

## 2.3 LES EFFETS TECHNOLOGIQUES SUR LES SYSTÈMES BANCAIRES DE L'UNION EUROPÉENNE

1. L'avènement du 21<sup>e</sup> siècle apparaît sans aucun doute comme une étape importante de l'ère électronique. Dans le contexte de sa mission d'assister l'Eurosystème à la bonne conduite des politiques menées par les autorités compétentes en ce qui concerne le contrôle prudentiel des établissements de crédit et la stabilité du système financier, le Comité de surveillance bancaire de la Banque centrale européenne a analysé l'envergure des développements technologiques actuels et futurs au niveau des systèmes bancaires de l'Union européenne. Le présent article retrace les principales conclusions de ces travaux qui ont fait l'objet d'une publication par la Banque centrale européenne en juillet 1999<sup>7</sup>. Les références à la place financière du Luxembourg sont basées notamment sur des études effectuées par des consultants externes<sup>8</sup>.

L'analyse du Comité de surveillance bancaire conclut que l'utilisation de la technologie de l'information, bien qu'étant la force motrice principale des changements intervenus ou à intervenir au niveau de l'activité bancaire, reste à l'heure actuelle surtout orientée vers le domaine de la gestion interne de l'information au sein des établissements de crédit. Elle est dans une moindre mesure exploitée par les banques dans le domaine de l'accès automatique aux produits et services bancaires («remote banking<sup>9</sup>»). En effet, alors que les «kiosk- ou self-banking<sup>9</sup>» ainsi que le «telephone banking<sup>9</sup>» ont connu un important essor, le «online PC banking<sup>9</sup>» ainsi que l'«internet banking<sup>9</sup>», qui sont considérés comme étant les domaines à potentiel de croissance important, ne se situent qu'à un stade de développement initial dans la plupart des pays de l'Union européenne.

Le rapport du Comité de surveillance fait apparaître en particulier que:

- les établissements de crédit les plus importants au niveau de l'Union européenne offrent à l'heure actuelle en particulier les services traditionnels de «remote banking» à savoir le «telephone banking» et les distributeurs de billets, mais ils ont commencé à s'orienter davantage vers les services de «online PC banking» ainsi que vers les services du «internet banking»;
- certaines jeunes institutions financières très innovatrices commencent à offrir leurs produits sur internet. Ces institutions couvrent en règle générale à côté de ces nouveaux services également les activités bancaires traditionnelles et elles sont souvent supportées dans leur activité par des établissements de crédit de grande ou moyenne taille;
- le «internet banking» a le plus important potentiel de croissance. Le degré de sophistication des réseaux de télécommunication, le degré de pénétration et d'utilisation du PC dans les ménages ainsi que les développements récents au niveau de la technologie des téléphones mobiles et des téléviseurs digitaux peuvent renforcer ce développement;
- quelques petites banques spécialisées, sans agences, opèrent exclusivement par des canaux du «remote banking». Il s'agit dans ce cas en règle générale de filiales de grands groupes bancaires dont la part dans la somme de bilan globale du secteur bancaire reste cependant peu importante;
- le développement du «remote banking» varie fortement d'un pays à l'autre.

7 ECB, «The Effects of Technology on the EU Banking Systems», July 1999 (<http://www.ecb.int>).

8 «KPMG Consulting Banking Systems Survey 1999-2000», A. Picquet and J. Rea, 1999 et «KPMG Banking Software Packages Survey 1997», A. Picquet and S. Frosch.

9 Le «remote banking» est utilisé ici comme terme générique pour:

- «kiosk- ou self-banking» – le client se sert de distributeurs de monnaie multi-fonctionnels
- «telephone banking» – la communication entre le banquier et le client se fait par téléphone
- «PC banking» – les messages entre la banque et le client sont transférés par le réseau téléphonique ou le réseau internet. Le client utilise soit un logiciel fourni par la banque («online PC banking») soit un logiciel disponible sur internet («internet banking»).

En ce qui concerne la situation au Luxembourg dans ce contexte, il importe de souligner que seuls quelques grands établissements de crédit de la Place offrent les services «telephone banking» et «online banking» respectivement. Les établissements de crédit concernés disposent en règle générale d'un réseau d'agences au Luxembourg et sont également équipés de distributeurs automatiques de billets. Il n'existe à l'heure actuelle aucun établissement de crédit sur la place financière du Luxembourg qui n'offre exclusivement que des services de «remote banking». L'utilisation du «internet banking» par les établissements de crédit de la place est destinée à l'heure actuelle encore notamment à des fins de présentation de leurs propres produits bancaires. Au Luxembourg, 86% des dirigeants de banques estiment que l'«internet banking» sera à l'avenir le nouveau canal de distribution des services bancaires le plus utilisé par la clientèle bancaire. Aujourd'hui, 33,5% du total des ménages luxembourgeois disposent d'un ordinateur; il est estimé que les personnes qui utilisent l'internet ne représentent que 10,2% du total des ménages luxembourgeois.

