



FBF

« Vers une banque à la carte »

Jérôme Raguénès, récemment nommé à la tête de l'unité numérique, systèmes et moyens de paiement de la Fédération bancaire française (FBF), répond aux questions de *Point Banque* sur les enjeux du marché et les perspectives réglementaires et stratégiques du secteur bancaire.

PROPOS RECUEILLIS PAR ANDRÉA TOUCINHO



“ Les banques investissent en permanence afin d’assurer un haut niveau de sécurité que ce soit pour la sécurité des fonds confiés par leurs clients ainsi que pour la protection des données personnelles. ”

Comment évolue le positionnement de la FBF sur la digitalisation des banques ?

La transformation numérique est un sujet traité par la FBF depuis plusieurs années. Les banques sont des entreprises digitales : l’innovation fait partie de leur ADN. Elles encouragent l’autonomisation de leurs clients et l’usage du digital : les premiers sites internet transactionnels sont lancés dès 2000, puis quelques années après les premières applications bancaires. Il est vrai qu’aujourd’hui nous allons un peu plus loin et plus vite. Mais c’est le cas pour l’ensemble des acteurs économiques. La FBF met à disposition de ses adhérents son expertise notamment sur l’aspect réglementaire. Par exemple dans la mise en œuvre du marché unique du numérique, qui est l’une des priorités de la Commission européenne, nous intervenons pour éviter qu’il ne se développe au détriment des clients, des opérateurs et in fine de l’économie.

Quel sera selon vous l’impact de cette tendance sur les structures physiques et l’évolution du rôle des conseillers ?

Ce sujet est suivi plus particulièrement par l’Observatoire des métiers de la banque qui est placé sous la conduite d’un comité de pilotage paritaire. La relation entre une banque et un client n’est plus la même qu’il y a quinze ans et cela s’explique notamment par l’évolution du « mode de consommation » des clients. Il y a donc une mise en place de nouveaux outils de communication, souhaitée par la clientèle, et construits dans un esprit de complémentarité avec le rôle joué par les conseillers. La logique recherchée est d’allier le meilleur de la relation physique au meilleur de la relation digitale, ce qui permet un renforcement de la proximité dans la relation banque/client.

Quelle est la situation des banques françaises par rapport à leurs homologues étrangères sur ce sujet ?

Toutes les banques françaises proposent un service de banque en ligne et une relation client digitale. Encore une fois, les solutions développées par les acteurs bancaires répondent aux attentes et aux besoins de leurs clients. La richesse des banques françaises repose sur leur volonté et leur capacité à offrir des services de qualité à l’ensemble des clients : les consommateurs appétents ou pas aux nouvelles technologies, les seniors comme les plus jeunes, ou encore ceux vivants dans des zones où l’utilisation d’une banque 100% en ligne serait problématique technologiquement. Il y a une complémentarité entre le modèle relationnel d’agence de proximité et l’offre digitale, c’est l’un des atouts majeurs de notre modèle de banque.

Envisagez-vous encore des risques ou interrogations d’un point de vue sécuritaire et technique sur ce sujet ?

Les banques investissent en permanence afin d’assurer un haut niveau de sécurité que ce soit pour la sécurité des fonds confiés par leurs clients ainsi que pour la protection des données personnelles. La cybersécurité est un sujet prioritaire pour le secteur et le fait de travailler avec des prestataires du cloud, comme le requiert la Commission européenne dans sa réflexion, nous apparaît comme une évolution naturelle. Cette thématique est par ailleurs transversale et devrait être complétée par un travail de sensibilisation et d’information des clients sur ces sujets. Il est donc essentiel de bâtir un cadre sécurisant mais qui n’obère pas l’innovation.

Comment la FBF perçoit l’arrivée de nouveaux acteurs de type fintechs, regtechs ? Quelle est la politique de partenariat des banques françaises sur ce sujet ?

Les banques sont des acteurs digitaux, chefs de file naturels de la filière numérique financière, et profitent à plein de ce nouvel écosystème de fintechs, qui est une source d’opportunités pour elles. En effet, elles les accueillent dans des incubateurs, travaillent avec elles sous forme de partenariat, ou encore les financent. L’idée d’opposer banque et fintechs est donc un faux débat. Il y a en fait une réelle complémentarité qui permet de réinventer la banque de proximité.

Comment envisagez-vous la désintermédiation de certaines activités du marché comme le financement ou encore le paiement et l'arrivée d'acteurs du type Orange Bank sur le marché ?

