Rédacteur : Natasa Schuchtár

Veille numérique Hongrie
Octobre 2024

Nouveau fabricant sur le marché hongrois de la téléphonie mobile

Vivo a débuté ses activités en Chine il y a 15 ans, en 2009. Aujourd'hui, il est le cinquième plus grand fabricant de téléphones au monde, avec une part de marché de 10 % en 2023. En d'autres termes, un téléphone sur dix vendus dans le monde est de la marque Vivo.
La société fera son entrée sur le marché hongrois en 2024 avec quatre appareils : le Vivo V40 de milieu de gamme, le Vivo V40SE de milieu de gamme avec des variantes 4G et 5G, et le Vivo Y28 de bas de gamme.

E-commerce, Temu : manipulation des consommateurs

Le réseau de coopération pour la protection des consommateurs (CPC), qui regroupe les autorités européennes chargées de la protection des consommateurs, dont l'Autorité européenne de la concurrence en Hongrie (GVH), a pris des mesures à l'encontre de Temu en Chine. La plateforme chinoise est accusée de tromper les consommateurs via l'utilisation de prix inexacts et de la non-communication volontaire d'informations sensibles sur ses produits. Dans de nombreux cas, les clients reçoivent des informations incomplètes sur la manière dont ils peuvent retourner les produits, et le service clientèle de Temu est souvent injoignable. En mars dernier, l'autorité hongroise de protection des consommateurs (GVH) a été la première Institution de ce type à ouvrir une enquête de concurrence contre *Whaleco Technology Limited*, l'opérateur européen du marché de Temu.
Pour rappel, Temu est une plateforme dont l'activité a débuté en Europe il y a un an et qui vend des millions des produits de grande consommation. Le spectre des ventes va des ustensiles de cuisine aux jouets ou encore aux vêtements. Les prix des produits sont parfois dérisoires, et défient toute concurrence. Le site rencontre un très grand succès, avec plus de 75 millions d'utilisateurs mensuels en Europe.

Cybersécurité

Des milliers d'entreprises hongroises se préparent depuis des mois à se conformer au nouveau règlement de l'UE sur la cybersécurité dans les secteurs à haut risque (NIS2). Ce processus a franchi une nouvelle étape le 18 octobre, date à partir de laquelle ces sociétés doivent officiellement se mettre en conformité et assurer la mise en œuvre des mesures de protection qui leur sont demandées. L'autorité responsable demande toutefois aux entreprises de faire preuve de patience, à la fois parce qu'elle n'a pas encore publié tous les détails et parce qu'elle promet d'être, dans un premier temps, indulgente.
La directive de l'UE vise à garantir la cybersécurité des acteurs clés de l'industrie, à une époque où les cybermenaces sont de plus en plus nombreuses, grâce à une réglementation nationale harmonisée. Elle prévoit notamment un audit de cybersécurité pour vérifier que les systèmes des entreprises concernées sont sûrs. Cet audit sera réalisé tous les deux ans, à partir de 2025.
La Hongrie a été l'un des premiers États membres à commencer à développer un environnement juridique conforme à la directive NIS2. L'autorité de surveillance des activités réglementées (SZTFH) a été désignée comme l'autorité responsable de la supervision des règles de cybersécurité. Par ailleurs, en mai de l'année dernière, la nouvelle réglementation nationale en matière de cybersécurité, ou loi XXIII sur la certification et la supervision de la cybersécurité est entrée en vigueur.
Les entreprises concernées sont en général les moyennes et grandes entreprises de plus 50 employés qui réalisent plus de 10 M EUR de chiffre d'affaires dans le secteur.
Parmi les secteurs à haut risque : énergie, transports, soins de santé, services publics de distribution d'eau, services de communications électroniques (c'est-à-dire fournisseurs de services de télécommunications et

d'internet), infrastructures numériques (fournisseurs de services en nuage, centres de données, registres de domaines, etc.), services spatiaux.
Pour les secteurs à risque : services postaux et de messagerie, entreprises alimentaires, gestion des déchets, produits chimiques, divers secteurs manufacturiers, services numériques (moteurs de recherche, médias sociaux, fournisseurs de domaines), centres de recherche.
Depuis le 18 octobre, les organisations concernées doivent déjà appliquer les mesures de protection spécifiques prévues par le décret signé par le ministre du Cabinet Antal Rogán. Aucun chiffre officiel n'est cependant encore connu s'agissant du nombre exact d'entreprises concernées. Toutefois, vers la mi-octobre, 3800 entreprises s'étaient inscrites sur le site. Selon les spécialistes, au moins 10 % des demandes seront rejetées.

