

Enquête sur la numérisation et la fintech dans les banques suisses 2019

SCHWEIZERISCHE NATIONALBANK
BANQUE NATIONALE SUISSE
BANCA NAZIONALE SVIZZERA
BANCA NAZIUNALA SVIZRA
SWISS NATIONAL BANK



Enquête sur la numérisation et la fintech dans les banques suisses 2019

Rapport sur les résultats

Table des matières

	Page
1 Introduction	4
2 Résumé	5
3 Les résultats en détail	7
3.1 Evaluation par les banques de l'impact de la numérisation sur l'activité bancaire en Suisse	7
3.2 Stratégie de numérisation des banques	9
3.3 Stratégie de numérisation des banques dans les différents domaines d'activité	10
3.4 Réglementation	13

Dans le cadre de son mandat légal, la Banque nationale suisse (BNS) suit les développements relatifs à la numérisation du système financier, et en particulier leurs effets sur la mise en œuvre de la politique monétaire, sur le fonctionnement des systèmes de paiement sans numéraire et sur la stabilité du système financier.

Au dernier trimestre 2018, la BNS a réalisé auprès de banques suisses une enquête sur la numérisation et la fintech¹. Menée principalement du point de vue de la stabilité financière, cette enquête visait à obtenir une vue d'ensemble représentative de l'influence de la numérisation sur les banques dans les opérations de dépôt et de crédit.

L'échantillon comprend 34 banques suisses qui exécutent principalement ces opérations. Il inclut les différentes catégories de banques et tient compte de leur diversité en termes de taille. Les banques de l'échantillon concentrent environ 80% des actifs du segment pertinent pour cette enquête. La Banque nationale salue le fait que l'ensemble des banques interrogées ont participé à cette enquête, et tient à souligner la qualité élevée des réponses. Les résultats ont été exposés aux banques participantes et discutés avec elles dans le cadre d'une réunion d'information.

Le présent rapport expose les principaux résultats de l'enquête. Le chapitre 2 récapitule les conclusions les plus importantes et aborde les questions qui méritent une attention particulière sous l'angle de la stabilité financière. Le chapitre 3 fournit un aperçu détaillé des résultats, à savoir (i) l'évaluation générale par les banques de l'impact de la numérisation sur le secteur bancaire en Suisse, (ii) l'orientation stratégique des banques, (iii) les mesures concrètes de numérisation dans les principaux domaines d'activité et (iv) l'évaluation par les banques de la réglementation suisse en matière de fintech.

¹ La **numérisation** est définie comme l'automatisation de processus au moyen des technologies de l'information et de la communication. La **fintech** recouvre les innovations dans les services financiers qui sont fondées sur la technologie et qui entraînent la création de nouveaux modèles d'affaires, de nouvelles applications, de nouveaux processus ou de nouveaux produits, et qui peuvent avoir un impact considérable sur les prestations de services financiers. Par souci de simplification, le terme de numérisation est utilisé ci-après dans une acception plus large afin d'englober également les aspects liés à la fintech, tels que les nouveaux produits ou acteurs du marché.

Dans l'ensemble, l'enquête montre que les banques s'attendent à une forte numérisation de l'intermédiation financière en Suisse. Elles voient dans la numérisation avant tout des opportunités, en particulier pour réduire les coûts et augmenter la qualité des services. Dans le même temps, les banques signalent des défis, notamment l'augmentation de la concurrence entre les banques et avec les nouveaux acteurs du marché, tels que les entreprises big tech ou les banques numériques². Dans ce contexte, elles visent des objectifs ambitieux en matière de numérisation, investissent dans l'innovation ou acquièrent cette innovation auprès d'entreprises spécialisées, par exemple les entreprises fintech³. La stratégie et les objectifs de numérisation varient en fonction de la taille des banques.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Sur le long terme, les banques s'attendent à continuer de jouer un rôle central dans l'intermédiation financière, mais dans un environnement marqué par une concurrence intense et une forte numérisation des services financiers. Selon les banques, les clients n'entretiendront probablement plus une relation privilégiée et durable avec une seule banque, mais auront recours à plusieurs intermédiaires bancaires et non bancaires pour obtenir le meilleur service. Les entreprises big tech, en raison de leur taille et de leur accès aux données de clients, et les banques numériques, en raison de leur avantage technologique, pourraient devenir des concurrents importants dans certains segments comme les paiements ou les crédits aux entreprises. Les entreprises fintech sont en revanche plutôt perçues comme des partenaires, en raison de leur spécialisation et de leur petite taille.

