ci-dessous de Juniper Research <sup>20</sup> et e-Marketer, Inc., montrent plus de <sup>21</sup> 1,6 billion de dollars en transactions de portefeuille mobile dans le monde d'ici 2022, et plus de 1 310 millions de portefeuilles – en d'autres termes, près d'un portefeuille pour quatre personnes sur terre, et environ 42% de tous les utilisateurs de smartphones.

## GRAPHIQUE A – VOLUME DES TRANSACTIONS DU PORTEFEUILLE MOBILE

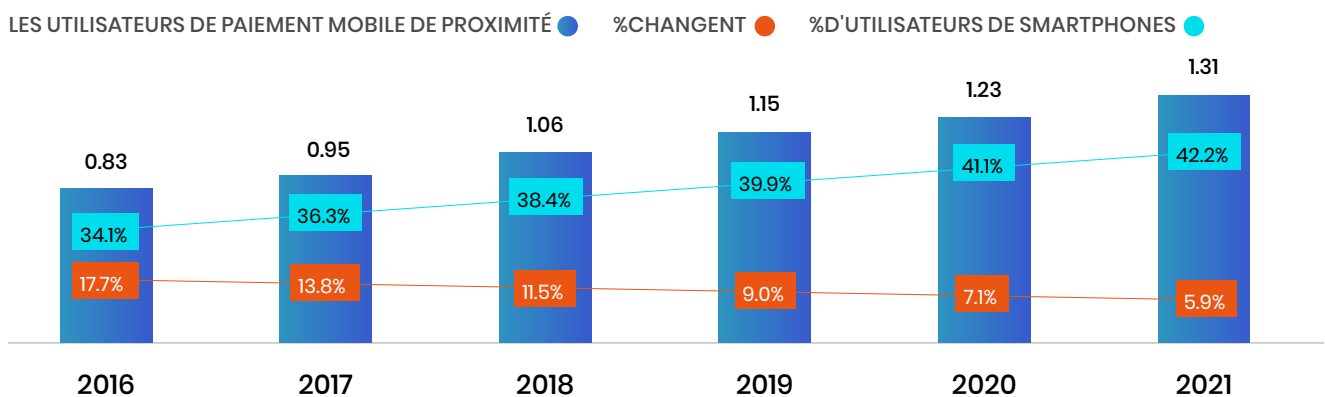
(Millions de dollars) US par rapport au monde entier



Source: Juniper Research

## GRAPHIQUE B – NOMBRE DE PORTEFEUILLES MOBILES DANS LE MONDE D'ICI 2022

Combien de personnes dans le monde utilisent des paiements mobiles de proximité ? 2018-2023 milliards, % de variation et % d'utilisateurs de smartphones



Fuente: eMarketer

<sup>20</sup> Voir <https://www.paymentscardsandmobile.com/the-future-of-us-mobile-payments/>

<sup>21</sup> Voir <https://www.emarketer.com/content/global-mobile-payment-users-2019>

## Du portefeuille mobile à la banque numérique

Il existe une voie de développement claire, de l'utilisation des portefeuilles mobiles à la fourniture de services bancaires entièrement numériques. Cela peut être caractérisé en quatre étapes de développement comme suit :

1. Les applications de portefeuille mobile remplacent les paiements en espèces et deviennent l'application financière la plus fréquemment installée et ouverte. Dans cette phase, les banques découvrent qu'elles sont en mesure d'atteindre les utilisateurs plus efficacement via leur portefeuille mobile que via d'autres canaux.
2. Les virements bancaires et les paiements de frais et de factures se généralisent à mesure que les portefeuilles mobiles sont liés à des cartes bancaires ou à des cartes bancaires numériques émises sous forme de portefeuilles mobiles.
3. À mesure que le taux de pénétration des paiements mobiles dans le scénario global de consommation augmente, les services financiers aux consommateurs utilisant des portefeuilles mobiles à leur base se développent progressivement. Les banques offrent aux consommateurs des programmes de paiement, de facture, de microcrédit et de fidélisation par l'entremise de portefeuilles mobiles.
4. Les services d'assurance et d'investissement deviennent également disponibles par l'intermédiaire de portefeuilles mobiles, car la familiarité et la confiance des consommateurs avec l'utilisation du portefeuille au fur et à mesure que le cœur de leur expérience bancaire augmente. A ce stade, le portefeuille devient la « succursale bancaire » virtuelle, disponible 24/7/365 pour la fourniture d'un large éventail de services numériques.

Le passage des portefeuilles mobiles à la banque entièrement numérique va avoir des effets de grande envergure, notamment en permettant à ceux qui n'ont pas suffisamment accès aux services financiers d'entrer dans le système bancaire, un marché qui, selon ACcenture, vaut environ 380 <sup>22</sup> milliards de dollars par an. Et ce marché ne se limite pas non plus aux économies en développement – le Forum économique mondial a estimé en 2018 <sup>23</sup> que 20 % de la population américaine n'est pas bancarnée ou sous-bancaire. Pour tirer parti de ces nouvelles opportunités, les banques vont devoir changer complètement leur façon de penser leurs systèmes existants. Non seulement il y a une multitude de nouvelles opportunités disponibles : à mesure que le monde se déplace de plus en plus en ligne, les attentes des clients en matière de rapidité et de flexibilité dans la prestation des services bancaires ne cessent de croître.

**"Les attentes des clients en matière de rapidité et de flexibilité ne cessent de croître."**

Profiter des opportunités offertes par la banque numérique signifie plus que d'avoir une belle application pour vérifier votre solde ou transférer des fonds entre les comptes. Grâce aux solutions bancaires numériques, les banques peuvent désormais mettre en place des micro-réseaux rapidement et à faible coût, formant de nouveaux réseaux de services avec une large couverture dans les environnements physiques et en ligne. En utilisant des solutions bancaires numériques, il est possible de lier les services de paiement basés sur des cartes bancaires traditionnelles avec des portefeuilles mobiles, ce qui fait de la carte elle-même une chose du passé. Qu'il s'agisse d'utiliser le NFC sans contact, les paiements de code QR, l'identification par empreinte digitale ou la reconnaissance faciale comme mode de paiement, les services bancaires numériques vont améliorer la sécurité et la vitesse des services de paiement à moindre coût pour toutes les parties.