Paiement par Qvik

Qvik, une nouvelle solution de paiement, a été lancée en septembre en Hongrie. Actuellement 20 000 commerçants hongrois l'utilisent déjà, et d'autres développements sont à venir.
Le service, développé avec les conseils de la Banque nationale hongroise et de Giro, vise à fournir une méthode de paiement efficace qui simplifie les transactions, tant pour les consommateurs que pour les détaillants. Elle offre une alternative simple et économique aux cartes traditionnelles.
Le paiement par Qvik se base sur l'utilisation d'un QR code qui sera affiché sur l'écran de paiement et que les clients pourront scanner grâce à leur téléphone pour finaliser leur achat. Cette possibilité sera disponible pour les achats en ligne également.
Cette nouvelle méthode réduit les coûts associés à l'acceptation des cartes pour les entreprises, et offre une alternative sécurisée, pratique et légalement gratuite pour les consommateurs.
Les clients pourront utiliser les fonctionnalités de Qvik via les solutions SimplePay. De plus, le service de point de vente téléphonique d'OTP permettra aux appareils mobiles de fonctionner comme des terminaux de point de vente, et ce grâce à la prise en charge les paiements par transfert tactile.

Intelligence artificielle a la banque K&H

En un an, l'assistant financier numérique vocal Kate, développé par K&H et doté d'intelligence artificielle, a traité plus d'un million de conversations et six mille transferts par mois. Il est désormais capable d'exécuter deux cents fonctionnalités.
Plus de 90 % des clients des services bancaires mobiles de K&H ont déjà cliqué sur Kate, et plus de la moitié d'entre eux ont eu une conversation avec l'assistant financier numérique de la banque basée sur l'IA. Kate peut montrer un code PIN oublié, un numéro de compte, activer et numériser une nouvelle carte de débit, et aider à souscrire une assurance habitation, une assurance obligatoire ou une assurance tous risques pour la voiture. Pour les prêts bancaires, elle peut effectuer des remboursements de cartes de crédit, montrer les détails des prêts existants. Les clients peuvent également compter sur Kate pour les aider à mettre en place une épargne, des investissements, ou même une assurance retraite.
Kate dispose de 200 fonctions et peut donner la bonne réponse à plus de 500 questions bancaires et financières. Il y a plus de 100 000 conversations avec Kate chaque mois. On relèvera que la conversation la plus longue a fait l'objet de 88 questions et réponses, alors que la conversation moyenne compte 4 questions et réponses. L'autonomie de Kate est de 62 %, ce qui signifie que dans près de deux tiers des cas elle peut exécuter de manière autonome les instructions du client qu'elle reçoit (selon Balázs Németh, responsable de l'innovation chez K&H).

Des milliards d'euros pour accélérer la digitalisation des entreprises nationales

Tout sera numérique à l'avenir, et les PME ne feront pas exception. C'est pourquoi le gouvernement hongrois accorde la priorité à ce domaine et lance des programmes de numérisation spécifiques pour promouvoir le

développement éponyme des PME, dixit Richárd Szabados, secrétaire d'État au développement et à la technologie des petites et moyennes entreprises au ministère de l'économie nationale.
Dans le cadre de ce paquet, M. Szabados a notamment relevé que :

- Un programme est en cours pour aider à développer le site web des PME. Le programme sera partiellement financé par le budget national et mis en œuvre avec la participation active des fournisseurs de services informatiques et de télécommunications sur le marché.
- Un programme est également annoncé pour soutenir les investissements des entreprises, la priorité sera donnée aux investissements destinés à améliorer les capacités numériques des entreprises.
- Enfin, un programme de plus de 34 Mds HUF pourrait être lancé à partir de fonds européens - dans le cadre de DIMOP Plus - pour soutenir l'introduction de solutions de numérisation des entreprises.