

Smartphones et mégadonnées : la banque en effervescence

La numérisation agite le monde de la finance. Elle transforme les structures du secteur bancaire et stimule la concurrence internationale. *Samuel Schenker*

Abrégé Paiements par téléphone portable, utilisation de monnaies virtuelles, financement participatif... Tous ces progrès techniques bouleversent le secteur des services financiers. Ils battent en brèche les modèles d'affaires traditionnels des banques, dont le pré carré est de plus en plus envahi non seulement par des géants de l'Internet, comme Google ou Facebook, mais aussi par de jeunes entreprises. S'il incombe d'abord au secteur privé de s'adapter à ces tendances, la concertation avec le secteur public est néanmoins primordiale pour définir le cadre juridique le plus propice possible et consolider notre place financière. C'est dire si les aspects où convergent intérêts privés et tâches publiques méritent un examen approfondi.

Depuis quelques années, la numérisation est sur toutes les lèvres. Le secteur bancaire n'est pas épargné. Il ressort transformé du jailissement des nouvelles techniques financières telles que les systèmes de paiement par téléphone portable, les monnaies virtuelles et l'octroi de prêts en ligne entre particuliers. Prises dans leur ensemble, ces nouveautés sont en mesure de battre en brèche les modèles d'affaires actuels et d'accélérer le changement structurel du secteur financier, du moins à long terme.

Les banques traditionnelles sont ainsi mises à rude épreuve par des concurrents issus d'autres secteurs, en particulier des sociétés technologiques, comme Google, Apple ou Facebook, mais aussi par de jeunes pousses. La croissance du marché de la haute technologie financière est imparable : selon la revue britannique *The Economist*¹, 12 milliards d'USD ont été investis dans ce secteur en 2014, contre 4 milliards l'année précédente (voir *illustration 1*).

Cette tendance stimule la concurrence non seulement entre les entreprises, mais aussi entre les sites. Si la Silicon Valley est le numéro 1 incontesté de la numérisation financière, Londres s'affirme comme le pôle européen du secteur, tandis que Singapour se profile comme le chef de file en Asie. En dépit de ses atouts remarquables (situation politique, savoir-faire des banques et des as-

surances, universités à la pointe de la recherche, etc.), la Suisse n'a pas encore exploité pleinement son potentiel dans ce domaine.

Smartphones et mégadonnées

Ce sont les nouvelles techniques qui permettent de numériser les divers domaines composant les services financiers². Elles comprennent en particulier des applications hébergées sur des dispositifs portables, toujours plus complètes, ainsi que la capacité croissante de stocker et de gérer d'importants volumes de données (mégadonnées ou « big data »).

Ces dernières années, la façon dont nous utilisons Internet s'est profondément modifiée. En Suisse, près des deux tiers des accès à la Toile se font aujourd'hui à partir de dispositifs portables, alors que cette proportion était bien inférieure à la moitié en 2010 (voir *illustration 2*). Le taux de pénétration des smartphones – ou téléphones intelligents – est supérieur à la moyenne européenne (voir *illustration 3*). Ce succès sans précédent des dispositifs portables – qui comprennent désormais non seulement des téléphones et des tablettes, mais aussi des montres – modifie aussi la donne dans le secteur bancaire. Trafic des paiements, restructuration des portefeuilles, demande de crédits : de plus en plus de clients demandent en effet de réaliser ces opérations sur leur appareil portable, ce qui est aujourd'hui techniquement possible.

Dans le secteur bancaire, la principale application du « big data » est l'analyse des données personnelles des clients, qui permet de personnaliser les offres. La clé du succès réside ici dans la capacité à analyser les mouvements effectués par les clients et à établir des liens entre eux, afin d'anticiper leurs souhaits sur la base d'algorithmes perfectionnés et de leur proposer des produits à haute valeur ajoutée.

¹ « The Fintech Revolution », *The Economist*, 9 mai 2015.

² Nous limiterons ici notre propos à la numérisation dans le secteur bancaire, même si l'essor de la numérisation dans le secteur financier concerne aussi d'autres branches, comme les assurances.

