



Finances
intégrées
vers des services
bancaires invisibles

CGI

« Les services bancaires sont nécessaires, les banques ne le sont pas », déclarait Bill Gates en 1994. Avec l'intégration croissante des services financiers dans la vie quotidienne, cette affirmation n'a jamais été aussi pertinente. Les clients sont de plus en plus nombreux à accéder aux services financiers par d'autres canaux que la banque. Les finances intégrées sont en train de modifier le secteur bancaire et devraient représenter une valeur marchande estimée à 138 milliards de dollars d'ici 2026, selon Juniper Research.

En quoi consistent les finances intégrées exactement? Pourquoi sont-elles importantes? Comment votre organisation peut-elle en tirer profit? À mesure que les finances intégrées transforment le secteur bancaire, nous vous proposons, dans cette étude, quelques pistes de réflexion pour vous aider à comprendre leurs effets réels (ou potentiels) sur votre organisation et à trouver des solutions avantageuses pour faire face à ce changement.



En quoi consistent les finances intégrées?



Les clients utilisent les services financiers proposés par les banques pour réaliser leurs projets financiers, tels que l'obtention d'un prêt pour l'achat d'une nouvelle voiture. Lorsqu'ils accèdent à ces services, les clients souhaitent pouvoir effectuer les démarches nécessaires le plus rapidement et le plus facilement possible.

Bien que la transformation numérique permette aux banques de proposer une approche intuitive, rapide et facile sur leur site Web ou leur application, il arrive toutefois que les clients rencontrent des difficultés (par exemple, pour fournir des documents physiques lors d'une demande de prêt).

Les finances intégrées ne se contentent pas d'assouplir le parcours client, elles vont encore plus loin. Elles permettent un changement radical de l'expérience client en élargissant l'offre des services bancaires au-delà de la banque et en les intégrant à tous les parcours non financiers du client.

Chez CGI, nous définissons les finances intégrées comme l'intégration des services financiers à n'importe quel type de parcours numérique client afin de répondre à ses besoins financiers et de lui offrir une expérience transparente. Avec les finances intégrées, ou les « services bancaires invisibles », comme

nous aimons les appeler, les services financiers font désormais partie de toute expérience client sans que les clients se rendent compte de la présence ou de l'activité des banques. L'idée est que les banques deviennent invisibles, et pourtant plus puissantes, en intégrant leurs services à tous les parcours d'achat numériques.

Aujourd'hui, les finances intégrées prennent en charge une large gamme de services financiers, notamment les paiements, les prêts, la gestion de patrimoine et l'assurance. Elles permettent d'intégrer ces services et d'y accéder par le biais d'une multitude de plateformes non financières et de parcours clients, quel que soit le secteur d'activité.

Grâce aux services financiers intégrés, des plateformes utilisées pour gérer des parcours client non financiers fournissent également des services financiers. Le client n'a pas besoin de changer de plateforme ou de fenêtre pour accéder aux services financiers, ni même d'utiliser d'autres identifiants. Au contraire, les services financiers sont disponibles à tout moment du parcours d'achat numérique du client.

Avec l'apparition du modèle de paiement « Acheter maintenant, payer plus tard », les finances intégrées ont pris encore plus d'importance. Ce modèle permet aux clients de demander un prêt au moment de l'achat, par le biais d'un site de commerce électronique, et de fractionner le paiement en un nombre déterminé de versements. Le client n'a pas besoin de solliciter un prêt auprès d'une autre source (par exemple, une banque) ou d'une autre plateforme. Un autre exemple de finances intégrées est l'assurance automobile que des firmes comme Tesla proposent aux acheteurs au moment de l'achat d'une voiture.

Structurellement, la chaîne de valeur des finances intégrées comprend trois niveaux : 1) la plateforme à partir de laquelle un client suit un parcours non financier; 2) un outil fournissant des services financiers intégrés (par exemple, l'utilisation d'Adyen ou de Stripe pour effectuer des achats); et 3) un fournisseur de services financiers pouvant offrir des services de dépôt, de prêt et d'assurances.



Pourquoi les finances intégrées sont-elles importantes?



Comme nous l'avons déjà indiqué, Juniper Research prévoit que le marché des finances intégrées atteindra 138 milliards de dollars d'ici 2026, soit plus du triple des revenus générés en 2021. Cela montre que les finances intégrées sont en croissance et ne cesseront de croître tant que les cas d'utilisation et les mises en œuvre se multiplieront et que les banques et les entreprises de technologies financières se disputeront une part de marché.

Les finances intégrées marquent le passage d'une structure de distribution de services financiers appartenant aux banques vers un modèle dans lequel une banque est intégrée à une plateforme de services non financiers. La demande des clients étant en constante croissance, cette transition va se cimenter dans leurs habitudes de vie au fil du temps.

Les paiements constituent aujourd'hui le cas d'utilisation le plus courant des services financiers intégrés. Selon Bain & Company, 60 % des paiements

dans le monde s'effectueront, dans un avenir proche, par le biais de plateformes de services financiers intégrés. Netsuite, l'un des principaux fournisseurs mondiaux de systèmes de gestion intégrés (ERP), en est un exemple. Netsuite s'est associée à la Banque HSBC pour intégrer les services bancaires à sa plateforme, permettant aux clients d'automatiser les processus de comptes fournisseurs et de payer leurs factures directement à partir du système de gestion intégré.

