

## Etude « FINOVATION 2012 »

### Services financiers : quelles innovations internationales en 2011 ?

Paris, le 11 Avril 2012

**Le cabinet de conseil InovenAlténor a présenté ce jour, les résultats de la 7<sup>ème</sup> édition de son étude « FINOVATION 2012 ». L'objectif était de revenir sur les innovations qui ont impacté les secteurs de la Banque et de l'Assurance en 2011 et d'en décrypter les principales tendances.**

« *Tout au long de l'année, InovenAlténor scrute à travers le monde, recense puis analyse les innovations dans les services financiers pour mettre en œuvre, une approche experte et créative dans ses missions de conseil* » indique Thierry Dinard, Directeur associé InovenAlténor.

Les 35 innovations citées dans l'étude ont été sélectionnées en fonction de leur caractère ingénieux et opérationnel pour les professionnels du secteur.

#### LES QUATRE GRANDES TENDANCES 2011/2012

##### • INTENSIFICATION DE LA CONVERGENCE ENTRE LES SECTEURS BANCAIRE ET TELECOM

*Les applications mobiles explosent dans le secteur financier, répondant à une exigence de mobilité. Parmi les technologies en essor, le développement du paiement sans contact et le traitement de l'image se distinguent.*

##### **Développement du paiement sans contact mobile**

Les applications de paiement sans contact se multiplient. « *Les modèles de financement du business model du sans contact mobile rivalisent d'ingéniosité pour se différencier* » insiste Thierry Dinard.

- **Google Wallet** (Etats-Unis) de Google privilégie la promotion et la fidélité pour développer les usages.
- **Commbank Katching** de Commonwealth Bank (Australie) intègre le NFC à un bouquet d'applications pour favoriser l'adoption de son produit par les consommateurs.

##### **Traitement de l'image par mobile**

Une photo prise par téléphone portable permet, grâce à quelques applications mobiles astucieuses, de réaliser une multitude d'opérations telles que :

- Convertir des devises, Banque **La Caixa** (Espagne).
- Payer des factures reçues sous forme papier, Banque **Rabobank** (Pays Bas).

##### • PERCEE DE FORMES DE RELATION PLUS DIRECTES ET SOCIETALES AVEC LA CLIENTELE

*De plus en plus d'établissements financiers réinventent la relation avec leurs clients en tentant de la rendre plus « directe », cela passe par la désintermédiation et l'exploitation des réseaux sociaux. La dimension sociétale devient également un axe de prédilection.*

##### **Accélération de la désintermédiation**

- **Prêt d'union** (France) crée une plateforme pour prêter et emprunter sans les banques.

##### **Exploitation des réseaux sociaux**

- L'agence en ligne **Tookam** (France) restaure le sentiment de confiance entre les clients et leur banque en misant sur la proximité relationnelle (Facebook, Tchat sécurisé, portable des conseillers...) et en prônant un engagement sociétal fort (création d'une monnaie solidaire).

- **Hopee** (Allemagne, France, Espagne) le réseau social boursier de Cortal Consors constitue un complément des agences de notation en permettant l'échange de recommandations évaluées automatiquement.

#### • EXPLOSION DE L'UTILISATION DE LA DATA COMPORTEMENTALE ET SOCIALE

*De plus en plus d'établissements financiers utilisent les réseaux sociaux non pas tant pour simplifier la relation avec leurs clients que pour exploiter leur richesse.*

- **Kabbage** (Etats-Unis) finance les marchands du net sur la base d'un scoring incluant des informations tirées des réseaux sociaux (nombre d'abonnés, volume d'activité...) et des données disponibles sur les sites de e-commerce (historique des ventes, volumes de transaction, avis des acheteurs...).
- American Express avec « **Link, Like, Love** » (Etats-Unis) utilise Facebook pour réaliser des promotions ciblées. « *Link, Like, Love illustre particulièrement bien l'ensemble des moyens utilisés par les acteurs du monde financier : la Technologie, le Marketing, les moyens de paiement et l'affinitaire* » conclut Thierry Dinard.

*De nouveaux outils sont utilisés par les acteurs du secteur pour obtenir une information détaillée sur leurs clients.*

- **Fair Pay Insurance** (Angleterre) propose une assurance auto poussant plus loin la logique de l'assurance au kilomètre et les outils de reporting. Elle repose sur un GPS et une boîte noire qui analysent la conduite (freinages, accélérations brusques...).

#### • ESSOR DE PRODUITS GARANTISSANT UNE TRANSPARENCE DE L'EPARGNE

*Des établissements financiers créent des produits répondant à une volonté nouvelle des clients de transparence dans l'affectation de leur épargne.*

- **SPEAR** est la première plateforme française de financement de projets éthiques qui permet de choisir le destinataire de son épargne.
- Le livret « **Zesto** » de RCI Banque utilise les dépôts des clients uniquement pour financer des crédits automobiles.

**L'étude « FINOVATION » est disponible auprès d'InovenAlténor par mail à [contact@inovenaltenor.com](mailto:contact@inovenaltenor.com) ou en téléphonant au 01 77 32 12 90.**

-----  
Contact Presse

MP Conseil : Michelle Pilczer

[mpilczer@mpconseil.com](mailto:mpilczer@mpconseil.com)

Tél : 01-47-10-94-94

#### **A propos d'InovenAlténor :**

InovenAlténor, un cabinet de conseil créé en 2002, spécialisé en :

- Organisation : optimiser vos processus et vous aider à structurer vos activités
- Transformation : conduire opérationnellement vos projets tout en accompagnant le changement au sein de vos équipes
- Innovation : vous aider à définir un nouveau positionnement et vous différencier de vos concurrents

Ses clients sont principalement des opérateurs de services BtoC ou BtoBtoC : Télécoms, Banques, Assurances, Services Financiers spécialisés, Utilities, Retail & E-commerce, Jeux et Paris Sportifs.