2. Les développements technologiques offrent certes aux banques des opportunités de réduction des coûts des transactions bancaires qui peuvent être significatives. En effet, l'étude montre que les frais inhérents aux transactions opérées de façon manuelle sont susceptibles d'être réduits de 75 à 99% par l'utilisation du «internet banking» alors que l'utilisation du «telephone banking» peut générer des réductions allant de 30 à 60%.
3. Les développements en question permettront aux établissements de crédit un élargissement de la gamme des produits et services offerts qui pourront tenir compte de façon plus adéquate des exigences spécifiques des clients. De plus, ils offrent des possibilités d'une meilleure gestion des risques. Par contre, ces développements placent les établissements de crédit devant d'im-

portants défis stratégiques de longue durée, notamment en ce qui concerne les décisions adéquates à prendre au sujet de l'investissement dans les services du «remote banking».

Les services du «remote banking» sont appelés à se développer en une activité clé des banques. Ces développements technologiques vont cependant créer des possibilités accrues pour les clients bancaires d'avoir accès aux services financiers offerts par des entreprises concurrentes. De plus, ils permettront aux clients bancaires d'être mieux informés sur les prix des services et produits bancaires. Ce développement pourra se traduire en conséquence en un déclin du degré de fidélité de la clientèle des établissements de crédit respectifs. Alors que l'étude fait ressortir que la loyauté de la clientèle bancaire au niveau de l'Union européenne n'a pas encore baissé de façon notable jusqu'ici, il s'avère que le degré de mobilité des clients dans la recherche de la meilleure offre du marché en relation avec les services bancaires se renforcera. En général, les banques s'attendent à ce que la concurrence avec d'autres établissements de crédit augmente et que les frontières entre les institutions financières et non-financières diminuent dans le temps. Par conséquent, les établissements de crédit auront à faire face à une concurrence accrue avec d'autres banques et non-banques.

4. Concernant l'impact du développement de la technologie de l'information sur la structure du secteur bancaire, il importe de relever qu'à l'heure actuelle les services du «remote banking» sont offerts plutôt pour des raisons de concurrence et sont dans une moindre mesure guidés par des ambitions de devenir «leader» dans ce domaine. Bien que dans le court terme la présence physique d'un agent bancaire soit jugée nécessaire au niveau du contact avec la clientèle, la situation devrait changer dans le long terme et se refléter par une restructuration significative des réseaux de distribution exis-

tants. Toutefois ces changements sont supposés se faire plutôt de manière évolutive que révolutionnaire. La nature changeante de l'activité bancaire ne devra pas se traduire nécessairement par une réduction globale du personnel, étant donné que des activités telles que la commercialisation et la vente de produits ainsi que le domaine du support technique sont susceptibles de créer de nouveaux emplois. Il apparaît que la technologie d'information n'a guère eu d'impact sur les projets de fusion et d'acquisition; par contre elle favorise les alliances stratégiques et accords de coopération dans le but entre autres de partager les frais de développement informatique, de réaliser des économies d'échelle, d'offrir des systèmes communs telles les plates-formes communes pour l'utilisation des distributeurs de billets.

5. Au niveau de l'Union européenne, le développement technologique n'est pas considéré comme un argument majeur de délocalisation (transfert d'opérations bancaires vers un autre lieu dans le but de réaliser des économies au niveau des dépenses de personnel et autres) et aucune tendance importante de délocalisation n'a été constatée. Les principaux arguments qui jouent en sa défaveur sont les coûts de communication élevés et dans certains cas, les problèmes pour conserver un personnel de qualité. La sous-traitance dans le domaine du support technologique devrait cependant s'accroître à l'avenir.

Sur le plan luxembourgeois, il apparaît qu'un nombre restreint de banques prévoient à l'heure actuelle d'avoir recours à la sous-traitance dans le domaine du support technologique; on peut cependant s'attendre à une augmentation de cette sous-traitance à l'avenir. La coopération sur le plan national entre les établissements de crédit luxembourgeois dans certains domaines tels les systèmes de paiement, l'administration des fonds d'investissement, les distributeurs de monnaie et les cartes de crédit contribue partiellement à contrecarrer cette tendance.

Jusqu'à présent, on n'a pas observé au Luxembourg de délocalisations motivées par un meilleur environnement technologique à l'étranger.