Le secteur bancaire est concurrentiel et attractif et l'arrivée de nouveaux acteurs ne vient que le confirmer. Face aux nouveaux entrants « tout à distance » ou « tout digital » nous avons des atouts différenciant avec le conseiller bancaire, notre réseau d'agences, mais aussi notre modèle de banque universelle qui permet une relation globale, multicanale de proximité. C'est notre valeur ajoutée d'être dans une relation globale et dans une relation durable.

Concernant le sujet plus spécifique du paiement, comme accueillez-vous la DSP2, notamment sur les sujets sécuritaire et ouverture des données ?

Le sujet des RTS ou standards de sécurité liés à la DSP2 n'est pas encore réglé mais constitue un paradoxe qu'il est intéressant de pointer. La DSP2 est un texte qui fixe un cadre pour les relations entre les différents intervenants sur le marché des paiements. Or, les pouvoirs publics européens ne se jugeaient pas légitimes pour fixer les règles sécuritaires et ont transmis le dossier à l'Autorité bancaire européenne (European Banking Authority – EBA). Celle-ci a démarré ses travaux en novembre 2015, avec notamment une consultation de toutes les parties prenantes et les meilleurs experts du sujet, pour une proposition formulée en février 2017 attestant notamment de la nécessité de bannir le webscraping – à savoir l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe du client – et demandant aux acteurs de trouver une autre solution. Les représentants des consommateurs au niveau européen, à travers le BEUC, ont pris également position en ce sens. Au niveau de la FBF, une réflexion a démarré dès 2015 sur les impacts de la DSP2, notamment dans le cadre de l'accès aux données. Nous avons tenu compte de ces réalités et avons réfléchi aux différentes pratiques, conscients de la nécessité de proposer un dialogue entre les acteurs pour préserver la sécurité des fonds et des données personnelles. Nous avons par conséquent travaillé à l'élaboration de spécifications techniques com-



munes d'une API. Ces spécifications techniques ont été rendues publiques en juillet dernier par Stet. L'approche API met l'ensemble des acteurs, dont les fintechs, sur un pied d'égalité en termes d'accès à l'information et ce de manière standardisée et sécurisée. Mais pour le moment nous sommes toujours en attente des RTS, alors même que la directive entre en application le 13 janvier prochain et qu'il était prévu un délai de 18 mois entre la publication des RTS et leur application. Aujourd'hui nous demandons la mise en cohérence des calendriers afin de ne pas nous retrouver dans une période d'incertitude où la sécurité serait amoindrie pour les clients.

Où en sont les travaux sur l'instant payment ?

Les travaux sont menés du côté du Comité national des paiements scripturaux (CNPS) et au sein des banques avec un engouement certain. Beaucoup d'interrogations demeurent sur les aspects techniques aussi bien du côté des banques que des commerçants. Au sein du CNPS, les travaux se poursuivent afin de définir des concepts ou des principes communs et généraux du parcours client. Le paiement instantané doit s'intégrer dans une gamme de moyens de paiements existante, il convient donc d'en définir les usages. Nous n'en sommes par conséquent qu'au début de l'histoire.

Vous venez de prendre la tête du département numérique, systèmes

et moyens de paiement de la FBF. Quels sont vos projets en 2018 et comment comptez-vous travailler avec les acteurs de la Place sur ces sujets ?

Nos priorités au sein de la FBF sont celles de nos membres. Il s'agit d'abord de la DSP2 avec la volonté d'imposer l'API comme la solution idoine pour le marché. Mais c'est aussi la RGPD liée à la protection des données personnelles, sujet très important pour la profession et en lien avec le numérique. Les sujets cybersécurité, data, cloud et e-ID constituent les sujets majeurs du digital pour le secteur. Une question de fond sera également traitée à savoir l'égalité de concurrence, la sécurité dans le cadre de l'articulation et de la convergence entre tous les textes. A noter que sur la partie paiement, la possibilité qui pourrait être offerte aux commerçants d'effectuer un rendu de monnaie (cashback) lors d'une opération de paiement pose question au regard des effets déployés par la profession pour permettre le développement des moyens de paiements scripturaux modernes (succès du paiement sans contact), du réseau de DAB ainsi que des autres points de délivrance d'espèces. Cette initiative ne coïncide pas avec le déclin des espèces. A ces travaux s'ajoute une veille sur les services qui fleurissent sur le marché des paiements. Mon souhait dans tous les travaux que mes équipes mènent à la FBF est d'avoir constamment à l'esprit une vision européenne et mondiale des sujets.