Le prêt arrive en deuxième position juste derrière les paiements. De nombreux organismes de prêt intègrent des services de prêt au moment où le client en a besoin dans son parcours. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'essor du modèle « Acheter maintenant, payer plus tard » constitue également un cas d'utilisation classique d'intégration des prêts et ouvre la voie à un plus grand nombre de cas d'utilisation des finances intégrées à l'avenir.

Comment votre organisation peut-elle tirer parti des finances intégrées?

Pour les banques et les autres institutions financières qui se lancent dans les services de financement intégrés ou qui élargissent leur champ d'action dans ce domaine, nous recommandons une approche en quatre étapes, pour assurer le succès de leur projet.



1

Comprendre le parcours client de bout en bout « tel qu'il apparaît »

Cette étape, aussi simple qu'elle puisse paraître, est essentielle au processus. De nombreuses banques ne se sont jamais entièrement intéressées à l'ensemble du parcours client, où le client se trouve au centre du processus et non la banque. Elles se sont surtout concentrées sur leur propre partie du parcours. Avec les finances intégrées, les banques doivent prendre en compte l'ensemble du parcours client, qui varie selon le secteur d'activité et la plateforme.

2

Identifier les points financiers tout au long du parcours client

Une fois cette dernière achevée, nous recommandons d'identifier tous les points de contact financiers qui jalonnent le parcours client. Il s'agit d'un processus itératif. Lors de la première itération, identifiez chaque étape impliquant un déplacement de fonds. C'est aussi simple que cela. Pour la deuxième itération, examinez de près le besoin financier (prêt, assurance, paiement, etc.). Effectuez au moins trois ou quatre itérations avant de conclure cette étape afin de vous assurer que chaque point financier est identifié.

3

Intégrer et connecter les capacités des services financiers aux points stratégiques

Il s'agit de l'étape cruciale où nous cherchons à intégrer les capacités des services financiers. Analysez tous les points de contact financiers et faisons l'inventaire des plateformes logicielles, des API ou des produits financiers numériques d'une banque. L'objectif est de déterminer si les capacités existantes de la banque peuvent répondre aux besoins d'un client à un point donné. Outre l'évaluation de la couverture des capacités des services financiers, le parcours client révisé doit également être évalué en fonction du risque (fraude, sécurité) et du point de vue de la conformité. Il s'agit d'un exercice minutieux, réalisé en étroite collaboration avec des experts du secteur bancaire.

4

Étendre les services financiers en fonction de votre connaissance du client

Les étapes 1 à 3 vous permettent de mettre en œuvre les services financiers intégrés, tandis que l'étape 4 permet de les étendre. Si le premier cas d'utilisation des finances intégrées est généralement celui des paiements intégrés, il ouvre la voie à d'autres services financiers de manière intégrée.

Par exemple, les paiements intégrés permettent à une banque d'accéder à une série de données par une plateforme de services, comme les volumes de transactions, les flux de trésorerie, etc. La banque peut utiliser ces données pour prendre des décisions, notamment en matière de tarification et de souscription (par exemple, décider d'approuver ou non le prêt d'un site de commerce électronique sur la base des volumes de transactions du site au cours des derniers mois). La capacité d'intégrer de nouveaux flux de données et de les utiliser comme données de base pour les modèles de risque est un élément différenciateur important au sein du secteur bancaire.

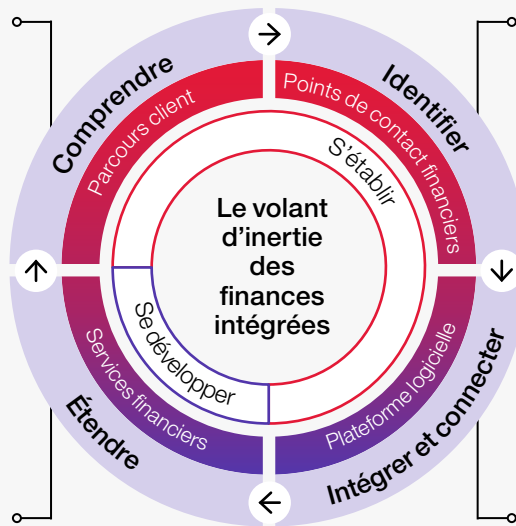
Le volant d'inertie des finances intégrées



1. Comprendre le parcours client de bout en bout « tel qu'il apparaît »



2. Identifier les points financiers tout au long du parcours client



4. Étendre les services financiers en fonction de votre connaissance du client



3. Intégrer et connecter les services financiers aux points stratégiques

Aller de l'avant avec les finances intégrées

Alors que les finances intégrées rendent les services bancaires de plus en plus invisibles pour le client, les grandes banques réévaluent leurs modèles d'affaires et leurs stratégies afin de prendre en compte l'ensemble du parcours client et de tirer profit des avantages concurrentiels de cette nouvelle approche des services bancaires. Forte de plus de quatre décennies d'expérience dans la mise en œuvre d'initiatives de transformation des services bancaires à l'échelle mondiale, CGI collabore avec les banques pour les préparer à cette prochaine grande vague de changements. Notre compréhension profonde des défis commerciaux et technologiques complexes posés par les finances intégrées, combinée à nos services bancaires de bout en bout et à nos solides relations à l'échelle locale, offre les capacités dont les banques ont besoin pour réussir dans le domaine des finances intégrées.

Pour en savoir davantage et pour discuter, communiquez avec adaptivebanking@cgi.com.



À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en oeuvre à l'échelle locale.

[cgi.com](https://www.cgi.com)

© 2023 CGI inc.

The CGI logo is displayed in a large, bold, red font.