COMMENTAIRE EXPERT:

**"Nous assistons à la destruction créatrice des services financiers, en les réorganisant autour du consommateur. Quiconque peut le faire de la manière la plus excitante en utilisant les technologies numériques gagnera."**

– Arvind Sankaran, Venture Capitalist

<sup>22</sup> Voir <https://newsroom.accenture.com/news/banks-have-a-380-billion-market-opportunity-in-financial-inclusion-accenture-and-care-international-uk-study-find.htm>

<sup>23</sup> Voir <https://www.weforum.org/agenda/2017/09/the-worlds-unbanked-in-6-charts>



## Les banquiers se préparent

### " C'est le bon moment pour les banques de rattraper et d'offrir à leurs clients une expérience supérieure."

Un certain nombre de cabinets de conseil ont publié des études très appréciées selon lesquelles la plupart des banques occidentales ne sont tout simplement pas encore prêtes à tirer parti des opportunités offertes par les véritables services bancaires numériques. Par exemple, le Rapport 2020 mondial des FinTech de CapGemini et de l'EFMA <sup>24</sup> note que les banques traditionnelles peuvent encore prospérer sur le marché d'aujourd'hui en adoptant un modèle de plate-forme ouverte entièrement numérique. Cependant, l'écart entre ce que les clients attendent et ce que les banques traditionnelles offrent n'a jamais été aussi grand, mais c'est maintenant le bon moment pour les banques de rattraper leur retard et d'offrir la meilleure expérience client. Comme l'amplement démontré ce rapport – et confirmé par des consultants de McKinsey à Deloitte, et d'autres – les banques d'Asie et du Moyen-Orient mènent maintenant la poussée vers les banques numériques. En conséquence, l'incapacité de certaines banques occidentales à adopter rapidement un modèle entièrement numérique les a mises en danger par la désintermédiation, big tech et de nouvelles banques numériques axées sur l'international montrant leur capacité à séduire leurs clients.

Plus précisément, les banques devraient investir dans les nouvelles architectures technologiques telles que les terminaux intelligents de sécurité et l'informatique en nuage. Il s'agit d'un écart marqué par rapport à l'investissement informatique des banques à ce jour, qui a surtout consisté à soutenir leurs systèmes hérités et à projeter les services existants dans un environnement numérique.

### " Ce qui était autrefois possible seulement dans une branche sera possible – et plus encore – n'importe où, n'importe quand."

Les avantages naturels en matière de coûts et la flexibilité de l'entreprise inhérents à la prestation de services entièrement numériques réduisent non seulement le seuil d'investissement pour permettre l'expansion du réseau numérique d'une banque, mais aident également la banque à innover. Les principaux avantages des banques numériques des perspectives du réseau, du matériel et des logiciels sont les suivants :

**1. Terminaux plus légers.** L'interface physique entre une banque et ses clients n'est plus une succursale ou un téléphone. Au lieu de cela, cela devient un réseau de terminaux intelligents avec une protection de sécurité de qualité militaire, des performances élevées de traitement des données et une capacité de détection multi-sens. Ces terminaux ne sont plus coûteux et à usage unique comme la génération actuelle de terminaux POS. Dans le nouveau réseau, les terminaux sont polyvalents et hautement performants. Cela offre un meilleur service pour les consommateurs et fonctionne moins cher pour les banques.

**2. Réseaux plus intelligents.** Pour une meilleure sécurité et une meilleure gestion opérationnelle, des systèmes Android personnalisés sont adoptés dans les terminaux intelligents utilisés pour les services bancaires numériques. Les terminaux intelligents peuvent communiquer avec la plate-forme de gestion du cloud en temps réel via l'Internet mobile. En plus d'une surveillance efficace de la façon dont l'équipement fonctionne en temps réel, les services peuvent être en noir et blanc et la disponibilité du service ajustée instantanément. L'entretien et la mise à niveau en ligne peuvent également être effectués par le biais d'une prise de contrôle à distance, ce qui réduit le besoin de personnel sur place et les coûts globaux de maintenance, ainsi que l'intelligence globale du réseau.

**3. Services cloud.** Les processus d'affaires et les systèmes de traitement sont tous exécutés dans le cloud via un réseau sécurisé. Le système est connecté au front commercial d'origine de la banque ou au système de base commerciale via le cloud. Les services cloud offrent une riche combinaison de fonctionnalités pour des entreprises innovantes et peuvent être facilement intégrés à différents types de systèmes d'affaires.

<sup>24</sup> Voir <https://www.capgemini.com/ca-en/news/world-fintech-report-2020/>

**4. Détection intelligente.** Une large gamme de capteurs peuvent être installés sur le terminal intelligent, tels que gps, capteurs NFC, caméras lumineuses structurées 3D, capteurs infrarouges et caméras HD. Des lecteurs biométriques tels que des scanners d'empreintes digitales peuvent également être installés; ces capteurs permettent d'acquérir des informations importantes telles que l'identité de l'utilisateur, les licences et d'autres documents « en direct », avec la vérification d'identité et l'analyse des données effectuées à l'aide de services d'IA basés sur le cloud. Ce qui était autrefois possible dans une branche sera possible – et plus – n'importe où, n'importe quand.

## UN AVENIR ENTièrement NUMÉRIQUE : COMMENT LES BANQUES FONCTIONNERONT EN 2025



## Comment se préparer

Pour se préparer à cette révolution, les banques devraient se demander si leurs systèmes bancaires numériques sont prêts pour ce qui suit :

**« connaissez votre ct » et les services d'ouverture de compte.** À l'heure actuelle, les stratégies d'intégration numérique des banques sont sujettes à des abus, CipherTrace indiquant que jusqu'à 50% <sup>25</sup> des comptes ouverts en ligne sont victimes de fraude dans les douze premiers mois suivant l'ouverture. Les banques vont devoir trouver des moyens plus puissants – et plus rapides – de vérifier l'identité des clients. Et cela commence par la façon dont ils capturent et s'engagent avec les clients en ligne et dans le monde physique.