Google, Facebook et les jeunes entreprises à haute technologie financière

Il suffit de jeter un coup d'œil au marché des finances pour voir qu'une foule de nouveaux venus se pressent au portillon. Des géants de l'Internet, comme Google ou Facebook, possèdent des licences de banque électronique. PayPal dispose d'une licence bancaire et une profusion de nouvelles entreprises proposent des services bancaires.

En exploitant d'immenses quantités de données personnelles qui proviennent de groupes cibles précis, les fleurons de la Toile visent à concurrencer les prestataires traditionnels d'autres secteurs. De nombreuses entreprises disposent déjà de plus d'informations sur les clients potentiels des banques que les banques elles-mêmes.

Si les banques avaient auparavant une longueur d'avance sur leurs clients en matière d'information (concernant les possibilités de placement, par ex.), les renseignements sur les clients existants et potentiels constituent désormais un avantage comparatif toujours plus important pour un prestataire financier³. De surcroît, de nombreux clients honorent de leur confiance les sociétés actives sur Internet, dont ils apprécient la convivialité, la facilité d'utilisation et la fiabilité.

Les géants de l'Internet sont imités par de nouvelles entreprises à haute technologie financière, dont le nombre croît à un rythme soutenu. La Suisse en compte déjà une centaine. Certaines de ces sociétés concurrencent directement les banques dans des secteurs d'activités concrets, comme la gestion de fortune, le crédit et le trafic

³ *Fintech – Die digitale (R) evolution im Finanzsektor*, Deutsche Bank Research, Francfort, 2014.

Le chef de PayPal, Dan Schuman, fait un « selfie » lors de l'entrée en bourse de la société, à New York. Le service de paiement en ligne possède une licence bancaire.



des paiements. D'autres jeunes pousses se spécialisent dans les logiciels de chiffrement ou dans les services de consultation et de comparaison.

Les nouvelles technologies modifient les modes de pensée et de fonctionnement, ce qui exige de nouvelles compétences, tant des techniciens que des dirigeants. Les banques traditionnelles ont beau recruter des spécialistes en plus grand nombre, leurs nouveaux concurrents gardent une longueur d'avance, de sorte que l'innovation est avant tout le fait de sociétés technologiques étrangères au secteur bancaire. Il n'en reste pas moins que les banques s'efforcent elles aussi de ne pas rater le train de l'innovation en réalisation des acquisitions, en créant des incubateurs d'entreprises⁴ ou en lançant leurs propres initiatives.

Des clients en quête d'offres sur mesure

Si les banques étaient auparavant les protagonistes des progrès techniques dans leur domaine, c'est en revanche la demande des clients qui a abouti à la création de la banque numérique⁵. Désormais, grâce aux nouvelles technologies, ces clients peuvent comparer et utiliser en parallèle un vaste choix de produits et de prestataires, ce qui favorise la transparence et les rend plus exigeants lorsqu'ils interagissent avec leur banque.

Nous assistons à l'essor de la personnalisation, entendue tant comme la fourniture de services sur mesure grâce à l'analyse des données personnelles que comme le fait d'associer le client à la conception des produits. Ce dernier attend aussi de sa banque des prestations intégrées, une assistance 24 heures sur 24 et des applications pour dispositifs portables.

À l'ère numérique, l'interface avec la clientèle est un espace clé, que les nouveaux venus disputent aux banques traditionnelles. Les entreprises se situant dans cet espace pourraient toutefois bientôt priver ces dernières d'autres segments de la chaîne de valeur ajoutée.

La politique en matière de marchés financiers est concernée

Dans le secteur bancaire, la numérisation n'est encore guère avancée et il est difficile de prédire

quelles technologies s'imposeront et quels modèles d'affaires l'emporteront à terme. Il n'en est pas moins important de réfléchir suffisamment

tôt aux aspects qui concernent aussi les missions de l'État, et notamment au régime réglementaire du système financier.