Sur le plan stratégique, les banques visent un degré élevé de numérisation du modèle d'affaires actuel, avec pour objectif de réduire les coûts et de rester attractives pour la clientèle. Dans le domaine des dépôts et du trafic des paiements, le degré de numérisation actuel est déjà élevé. Les principaux progrès attendus concernent l'automatisation de l'ouverture des comptes et l'augmentation du confort d'utilisation par le client dans le but de faire face à l'entrée des entreprises big tech et des

banques numériques. Dans le domaine des crédits hypothécaires aux ménages, une majorité des banques de taille moyenne à grande prévoit de numériser l'essentiel du processus. L'écart est important par rapport au degré actuel de numérisation. Des étapes comme l'évaluation de l'emprunteur, la décision d'octroi du crédit ou la surveillance de l'emprunteur seront numérisées à l'avenir. Selon les banques, le conseil et le contact humain continueront à jouer un rôle important et seront également soutenus par des processus numérisés.

La stratégie de numérisation varie notablement en fonction de la taille des banques. Les objectifs de numérisation des établissements de taille moyenne à grande sont nettement plus ambitieux que pour les petites banques, en particulier dans le domaine des prêts hypothécaires⁴; il en va de même pour le degré actuel de numérisation. Dans le domaine des dépôts et du trafic des paiements, les différences sont moindres, et le degré de numérisation actuel est déjà élevé dans toutes les banques. En matière de stratégie d'innovation, les banques de taille moyenne à grande innoveront elles-mêmes et mettront la priorité sur l'identification biométrique et la robotique. Les petites banques collaborent avec des entreprises fintech ou acquièrent l'innovation auprès d'autres entreprises.

Les indications des banques sur l'utilisation du canal numérique par la clientèle varient notablement. Dans le domaine du trafic des paiements, l'utilisation du numérique est mesurée de manière systématique: les clients y ont beaucoup recours dans le cadre de l'e-banking. L'utilisation du canal numérique est nettement moindre lorsqu'il s'agit d'ouvrir une relation de dépôt ou de crédit. Les indications des banques à ce sujet sont plus hétérogènes.

La majorité des banques considère le cadre réglementaire comme globalement adéquat, tout en relevant des besoins concrets d'amélioration. Les obstacles les plus souvent cités sont l'absence d'une base légale pour l'identité électronique et l'exigence de documents et signatures physiques pour certaines opérations.

2 **Entreprises big tech:** grandes entreprises technologiques (telles que Google, Apple, Facebook ou Amazon). **Banques numériques:** banques qui attirent de nouveaux clients grâce à une offre innovante exclusivement numérique et qui n'exploitent pas de filiales réelles.

3 **Entreprises fintech:** entreprises spécialisées qui ne disposent pas d'une licence bancaire, qui développent des services financiers innovants et/ou basent leur modèle d'affaires sur ces innovations.

4 Les banques de taille moyenne à grande regroupent les quinze plus grandes banques de l'échantillon (classées comme telles en fonction de la somme de leur bilan). Il s'agit notamment des établissements bancaires d'importance systémique, des banques cantonales de taille moyenne à grande ainsi que des grandes banques régionales. Les petites banques comprennent les dix-neuf plus petites banques de l'échantillon, entre autres des petites banques cantonales ainsi que des banques régionales de taille petite à moyenne.

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

L'enquête de la BNS repose sur un échantillon représentatif, et les résultats sont globalement cohérents avec ceux d'autres enquêtes⁵. Une interprétation prudente s'impose néanmoins, comme pour toute enquête de nature qualitative et orientée vers l'avenir. L'enquête donne une image à un moment donné dans un domaine d'activité dynamique.

La Banque nationale continuera de suivre les développements en matière de numérisation, en coopération avec les acteurs du système financier. Les questions suivantes méritent une attention particulière.

Le degré élevé de numérisation visé par les banques sera-t-il atteint, et avec quels effets? Pour les banques de taille moyenne à grande, il y a un écart important entre le degré actuel de numérisation et celui qui est visé. Cela implique une incertitude sur la mise en œuvre de la stratégie de numérisation, la réduction des coûts et la capacité des banques à conserver leurs clients. Pour les petites banques, qui visent un objectif de numérisation moins ambitieux, se pose également la question du positionnement optimal. Les facteurs comme la proximité locale, la fidélité ou le contact humain pèseront-ils suffisamment lourd pour compenser un éventuel différentiel d'efficacité dans les processus? La collaboration entre banques et avec les entreprises fintech pourrait être ici un moyen pour obtenir la masse critique nécessaire aux investissements en matière d'innovation numérique.

Comment vont évoluer les marges dans le secteur bancaire? Dans un contexte de marges historiquement basses, la numérisation et la coopération avec les entreprises fintech constituent une chance de réduire les coûts. D'un autre côté, l'intensification attendue de la concurrence pourrait exercer une pression supplémentaire sur les marges. Sur le long terme, les marges des banques sont essentielles pour couvrir les risques, alimenter les fonds propres et financer les investissements.