**Services de dépôt, de retrait et de remise en espèces.** Aujourd'hui, la succursale bancaire est dans le rétroviseur. En Europe, le nombre total de succursales bancaires a diminué d'environ 5,6 %, soit 10 000 succursales, au cours de la seule année écoulée, selon la Banque centrale européenne (BCE). <sup>26</sup> . Comme nous l'avons déjà mentionné, les consommateurs d'Afrique et d'Amérique latine sont très susceptibles de passer de relations bancaires nulles à la conduite de leurs activités bancaires uniquement par le biais du canal mobile. Maintenant et à l'avenir, les clients cherchent à combiner les services bancaires avec d'autres activités de détail. Nous avons déjà constaté des changements spectaculaires dans les services de transfert de fonds, avec la pression des consommateurs pour réduire les délais et les frais de règlement : à mesure que les paiements instantanés deviennent une réalité, cette pression ne fait que s'intensifier dans le monde entier. Selon les données de xpressmoney, les envois de fonds peuvent représenter jusqu'à 15 % du PIB total de certains des pays africains les plus pauvres – et les entreprises internationales consacrent 40 % de tous les investissements dans les services financiers en Afrique à l'amélioration de la vitesse et à la réduction du coût des envois de <sup>27</sup> fonds.

**Les clients des paiements à valeur ajoutée (services municipaux/assurance)** seront à la recherche de solutions en un clic/toucher qui leur permettront de payer pour des services tels que la fiscalité locale et l'assurance à l'aide d'une carte d'identité numérique vérifiée. Encore une fois, cela va au-delà des prélèvements directs des comptes courants et ressemble davantage à un paiement omnicanal – n'importe quand, n'importe où, n'importe où – plutôt qu'à un débit présélectionné.

**Portefeuille mobile et paiements, programmes de fidélisation.** Les paiements de portefeuille mobile sont la vague de l'avenir, et représenteront jusqu'à 35% de tous les paiements (y compris les espèces) d'ici 2025, selon une étude récente de la Deutsche Bank (q.v.). Au fur et à mesure que les portefeuilles évolueront dans le grand public, les consommateurs s'attendent à voir des paiements de portefeuille liés à des programmes de fidélisation des banques et des détaillants qui récompensent à la fois l'activité en ligne et physique dans le monde.

**AI et ML s'appliquaient aux services financiers aux consommateurs et aux entreprises.** Aujourd'hui, vous pouvez utiliser AI et ML dans une certaine mesure dans vos opérations anti-fraude. Mais à mesure que les consommateurs deviennent plus sophistiqués et que leurs attentes augmentent, votre plate-forme bancaire devrait être en mesure de soutenir les connaissances axées sur l'apprentissage automatique sur le comportement des consommateurs – ainsi que d'adapter les produits et les services aux besoins de chaque client.

**Acquisition et réconciliation de marchands.** Enfin, à mesure que les attentes des consommateurs augmentent, les commerçants voudront avoir accès à de riches informations sur les transactions avec les clients et au règlement des transactions en temps quasi réel et au rapprochement des comptes. Le traitement le lendemain ne va pas le couper, pas plus que le traitement manuel des requêtes ou les fichiers de transactions à faible information. Prendre quatre jours pour régler un transfert d'argent international n'est pas une option : vos plates-formes doivent être prêtes pour un nouveau monde de livraison instantanée n'importe où dans le monde, tant pour les consommateurs que pour les commerçants.

<sup>25</sup> Voir [the report from Ciphertrace](#)

<sup>26</sup> Pour accéder à l'entrepôt de données de la BCE, veuillez consulter: <https://sdw.ecb.europa.eu/>

<sup>27</sup> Voir <https://www.xpressmoney.com/blog/industry/africa-remittance-outlook-for-2019/>

# 2025 – Une vision numérique

Quarte Business Intelligence n'est qu'un des nombreux organismes de recherche à prédire que le marché des services bancaires numériques doublera au cours des cinq prochaines années, passant de 3,3 milliards de dollars à 7,2 milliards de dollars, pour un taux de croissance composé de 10,47 %. Les facteurs qui entourent ce taux de croissance comprennent l'impact de COVID-19 sur les paiements, l'utilisation croissante des solutions blockchain et des monnaies numériques dans les services financiers, et surtout la demande des consommateurs pour des produits bancaires plus rapides et moins chers qui peuvent être livrés où et quand les consommateurs en ont besoin.

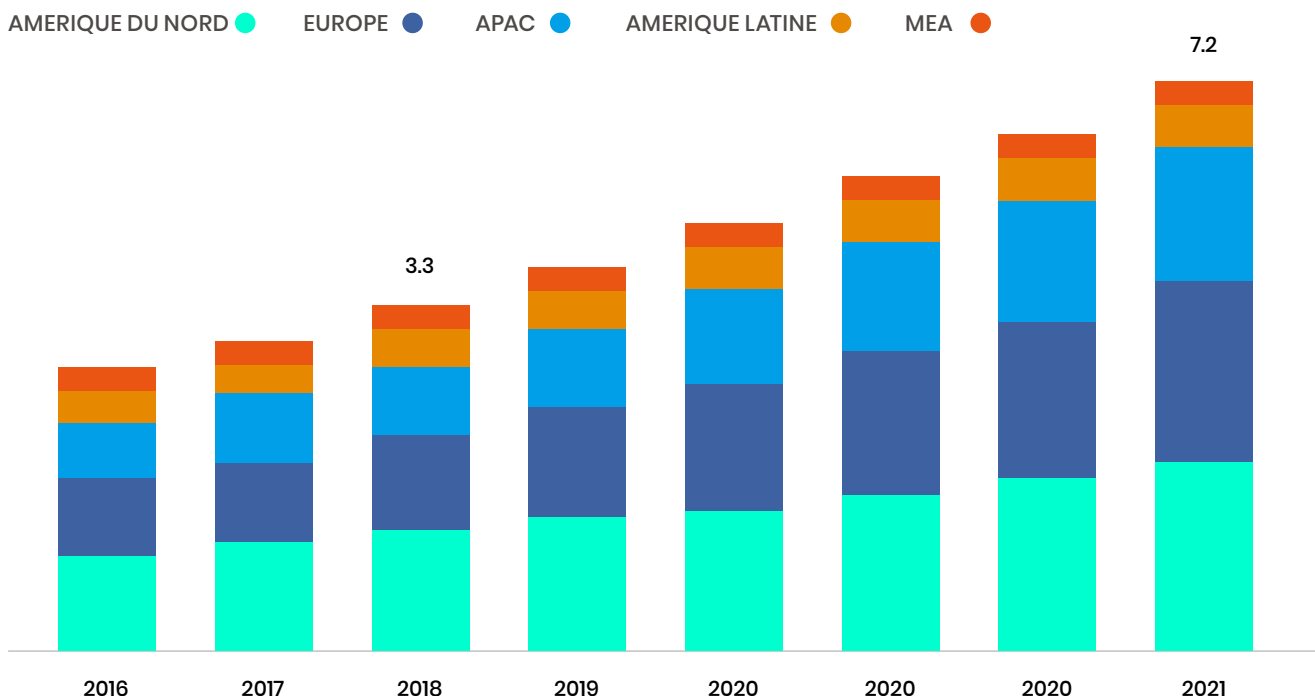
## COMMENTAIRE EXPERT:

**" Les banques doivent fonctionner quand et où vous en avez besoin. Le meilleur conseil et le meilleur service se produit en temps réel, est basé sur le comportement des clients, en utilisant les principes du Big Data, la mobilité et la gamification."**

– BRETT KING, CEO, Moven

## MARCHÉ DES PLATES-FORMES BANCAIRES NUMÉRIQUES

Par région, 2016 - 2025 (en milliards d'USD)



Source: PCM Research



## L'impact de COVID-19

### "Les moteurs de la banque numérique se sont intensifiés depuis la crise COVID-19."

L'impact du COVID-19 sur l'économie mondiale est sérieux et d'une grande portée. Les facteurs que nous avons appelés moteurs vers la banque numérique se sont, le cas échéant, intensifiés depuis le début de la crise. Par exemple, l'utilisation de portefeuilles numériques – que nous considérons comme le principal moteur des futures relations bancaires numériques – a explosé depuis le début de la crise en mars. Les téléchargements d'applications de portefeuille au Royaume-Uni ont augmenté de 200 000 chaque jour, les consommateurs se étant davantage habitués à accéder aux services bancaires et à payer avec leur mobile. Il convient de noter en particulier le fait que les téléchargements d'applications bancaires au Royaume-Uni ont augmenté de 5 pour cent chez les personnes de plus de 55 ans – traditionnellement le segment le plus résistant aux services bancaires numériques. À l'échelle mondiale, Cap Gemini confirme cette tendance, indiquant que l'utilisation de portefeuilles numériques est en hausse de 65 p. 100 chez les plus de 65 ans; tandis qu'en Suède, le groupe des plus de 55 ans a utilisé la solution de paiement mobile Swish du pays 50 pour cent de plus depuis le début de la crise. En Amérique latine, la pénétration des portefeuilles mobiles a atteint environ 8% l'an dernier, selon eMarketer. D'ici 2023, eMarketer prévoit que cette pénétration doublera à 17,2 %. <sup>28</sup>.

Alors que l'impact initial du virus s'estompe, le monde est aujourd'hui confronté à un énorme ralentissement économique. Le PIB aux États-Unis à lui seul devrait avoir chuté de plus de la moitié au deuxième trimestre 2020, selon la Réserve fédérale d'Atlanta en juin 2020. <sup>29</sup> En Asie, la Banque mondiale prévoit une croissance tombant à <sup>30</sup>-5% dans les marchés les plus touchés, la Chine étant la moins touchée par sa croissance de 1% pour 2020. Au fur et à mesure que l'économie mondiale se redressera, elle sera davantage centrée sur les affaires en ligne qu'auparavant, et nous verrons un accent intense sur les services bancaires numériques.

## L'ÉCOSYSTÈME BANCAIRE DIGITAL

Les géants de la technologie comme **Google** et **Amazon** tirent jusqu'à

**50%** des  
**1,35 billion**

de dollars de revenus des services financiers américains de l'opérateur historique

D'ici 2021, les budgets informatiques des banques mondiales atteindront

**297 milliards** de dollars.

**35%** de l'ensemble des revenus des banques pourraient être menacés par des concurrents plus avertis en matière de technologie dès 2020.

Le taux de croissance annuel moyen des services bancaires mobiles devrait être de **2,83%** entre **2019** et **2024**

Source: Business Insider

Tout d'abord, cependant, l'économie mondiale devra faire face au plus grand ralentissement auquel elle a été confrontée en 200 ans. Pour les banques, cela se traduira par des économies de coûts et une réduction du nombre de branches physiques inefficaces, en accélérant le passage au numérique qui, comme nous l'avons montré, est depuis longtemps en développement. La nécessité de réaliser des économies de coûts et de rendre l'informatique budget plus efficace créera de nouvelles opportunités pour les compteurs numériques et les points de vente bancaires.

<sup>28</sup> Voir <https://www.emarketer.com/content/latin-america-mobile-payment-users-2019>

<sup>29</sup> Voir <https://www.frbatlanta.org/cqer/research/gdpnow>

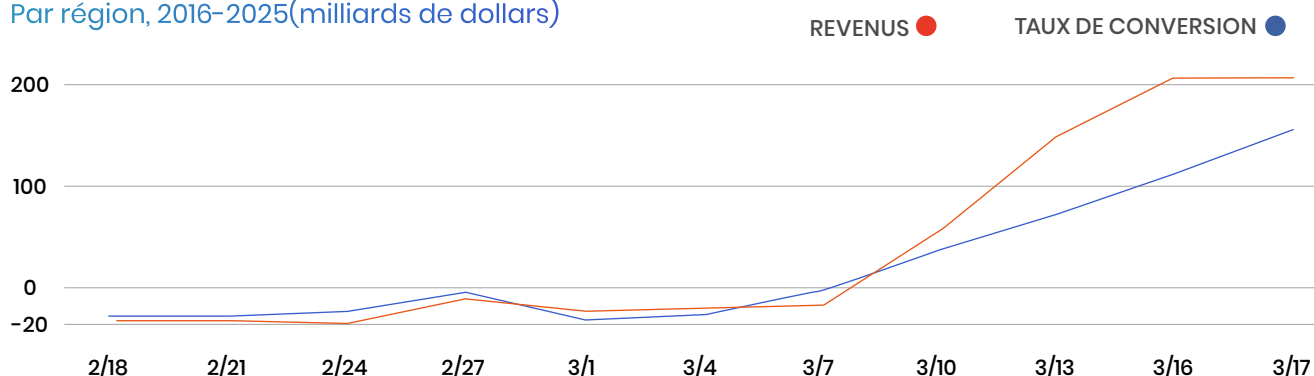
<sup>30</sup> Voir <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33477>