En Suisse, le système politique confie à l'État le soin de poser le cadre légal et réglementaire, mais pas d'intervenir dans la stratégie des entreprises. Ainsi, la définition des orientations stratégiques

est du ressort du propriétaire, qui doit aussi répondre des pertes en cas d'échec. Il n'est ni possible ni souhaitable que l'État assume cette responsabilité⁶.

La politique en matière de marchés financiers comprend notamment la réglementation et la surveillance des marchés financiers, les bases de la fiscalité ou l'intégration de la Suisse dans les échanges internationaux⁷. Font en outre partie des conditions-cadres des marchés financiers la politique monétaire, la préservation d'un marché de l'emploi souple et ouvert, le haut niveau du système éducatif, des infrastructures performantes ainsi que la préservation de la capacité d'innovation et de la compétitivité du secteur financier.

La réglementation a pour but de protéger les clients et les investisseurs, tout en préservant la sécurité et la stabilité du système financier et en garantissant son bon fonctionnement. Il s'agit de sauvegarder ainsi la confiance accordée à la place financière suisse et la réputation dont celle-ci jouit.

La numérisation du secteur bancaire et les objectifs de la politique suisse en matière de marchés financiers présentent plusieurs points de convergence, notamment en ce qui concerne la protection des clients et des données, la stabilité du système, la neutralité concurrentielle et la promotion économique.

Protection de la clientèle

La protection de la clientèle est concernée à plus d'un titre par la numérisation. Ainsi, des produits standards ou des informations numériques se substituent aux conseils personnels, comme le montrent les exemples suivants: octroi en ligne de crédits hypothécaires, octroi de prêts entre

Les entreprises se situant dans cet espace pourraient toutefois bientôt priver les banques traditionnelles d'autres segments de la chaîne de valeur ajoutée.

⁴ Les incubateurs d'entreprises sont des structures d'accompagnement de jeunes entreprises (coaching, cession de locaux et d'infrastructures, etc.).

⁵ *The Digital Revolution in Banking*, Group of Thirty, Washington D.C., 2014.

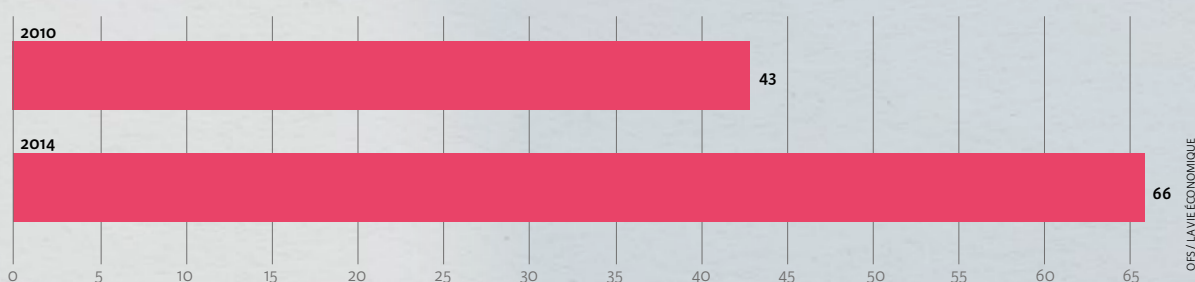
⁶ *Rapport final du groupe d'experts chargé du développement de la stratégie en matière de marchés financiers*, SFI, Berne, 2014.

⁷ *Rapport concernant la politique de la Confédération en matière de marchés financiers*, SFI, Berne, 2012.

