

Veille numérique Hongrie Décembre 2024

Prêts DIMOP Plus

À partir du 5 décembre, les PME peuvent demander deux nouveaux prêts, intitulé DIMOP Plus, financés par les fonds de l'UE, qui soutiennent la rénovation numérique des entreprises nationales à un taux d'intérêt zéro.

Le prêt peut être utilisé pour mettre en œuvre des systèmes de commerce et de facturation électroniques, des logiciels et des services cloud pour soutenir le télétravail, des systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP) et de gestion de la relation client (CRM), des solutions de sécurité TIC (technologies de l'information et de la communication), des technologies d'analyse de données et d'intelligence artificielle. En outre, le programme de prêt fournit un soutien pour l'achat de nouveaux équipements informatiques, la création de sites web, le financement de services d'experts et de coûts de formation, tandis que les entreprises qui ont un niveau de développement numérique plus élevé peuvent également introduire les technologies de l'industrie 4.0 et de l'Internet of Things pour leur propre usage.

Le montant total des deux nouveaux appels d'offres est de 35 Mds HUF. Les entreprises moins avancées sur le plan numérique peuvent solliciter un minimum de 3 M HUF et un maximum de 20 M HUF, avec un taux d'intérêt fixe à 0 % pour toute la durée du prêt. Si le développement numérique des entreprises moins avancées est significatif, alors jusqu'à 50 % de l'aide peut être non remboursable. Les entreprises qui disposent d'un niveau numérique plus élevé peuvent demander un minimum de 20 M HUF et un maximum de 200 M HUF, également avec un taux d'intérêt de 0 % pendant la durée du prêt.

Cette aide devrait rendre l'accès aux nouvelles technologies numériques plus facile, mais dans un contexte où les taux d'intérêts bancaires restent encore élevés.

Nouvelle loi sur la cybersécurité

La loi, censée entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2025, vise à transposer plus complètement dans le droit hongrois la directive NIS2 de l'Union européenne sur la cybersécurité et à consolider la législation de base sur la cybersécurité en un seul texte législatif. La directive NIS2, qui est entrée en vigueur en 2023, avait pour but de mettre à jour les règles de l'UE introduites en 2016 pour suivre le rythme de la numérisation et de l'évolution constante des menaces.

La loi sur la cybersécurité adopte partiellement les règles juridictionnelles du NIS2, mais la transposition ne les suit pas entièrement, comme par exemple pour les DNS, les clouds, les centres de données, les fournisseurs de services de sécurité gérés, les marchés en ligne, les moteurs de recherche et les fournisseurs de plates-formes de médias sociaux. Cette situation pose potentiellement des problèmes d'interprétation juridique, notamment pour la détermination du lieu principal d'activité, mais qui pourraient être résolus par l'Autorité de surveillance des activités réglementées (ASR), responsable de la supervision de la cybersécurité. Les entreprises qui ne respectent pas les règles sont susceptibles de recevoir une amende qui peut aller jusqu'à 10 M EUR.

Intelligence artificielle dans le secteur de l'assurance

L'utilisation de l'intelligence artificielle dans le domaine de l'assurance pourrait apporter des changements considérables, selon Krisztián Kurtisz, PDG d'Uniqa Insurance.

Les assureurs ont toujours été en avance pour utiliser les processus de digitalisation, par exemple en offrant des réductions en cas de paiements électronique, ou même en proposant des souscriptions d'une police d'assurance de masse (assurance de voyage, assurance obligatoire pour voiture) sans présence physique. L'utilisation de la digitalisation dans les processus internes est également très avancée. Les volumes massifs de données permettent aux assureurs de mieux comprendre les comportements des clients, d'évaluer les risques,

et de proposer des offres sur mesure. Grâce à la digitalisation des données, les assureurs disposent d'une vue d'ensemble des tendances du marché, ce qui permet aux entreprises de s'adapter plus rapidement aux besoins évolutifs des consommateurs.