## L'Internet est la nouvelle norme

Grâce à COVID-19, les services bancaires numériques sont maintenant liés au comportement des consommateurs. Selon CapGemini (q.v.), la banque numérique est désormais utilisée d'une manière ou d'une autre par 60% de la population mondiale, et seulement 22% des consommateurs américains ont l'intention de retourner dans des succursales physiques après COVID-19. Le commerce électronique a également augmenté, la société canadienne de sécurité des paiements en ligne PaySafe estimant que 22% de tous les consommateurs mondiaux ont essayé le commerce électronique pour la première fois au cours des trois mois se sont terminés en juin 2020.<sup>31</sup>

## LES RECETTES DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ONT AUGMENTÉ DE PLUS DE 200% AU COURS DE LA PREMIÈRE SEMAINE DE LA COVID-19

Par région, 2016-2025 (milliards de dollars)



Source: Big Commerce Research

Au fur et à mesure que le commerce électronique s'intégrera dans le comportement des consommateurs, les utilisateurs s'habitueront davantage à faire davantage de leurs services bancaires via les canaux en ligne et mobiles. Les services bancaires numériques deviendront progressivement un important point de croissance dans les opérations bancaires. À l'échelle mondiale, l'adoption des FinTech est beaucoup plus répandue en Asie et dans les économies en développement, par rapport aux pays occidentaux – comme le montrent les données de l'indice mondial d'adoption fintech 2019 d'E&Y.<sup>32</sup>

## ADOPTION DES SERVICES DE TECHNOLOGIE FINANCIÈRE PAR LES INTERNAUTES DANS CERTAINS PAYS, MARS 2019

0% des répondants dans chaque groupe

<b>China</b>	87%	<b>Chile</b>	66%
<b>India</b>	87%	<b>Brazil</b>	64%
<b>Russia</b>	82%	<b>Germany</b>	64%
<b>South Africa</b>	82%	<b>Sweden</b>	64%
<b>Colombia</b>	76%	<b>Switzerland</b>	64%
<b>Peru</b>	75%	<b>Australia</b>	58%
<b>Netherlands</b>	73%	<b>Spain</b>	56%
<b>Mexico</b>	72%	<b>Italy</b>	51%
<b>Ireland</b>	71%	<b>Canada</b>	50%
<b>UK</b>	71%	<b>US</b>	46%
<b>Argentina</b>	67%	<b>Belgium &amp; Luxembourg</b>	42%
<b>Singapore</b>	67%	<b>France</b>	35%
<b>South Korea</b>	67%	<b>Japan</b>	34%
<b>Worldwide</b>	<b>64%</b>		

<sup>31</sup> Voir le blog en développement ici

<sup>32</sup> Provenant de: <https://middleeast-business.com/the-state-of-digital-banking-in-2020/>

## Réorganisation de la banque

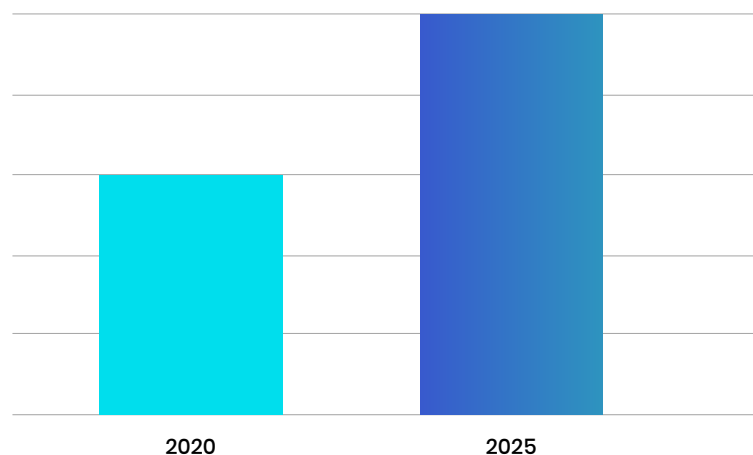
Enfin et malgré la crise actuelle, des mesures sont déjà en cours pour que les pays réduisent leurs chaînes d'approvisionnement et améliorent la surveillance de leurs institutions financières <sup>33</sup>. En raison de COVID, les autorités accorderont plus d'attention à leur indépendance économique et aux frontières nationales. Une partie de ce changement signifiera que la supervision nationale et la gestion locale des institutions financières feront l'objet d'un examen plus approfondi. Nous pensons qu'il est probable que cela se traduira par une augmentation des investissements locaux dans les technologies financières et que le développement des services bancaires numériques sera encouragé par les gouvernements à accroître la compétitivité nationale et à apporter des avantages économiques.

## Chaîne logistique et monnaies numériques – d'autres facteurs

L'adoption croissante de la blockchain et des monnaies numériques sera un facteur supplémentaire dans la croissance de la banque numérique. Transparency Market Research a publié de nouvelles données en mars 2020, prédisant que le marché mondial des crypto-monnaies atteindrait 6,7 milliards de dollars d'ici la fin de 2025, <sup>34</sup> un chiffre qui représente une croissance composée d'environ 30 % par an au cours de la décennie 2016-2025, avec une croissance de 8,3 % entre 2020 et 2025.

### CROISSANCE DE LA MONNAIE NUMÉRIQUE, 2020-2025

Synthèse du marché – CAGR 8,3%



Source: Mordor Intelligence

COMMENTAIRE EXPERT:

**"Blockchain a le potentiel d'apporter une grande valeur dans les activités de services financiers, du financement du commerce aux paiements et au règlement de titres."**

— John McLean, CTO Global Blockchain Systems, IBM

À mesure que les monnaies numériques gagneront en popularité, les utilisateurs chercheront des solutions bancaires numériques qui facilitent, plus facilement et moins cher les conversions entre les monnaies fiduciaires et les monnaies numériques. De même, la croissance actuelle des solutions blockchain liées aux services financiers améliorera encore la rapidité et l'efficacité des produits bancaires numériques – en particulier dans des domaines tels que les transferts d'argent internationaux et les achats d'investissements, où les longs délais de règlement ont longtemps été une source de frustration pour les consommateurs. Dans une étude de 2019 <sup>35</sup>, McKinsey a estimé que l'application de la blockchain aux paiements transfrontaliers pourrait permettre aux banques d'économiser 4 milliards de dollars par an, et d'accélérer les délais de règlement pour les consommateurs par un multiple significatif.