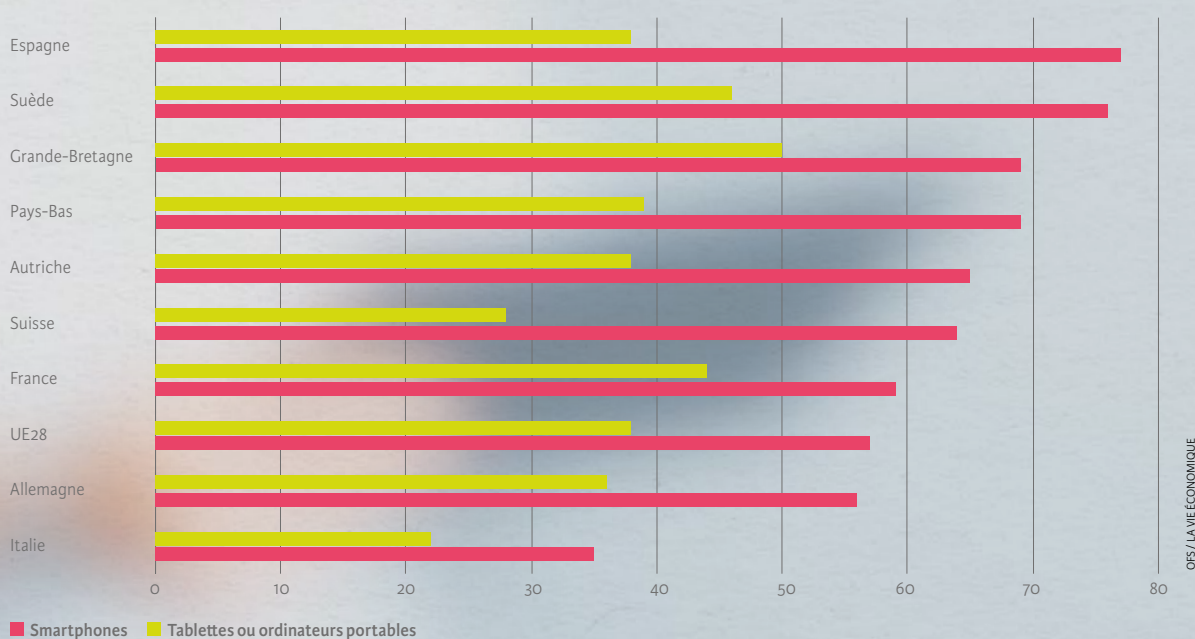
III. 1. Investissements mondiaux dans la haute technologie financière (en milliards d'USD)



III. 2. Accès mobiles à Internet en Suisse, 2010 et 2014, en %



III. 3. Accès à Internet à partir de smartphones, de tablettes et d'ordinateurs portables en Europe (2014), en %



L'illustration montre le pourcentage d'habitants qui possèdent un appareil portable pour avoir accès à Internet en dehors de leur domicile et de leur lieu de travail; en pourcentage de tous les utilisateurs d'Internet, de 16 à 74 ans.



Les grandes entreprises technologiques étasuniennes défient les banques. Le campus Facebook en Californie.

particuliers et placements automatisés. Le client s'informe sur des forums ou en consultant des évaluations en ligne et souhaite parvenir à une décision en quelques clics. L'autorité de surveillance doit ainsi se demander s'il connaît réellement le produit qu'il achète : le fournisseur honore-t-il ses obligations d'information lorsque le client virtuel clique sur le bouton « J'accepte » ?

La sécurité cybernétique est l'autre grand chantier de la protection des clients : dans le sillage de la numérisation, un nombre croissant de transactions financières se font en ligne ou sur des périphériques portables ; les données sont de plus en plus stockées dans des nuages publics, ce qui accroît le risque des cyberattaques et exige une protection renforcée des fonds de la clientèle. Puisque ces attaques mettent aussi sérieusement en danger la réputation de la place financière, une collaboration étroite s'impose entre le secteur financier et les autorités de surveillance.

Protection des données

La discrétion a toujours été au cœur du système bancaire. Par principe, les données personnelles des clients ne sont ni publiées, ni transmises à

des tiers, sauf si la loi l'exige. L'irruption dans les affaires bancaires de fournisseurs en provenance d'autres secteurs a fait apparaître une nouvelle culture de la gestion des données.