Selon Krisztián Kurtisz, dans le domaine de l'assurance, l'IA pourrait jouer le rôle d'un partenaire de réflexion expert, d'un assistant, et apportera des changements fondamentaux dans certaines activités opérationnelles comme l'historique des sinistres et l'évaluation des risques. Uniqa prévoit que, d'ici l'été 2025, l'IA permettra de déterminer précisément, à partir de la description du sinistre rédigée par le client, la catégorie précise du sinistre et le niveau de remboursement. A cet égard, la compagnie souhaite mettre en place une unité de transformation numérique qui ne se concentrera pas uniquement sur l'assurance en ligne, mais également sur la numérisation de tous les processus internes. Un nouveau portail client numérique en ligne sera étroitement lié à ce projet. Selon Krisztián Kurtisz, toutes les fonctions actuellement disponibles par le biais du service client téléphonique ou d'autres canaux y seront ajoutées. Dans le cadre de ce développement, la souscription de contrats tous risques est déjà opérationnelle depuis septembre 2024.

L'IA aura certainement une place dans le monde du suivi des contrats. Les polices d'assurance des entreprises ont généralement une durée de 1 an et doivent être renouvelées chaque année. Mais, du côté des particuliers, il est également recommandé que les polices soient réévaluées pour protéger les actifs du client à leur juste valeur, ce qui permet d'éviter la sous-évaluation. En général, les assureurs se concentrent principalement sur les nouveaux contrats, alors que le back-office s'attache plutôt au règlement des sinistres, au renouvellement et au maintien des contrats. Il est impossible d'approcher personnellement des centaines de milliers de clients, mais l'IA pourrait le faire.

Le numérique transforme nos habitudes financières, interview d'une dirigeante d'OTP

Les services financiers en ligne gagnent du terrain ces dernières années et la question n'est plus de savoir si la digitalisation aura lieu, mais plutôt à quel rythme cela transformera nos habitudes bancaires quotidiennes.

Le développement continu de la banque numérique et l'essor des services en ligne permettent non seulement de gagner en commodité et en rapidité, mais aussi d'offrir aux clients des prix plus avantageux, tandis que des fraudeurs numériques spécialisés ont également fait leur apparition.

La banque numérique simplifie le quotidien des clients a déclaré Tímea Horváth, directrice générale chargée de clientèle d'OTP Bank lors d'un interview donné à Portfolio. Outre les opérations simples, les clients peuvent, par exemple, demander un crédit, gérer leur épargne, souscrire une assurance ou un contrat d'épargne-logement 24 heures sur 24, sans faire la queue.

En 2024, plus d'un tiers des ventes de produits de la banque OTP ont été réalisées par le biais des canaux numériques et 90 % des paiements en espèces ont été effectués par l'intermédiaire du réseau de distributeurs automatiques de billets, qui permet également d'effectuer des dépôts. Selon elle, les solutions et innovations numériques sont à la hauteur de celles des autres banques européennes, et OTP a de nombreux plans de développement pour améliorer encore sa position de marché.

Le service clientèle des bureaux bancaires se transforme plutôt en un lieu de conseils financiers où sont prises des décisions importantes (investissement de l'épargne/souscription de prêts plus complexes).

La banque OTP maintient une position forte, même dans un monde de plus en plus numérisé. Il s'agit de la banque de près d'un client hongrois sur deux. En outre, le groupe est présent dans 11 pays, et près de 70 % de ses bénéfices proviennent désormais de l'étranger. Les niveaux de maturité numérique varient d'un pays à l'autre, et par conséquent la transition numérique suit également un trajet différent selon les pays.

OTP utilise également l'intelligence artificielle (IA) pour certains processus. Dans le domaine de la banque mobile, par exemple, un chatbot est disponible 24 heures sur 24 qui peut répondre aux questions des clients. Des algorithmes basés sur l'apprentissage automatique fonctionnent derrière les publicités sur le site web de d'OTP pour proposer des offres personnalisées en fonction des besoins des clients, tandis que des systèmes

basés sur l'IA automatisent les tâches de routine telles que l'ouverture d'un compte ou le traitement d'une demande de prêt. Les systèmes de sécurité basés sur l'IA surveillent en permanence les transactions pour détecter immédiatement toute activité suspecte. Chez OTP Bank, il existe une volonté constante d'amélioration des systèmes et d'introduction de processus innovants pour accroître les niveaux de sécurité, et ceci dans le but de garder une longueur d'avance sur les fraudeurs.

Pour ce qui est des employés de la banque, ceux d'aujourd'hui ont besoin à la fois de compétences financières, mais aussi numériques.