<sup>33</sup> Pour une discussion complète sur cette question, veuillez consulter: <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/supply-chain.html>

<sup>34</sup> Voir: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/cryptocurrency-market>

<sup>35</sup> Voir: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/blockchain-and-retail-banking-making-the-connection>

## Les avantages de la banque numérique en 2025

D'ici 2025, nous nous attendons à ce que les solutions bancaires numériques prédominent dans le monde entier. Les banques auront révolutionné leurs stratégies d'acquisition de clients et amélioreront la satisfaction de la clientèle tout en réduisant les coûts globaux tant pour les banques elles-mêmes que pour les clients.

### Intégration simplifiée

À l'aide de terminaux distants équipés de capteurs, les banques peuvent faciliter l'intégration pour les clients, ainsi que les employés, grâce à un processus entièrement mobile qui est activé par des technologies de pointe. Par exemple, lors de l'ouverture d'un nouveau compte, un demandeur est invité à fournir un grand nombre de documents, tels que les preuves d'identité, la preuve d'emploi, l'adresse. Avec l'aide de technologies modernes, il est possible de permettre à vos clients de télécharger ces documents à l'aide de leur smartphone, et les données extraites peuvent être automatiquement traitées et mises à jour dans les systèmes de la banque, ce qui permet de gagner du temps et de réduire la complexité. Les documents d'identification peuvent être vérifiés à l'aide de technologies de détection sophistiquées dans des terminaux indépendants et confirmés via une communication 5G ultra-rapide dans le cloud.

## Des services bancaires complets 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, où que vous soyez

**"Les clients des services bancaires numériques sont deux fois plus susceptibles d'acheter de nouveaux produits financiers auprès de leurs banques numériques que les clients non numériques." – Backbase**

Au-delà de l'ATM toujours ouvert et de l'accès aux informations de compte et des opérations de transfert simples via internet banking, le client sera en mesure d'accéder à un large éventail de services financiers 24/7 sans avoir besoin de se tenir dans de longues files d'attente. Les services bancaires numériques via des applications mobiles facilitent la mise en banque à tout moment de n'importe où, ce qui ajoute à l'expérience client de manière significative. L'essor des services bancaires numériques améliorera également le service à la clientèle avec l'introduction de canaux de support à la clientèle en temps réel, un telchat en direct et éco-navigation, qui est très efficace pour la résolution des requêtes.

Avec l'application de meilleures techniques d'IA et d'apprentissage automatique, il sera possible d'analyser rapidement les données des clients pour les demandeurs d'hypothèque ainsi que leur comportement financier passé pour déterminer la probabilité d'un défaut de paiement et de décider instantanément du sort de leur demande. De même, les investissements seront achetés, et le règlement confirmé, en temps quasi réel – de n'importe où. Les recherches de Backbase <sup>36</sup> ont montré que les clients hautement engagés dans le numérique sont deux fois plus susceptibles que les clients non numériques d'acheter de nouveaux produits financiers auprès de leur banque numérique, et qu'ils détiennent en moyenne 4,4 produits de leur banque numérique, contre 2,7 produits pour les clients non numériques.

## Économies

L'introduction de l'automatisation dans divers processus peut réduire les coûts et rationaliser les processus opérationnels afin d'offrir plus de valeur aux clients. La numérisation réduit également les frais généraux et les dépenses de personnel, qui peuvent être répercutés sur les clients sous la forme de frais réduits. Quelque chose d'aussi simple que l'échange de déclarations papier avec des déclarations électroniques peut économiser du temps, de l'argent, et aussi l'environnement. La recherche backbase citée sur la page précédente affirme également que les coûts d'intégration par client peuvent être réduits de 300 \$ par client en moyenne à moins de 100 \$, ce qui représenterait une économie de coûts de plus de 10 millions de dollars par année pour une banque qui acquiert 52 000 nouveaux clients – et c'est dans un seul domaine d'exploitation.

<sup>36</sup> Voir : [https://www.fintechfutures.com/files/2018/10/Backbase\\_The-ROI-of-Omni-channel\\_Whitepaper-2.pdf](https://www.fintechfutures.com/files/2018/10/Backbase_The-ROI-of-Omni-channel_Whitepaper-2.pdf)



## Personnalisation accrue

Les clients ne veulent pas être traités comme des numéros, mais s'attendent à des services customized qui ajoutent plus de valeur à leur expérience. Une façon de réaliser personnalisation est de collecter et d'analyser des données à l'aide d'intelligence prédictive et d'autres algorithmes d'apprentissage automatique qui pointent vers le futur comportement du consommateur, basé sur les données des opérations bancaires numériques de l'utilisateur. Avec les nouveaux développements dans le domaine du traitement du langage naturel (NLP), les assistants numériques peuvent également gérer des tâches plus compliquées à l'avenir, comme le renouvellement de l'assurance automobile. Selon le Boston Consulting Group, la prochaine vague de ce qu'on appelle « l'hyperpersonnalisation » ajoutera 10 % au chiffre d'affaires des banques qui gèrent ce processus avec <sup>38</sup> succès.

**FAIT CLÉ – 90% des banquiers dans un sondage <sup>37</sup> PwC a déclaré que la nécessité de réduire les coûts faisait des nouvelles technologies une priorité – mais seulement 27 % estimaient que leur banque en faisait assez à l'heure actuelle.**

## Automatisation des processus

McKinsey rapporte <sup>39</sup> que les banques peuvent automatiser jusqu'à un tiers de leurs processus grâce à la mise en œuvre de technologies intelligentes qui réduisent les coûts et éliminent les erreurs humaines. JP Morgan Chase a déjà fait un pas dans cette direction avec sa plateforme d'automatisation basée sur les données, COIN. Chase's Coin est alimenté par un réseau cloud privé et utilise un algorithme robuste d'apprentissage automatique pour examiner des documents compliqués. JP Morgan rapporte que la plateforme ne prend que quelques secondes pour terminer les tâches répétitives qui prenaient auparavant jusqu'à 360.000 heures pour terminer.

### COMMENTAIRE EXPERT:

**"La personnalisation à l'échelle est une approche du 21<sup>st</sup> siècle à ce que le secteur bancaire a perdu : la capacité de vraiment connaître les clients, d'anticiper leurs besoins et de favoriser la loyauté qui peut durer toute une vie."**

– Boston Consulting Group.