En effet, les modèles d'affaires des sociétés technologiques sont souvent axés sur l'exploitation, l'achat et la vente des données personnelles. Puisqu'ils aboutissent à une baisse des prix, cette tendance pourrait finir par s'imposer dans les services financiers. En d'autres termes, les autorités doivent mettre dans la balance d'une part l'accroissement de l'efficacité des services financiers et, d'autre part, le besoin de protection des données personnelles. L'important en l'occurrence est de régir de façon uniforme l'analyse et la divulgation des données, afin de veiller à instaurer des règles de concurrence équitables.

Stabilité du système

Les nouvelles technologies bouleversent non seulement la gestion des risques, mais aussi les risques auxquels sont exposées les banques. Ainsi, la disponibilité des données et l'amélioration des instruments d'analyse pourraient affiner l'évaluation des risques de crédit et

donc les diminuer, alors que la numérisation des processus pourrait réduire les risques d'exploitation.

La numérisation peut toutefois aussi nuire à la stabilité du système. Songeons à la vulnérabilité aux cyberattaques, à l'interpénétration toujours plus poussée du système financier et son corollaire, l'effet domino, ainsi qu'à l'existence de nouvelles infrastructures critiques. Par ailleurs, si les transactions réalisées sur des dispositifs portables constituaient une part importante du trafic des paiements, celui-ci souffrirait d'une certaine dépendance envers les opérateurs de téléphonie mobile.

Neutralité concurrentielle

Les autorités ont l'obligation de prendre en considération les effets de toute norme sur l'environnement concurrentiel, la structure du marché et le comportement des agents économiques, afin de garantir à l'ensemble de ceux-ci des conditions de concurrence comparables. S'agissant de la numérisation, il faudrait s'assurer que la réglementation ne «protège» pas les modèles d'affaires traditionnels contre le progrès technique, freinant ainsi l'innovation.

Par ailleurs, il conviendrait de revoir ou d'abroger les lois qui ne se révéleraient plus efficaces ou nécessaires en raison des avancées techniques. À titre d'exemple, le réexamen de l'ordonnance sur le blanchiment d'argent permettrait de savoir s'il est possible, grâce aux nouveaux instruments d'identification numériques, d'ouvrir un compte en banque en ligne.

Il faut également s'assurer que les services présentant les mêmes risques seront régis par les mêmes normes, peu importe qu'ils soient fournis par des banques traditionnelles ou par des nouveaux venus. Citons comme exemple la gestion de fortune transfrontalière, un domaine dans lequel les banques sont soumises à des normes strictes : il faudrait veiller à ce que les investisseurs qui procèdent à des placements automatisés ne jouissent pas d'un avantage comparatif injustifié

en tirant parti de la réglementation laxiste de certaines places financières.

Promotion économique

Certains réclament une promotion ciblée de notre place financière, notamment auprès des sociétés à haute technologie financière. Ils évoquent l'exemple des centres financiers de Londres et de Singapour, où les autorités promeuvent les sociétés locales et attirent des fournisseurs étrangers, en leur offrant notamment des allègements fiscaux et des consultations juridiques gratuites et en investissant dans des pôles technologiques et des infrastructures⁸.

Par rapport à Londres et à Singapour, la Confédération n'a guère les coudées franches : en Suisse, il incombe pour l'essentiel au secteur privé de s'adapter à ces tendances et les autorités ne doivent a priori ni assurer un pilotage, ni intervenir. Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, la politique fédérale en matière de marchés financiers a pour priorité l'instauration d'un cadre réglementaire approprié.

Signalons, pour conclure, que par sa rapidité et sa complexité, la numérisation impose à toutes les parties concernées de dialoguer en permanence. Autorités et entreprises disposent à cette fin de plusieurs mécanismes d'échange qui leur permettent de s'asseoir à la même table. Assurément, la question de l'innovation numérique ne peut que s'inviter aux discussions.

Les modèles d'affaires des sociétés technologiques sont souvent axés sur l'exploitation, l'achat et la vente des données personnelles.

⁸ *Fintech – The UK's unique environment for growth*, UK Trade & Investment, Londres, 2014.



Samuel Schenker

Secrétariat d'État aux questions financières internationales (SFI), Berne