6. En ce qui concerne le développement futur au niveau de la technologie de l'information, il est à prévoir que les banques de l'Union européenne vont exploiter davantage cette technologie dans le domaine de la gestion de leurs propres risques. De plus, au niveau du «remote banking», l'accent sera mis sur le développement du «online PC banking» ainsi que du «internet banking», ceci en fonction de l'évolution du degré d'acceptation et de demande de la part de la clientèle. Il est par ailleurs à prévoir que la monnaie électronique («e-money»), dont l'utilisation reste faible à l'heure actuelle, verra un développement plus important à l'avenir.

Sur le plan luxembourgeois, il s'avère que les banquiers de la place sont tout à fait conscients de la nécessité d'investir dans leurs systèmes informatiques. Plus de la moitié des banquiers interrogés ont l'intention de moderniser leurs systèmes au courant de l'an 2000 et environ un cinquième a même l'intention de remplacer leurs systèmes informatiques de base dans les deux à quatre ans à venir. Une tendance d'intégration de produits plus spécialisés dans les systèmes existants a également pu être observée. A l'heure actuelle, 64% des banques concernées ont un site internet et 11% assurent des transactions bancaires par ce moyen de communication. Au Luxembourg, de même qu'au niveau de l'Union européenne, les projets informatiques sont fortement influencés par les demandes des clients et des utilisateurs finaux. Une influence croissante des sociétés-mères dans le processus de décision des banques de la Place peut également être observée. Celles-ci poursuivent souvent une stratégie européenne ou mondiale par l'implémentation d'un même système informatique dans toutes les filiales et succursales du groupe.

7. Au niveau des risques bancaires, le rapport du Comité de surveillance bancaire met en évidence trois principales catégories de risques qui sont susceptibles d'être affectés par le développement de la technologie de l'information.
- Il s'agit en premier lieu du risque stratégique. Un investissement trop tardif dans le «remote banking» pourra se répercuter par une perte éventuelle de la part de marché respective des établissements de crédit concernés; un investissement excessif dans de nouveaux produits, qui risquent de devenir rapidement obsolètes en raison de la rapidité du changement technologique, est susceptible de dégager des répercussions négatives sur les résultats des établissements de crédit en question.
  - En deuxième lieu il importe de relever le risque légal qui est lié à l'incertitude environnant l'application des lois et règlements existants relevant de la technologie de l'information (statut légal du «remote banking», validité et preuve de la signature électronique et des transactions, fraude, blanchiment d'argent, soumission involontaire à des juridictions étrangères, responsabilité légale en cas de défaillance d'un système opérationnel). Il est à souligner dans ce contexte que le gouvernement luxembourgeois favorise l'essor du «remote banking». Ainsi a-t-il déposé le 30 mars 1999 le projet de loi N°4554 auprès de la Chambre des Députés qui propose une réglementation en matière de commerce électronique. Le projet tourne principalement autour de trois piliers qui sont la protection des consommateurs en matière de contrats conclus sur internet, la reconnaissance juridique des signatures électroniques ainsi que la réglementation de l'activité de certification. La Banque centrale suit de près les travaux dans ce domaine et considère que des améliorations peuvent encore être apportées au texte en projet.
  - En troisième lieu, le risque opérationnel est affecté par les développements qui se font dans le domaine concerné. En effet, l'expansion de la

technologie de l'information au niveau de l'activité bancaire contribue à accroître la complexité de la fonction du contrôle interne ainsi que la nécessité d'assurer un niveau élevé de qualité et de sécurité des services. Dans le cas de délocalisation ou d'opérations communes avec d'autres intervenants, les banques risquent d'être touchées par des défaillances opérationnelles externes à leur propre contrôle.

Par ailleurs, en ce qui concerne le risque de crédit et de marché, le rapport relève que le développement des technologies de l'information peut offrir l'opportunité de mieux quantifier, analyser, gérer et contrôler les risques en question. Cependant, en raison d'une dégradation possible au niveau du contact direct entre le banquier et son client, le risque crédit est susceptible d'augmenter.

De plus, le risque systémique est susceptible d'augmenter étant donné que le développement de la technologie de l'information peut contribuer à lier davantage les banques entre elles par des alliances, des contrats de coopération et par la standardisation et l'utilisation éventuelle d'outils informatiques identiques.

8. Finalement, les nouvelles technologies bancaires sont un défi non seulement pour les établissements de crédit, mais également pour les autorités de surveillance. Ces dernières portent une attention accrue aux risques stratégique, légal et opérationnel liés au développement de la technologie de l'information. Etant donné la vitesse et la complexité des développements à ce niveau (entre autres: offre de services bancaires par des non-banques ainsi que par des établissements implantés dans des centres «offshore» en dehors de l'Union européenne et soumis à des réglementations prudentielles moins contraignantes) les autorités ont à faire face à la nécessité de développer davantage leur savoir-faire, leur compétence et leurs instruments techniques dans ce domaine particulier.