<sup>37</sup> Voir: <https://www.cfme.eu/News/Press-Releases/Details/gfma-and-pwc-identify-global-technology-and-innovation-trends-and-challenges-for-investment-banks>

<sup>38</sup> Voir: <https://www.bcg.com/publications/2019/what-does-personalization-banking-really-mean.aspx>

<sup>39</sup> Voir: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-transformative-power-of-automation-in-banking>

# Préparez votre banque pour l'avenir numérique future

Un rapport de PwC, The Future Shape of Banking, a prédit que la banque telle que nous la connaissons aujourd'hui aurait pu disparaître d'ici 2025 <sup>40</sup>. Malgré cela, il existe de nombreuses preuves que les banques d'Amérique du Nord et d'Europe n'ont pas encore entrepris les changements fondamentaux nécessaires pour équiper leur banque pour l'ère numérique en révolutionnant non seulement leurs canaux clients, mais aussi leurs approches du matériel et des logiciels. Cela permettra aux banques et à leurs clients en Amérique du Nord et en Europe d'obtenir les avantages des services bancaires numériques que nous avons décrits ci-dessus.

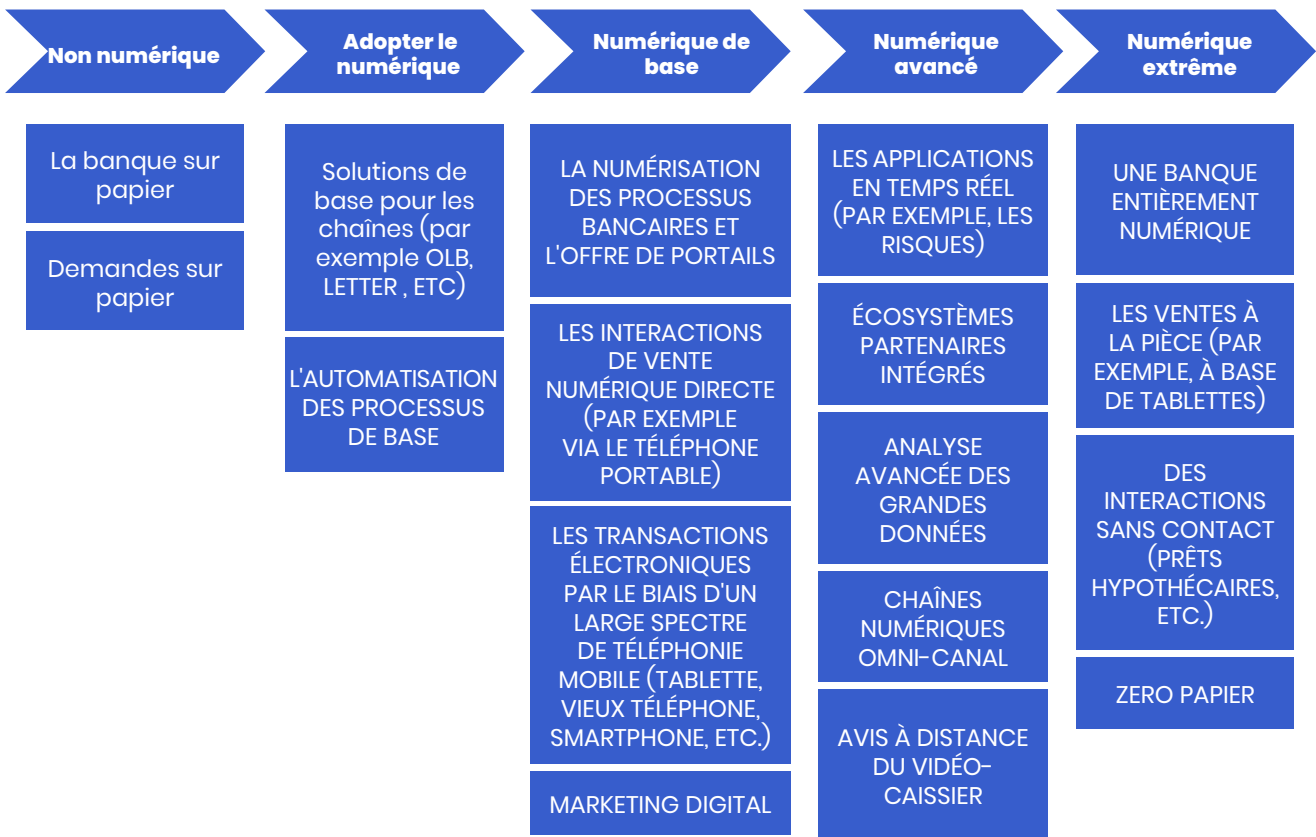
**COMMENTAIRE EXPERT:**

**" Les avancées technologiques vont remettre en question les modèles d'affaires des banques et un changement fondamental est inévitable."**

– Miles Kennedy, socio de servicios financieros en PwC

## LES ÉTAPES DU DÉVELOPPEMENT DE LA BANQUE NUMÉRIQUE

Aperçu de la progression numérique



Source: Celent, inc.

Si de nombreuses banques du Moyen-Orient, d'Asie et d'Afrique se dirigent vers la quatrième étape de l'adoption numérique – le modèle « Numérique avancé » – dans le modèle ci-dessus, nous estimons que les banques les plus avancées d'Europe et d'Amérique du Nord se trouvent entre la deuxième étape (« Adopter le numérique ») et la troisième étape (« Digital de base »). Pour maintenir leur compétitivité et survivre à l'étape révolutionnaire actuelle du développement de la banque numérique, les banques occidentales devraient accélérer leur passage au numérique en investissant dans la bonne infrastructure pour l'avenir numérique.

<sup>40</sup> Voir: <https://www.pwc.com/im/en/publications/assets/pwc-the-future-shape-of-banking-v4.pdf>

## NOTES ET RÉFÉRENCES

- <sup>1</sup> "Bank 3.0", by Brett King: <https://www.amazon.ca/Bank-3-0-Banking-Somewhere-Something/dp/1118589637>
- <sup>2</sup> Visual Capitalist: <https://www.visualcapitalist.com/wp-content/uploads/2017/07/banking-unbanked.html>
- <sup>3</sup> CapGemini, Banking Is Essential, but what about Banks? <https://www.capgemini.com/2019/06/banking-is-essential-but-what-about-banks/>
- <sup>4</sup> Deloitte, Digital Banking Benchmark Study: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/financial-services/Banking/lu-digital-banking-benchmark.pdf>
- <sup>5</sup> ABA study here: <https://bankingjournal.aba.com/2017/09/aba-survey-two-thirds-of-americans-use-digital-banking-channels-most-often/>
- <sup>6</sup> McKinsey study relating to Asia, please see: <https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/pdf/2014%20digital%20banking%20in%20asia%20-%20winning%20approaches%20in%20a%20new%20generation%20of%20financial%20services.ashx#:~:text=About%2040%20percent%20of%20Asian,become%201.7%20billion%20by%202020.>
- <sup>7</sup> Deutsche Bank, January 2020: The Future of Payments II: Moving to Digital - [https://www.dbresearch.com/PROD/RPS\\_EN-PROD/PROD000000000504508/The\\_Future\\_of\\_Payments\\_-\\_Part\\_II\\_Moving\\_to\\_Digital.pdf](https://www.dbresearch.com/PROD/RPS_EN-PROD/PROD000000000504508/The_Future_of_Payments_-_Part_II_Moving_to_Digital.pdf)
- <sup>8</sup> Full report from Mastercard here: [https://newsroom.mastercard.com/latin-america/files/2020/04/AMI\\_2020\\_Mastercard\\_Digital\\_Banking\\_in\\_Latin\\_America\\_Best\\_Practices\\_English1.pdf](https://newsroom.mastercard.com/latin-america/files/2020/04/AMI_2020_Mastercard_Digital_Banking_in_Latin_America_Best_Practices_English1.pdf)
- <sup>9</sup> World Bank: <https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Research/GlobalIndex/PDF/N2Unbanked.pdf>
- <sup>10</sup> PCM's Digital and Card Payments Yearbooks, available at: [www.paymentyearbooks.com](http://www.paymentyearbooks.com)
- <sup>11</sup> <https://www.cashmatters.org/blog/swedish-government-expected-to-pass-law-requiring-all-banks-to-handle-cash/>
- <sup>12</sup> Cardtronics study is available here: <https://securecdn.pymnts.com/wp-content/uploads/2019/02/The-Global-Cash-Index-Middle-East-And-South-Africa-Analysis-January-2018.pdf>
- <sup>13</sup> <https://ecommercenews.eu/ecommerce-in-uk-to-reach-e200-billion-in-2019/>
- <sup>14</sup> <https://www.americanbanker.com/news/coronavirus-throws-digital-banking-into-the-crucible>
- <sup>15</sup> <https://ibsintelligence.com/ibs-journal/ibs-news/nets-data-reveals-a-rise-in-contactless-payments-in-the-nordics-amidst-covid-19/>
- <sup>16</sup> <https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/how-asia-is-reinventing-banking-for-the-digital-age>
- <sup>17</sup> [https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/capitalizing%20on%20asias%20digital%20banking%20boom/digital\\_banking\\_in\\_asia\\_what\\_do\\_consumers\\_really\\_want.ashx](https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/capitalizing%20on%20asias%20digital%20banking%20boom/digital_banking_in_asia_what_do_consumers_really_want.ashx)
- <sup>18</sup> <https://www.ft.com/content/0788d906-1a7b-11ea-97df-cc63de1d73f4>
- <sup>19</sup> <https://www.the-star.co.ke/business/2020-04-29-m-pesa-data-raises-safaricom-revenue-to-sh251-billion/>
- <sup>20</sup> <https://www.paymentcardsandmobile.com/the-future-of-us-mobile-payments/>
- <sup>21</sup> <https://www.emarketer.com/content/global-mobile-payment-users-2019>
- <sup>22</sup> <https://newsroom.accenture.com/news/banks-have-a-380-billion-market-opportunity-in-financial-inclusion-accenture-and-care-international-uk-study-find.htm>
- <sup>23</sup> <https://www.weforum.org/agenda/2017/09/the-worlds-unbanked-in-6-charts>
- <sup>24</sup> <https://www.capgemini.com/ca-en/news/world-fintech-report-2020/>
- <sup>25</sup> Report from Ciphertrace here: <https://www.businesswire.com/news/home/20200211005769/en/CipherTrace-Research-Finds-Insider-Frauds-Skyrocketed-2019>
- <sup>26</sup> For access to the ECB's data warehouse, please visit: <https://sdw.ecb.europa.eu/>
- <sup>27</sup> <https://www.xpressmoney.com/blog/industry/africa-remittance-outlook-for-2019/>
- <sup>28</sup> <https://www.emarketer.com/content/latin-america-mobile-payment-users-2019>
- <sup>29</sup> <https://www.frbatlanta.org/cqer/research/gdpnow>
- <sup>30</sup> <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33477>
- <sup>31</sup> Developing blog: <https://www.paysafe.com/blog/how-covid-19-is-impacting-consumer-payment-preferences/>
- <sup>32</sup> <https://middleeast-business.com/the-state-of-digital-banking-in-2020/>
- <sup>33</sup> For a full discussion of this issue, please see: <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/supply-chain.html>
- <sup>34</sup> <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/cryptocurrency-market>
- <sup>35</sup> <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/blockchain-and-retail-banking-making-the-connection>
- <sup>36</sup> [https://www.fintechfutures.com/files/2018/10/Backbase\\_The-ROI-of-Omnichannel\\_Whitepaper-2.pdf](https://www.fintechfutures.com/files/2018/10/Backbase_The-ROI-of-Omnichannel_Whitepaper-2.pdf)
- <sup>37</sup> <https://www.afme.eu/News/Press-Releases/Details/gfma-and-pwc-identify-global-technology-and-innovation-trends-and-challenges-for-investment-banks>
- <sup>38</sup> <https://www.bcg.com/publications/2019/what-does-personalization-banking-really-mean.aspx>
- <sup>39</sup> <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-transformative-power-of-automation-in-banking>
- <sup>40</sup> <https://www.pwc.com/im/en/publications/assets/pwc-the-future-shape-of-banking-v4.pdf>



**En tant que pionnier de la prochaine génération de terminaux financiers intelligents et de systèmes bancaires numériques, Wiseasy aide les banques, les sociétés de paiement électronique et d'autres institutions financières à atteindre la couverture des réseaux d'affaires à faible coût et la construction de systèmes d'affaires mobiles basés sur Internet grâce à nos technologies et produits innovants.**

Nous croyons que la Fintech hardcore peut non seulement apporter la commodité au public, mais aussi améliorer la vie des gens grâce à un meilleur accès aux services financiers. Permettre la révolution bancaire numérique est notre passion.