Quel sera le degré de pénétration du marché suisse par les nouveaux participants tels que les fintechs, les big techs ou les banques numériques? Jusqu'ici, le degré de pénétration du marché est resté relativement modeste, même si des développements notables se sont produits dans certains segments⁶. Les habitudes et les préférences des clients pourraient toutefois changer considérablement. En outre, la numérisation permet d'augmenter très rapidement le volume des prestations et de profiter des économies d'échelle (*scalability* ou extensibilité). En plus de son impact sur la concurrence, une forte pénétration du marché par les nouveaux participants modifierait le fonctionnement de l'intermédiation financière, qui a jusqu'ici été dominée par les banques.

Comment va évoluer la structure du secteur bancaire? La Suisse présente un degré de bancarisation élevé. La densité du réseau de succursales par rapport au nombre d'habitants se situe au-dessus de la moyenne internationale. Le nombre de banques par habitant et la proportion d'établissements de petite taille sont également élevés. Dans ce contexte, la numérisation pourrait être un facteur supplémentaire allant dans le sens d'une consolidation⁷. La Suisse a connu une restructuration profonde des banques régionales durant les années 1990, et une consolidation est en cours depuis quelques années dans le secteur de la banque privée.

5 Par exemple l'enquête conduite par le Swiss Finance Institute et par l'institut ZEB «Digital Pulse Check 3.0 Switzerland vs. Europe» indique également un écart important entre le degré actuel de numérisation et celui qui est visé par les banques. Il en va de même pour les différences en fonction de la taille des banques.

6 L'enquête de l'institut IFZ «IFZ Fintech Study 2019» donne une vue d'ensemble des développements de l'industrie fintech en Suisse. Malgré une forte croissance en termes relatifs, le financement à travers des plates-formes numériques – comme le *crowdlending* ou le *crowdfunding* – reste marginal par rapport au crédit bancaire. Des développements notables ont en revanche lieu dans le domaine du trafic des paiements. Des banques numériques offrent des services de paiement innovants et parfois très attractifs en termes de frais, en particulier pour les opérations transfrontières ou en devises.

7 Dans le Baromètre bancaire publié en décembre 2018 par Ernst and Young, une très large majorité de banques suisses ont indiqué qu'elles attendaient une réduction substantielle du nombre de banques et de succursales sur le moyen terme.

3.1. ÉVALUATION PAR LES BANQUES DE L'IMPACT DE LA NUMÉRISATION SUR L'ACTIVITÉ BANCAIRE EN SUISSE

Le modèle d'affaires traditionnel subsiste; la numérisation, la fragmentation et la concurrence se renforcent.

Dans son enquête, la BNS a d'abord demandé aux banques, d'une manière générale, comment elles s'attendaient à voir évoluer l'activité bancaire en Suisse. Les banques pouvaient déterminer, parmi cinq scénarios possibles, lequel était, à leur avis, le plus probable. Ces scénarios sont inspirés du rapport de la Banque des Règlements Internationaux (BRI) intitulé *Saines pratiques: implications des évolutions de la technologie financière pour les banques et les autorités de contrôle bancaire*.

Selon les résultats de l'enquête, presque toutes les banques considèrent les scénarios «Fragmentation de la banque» et «Meilleure banque» comme les plus susceptibles de se réaliser (voir graphique 1). Le scénario «Fragmentation de la banque» part du principe qu'en raison de la numérisation croissante et de l'arrivée sur le marché de nouveaux acteurs comme les entreprises big tech, les banques numériques ou les entreprises fintech, les clients n'entretiendront plus une relation privilégiée et durable avec une seule banque; ils compareront en ligne les services bancaires et auront recours à plusieurs intermédiaires (établissements

bancaires et non bancaires) pour les obtenir. Le scénario «Meilleure banque» suppose que les banques moderniseront leur organisation et poursuivront leur numérisation afin de répondre mieux et plus efficacement aux souhaits des clients.

Par contre, les banques considèrent les scénarios disruptifs comme improbables⁸. Dans ces scénarios, les banques traditionnelles seraient marginalisées au profit de nouveaux acteurs du marché. Elles n'auraient plus de contacts directs avec la clientèle, voire seraient remplacées par de nouveaux acteurs sur le marché. Le modèle d'affaires traditionnel des banques disparaîtrait.

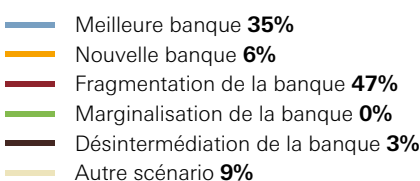
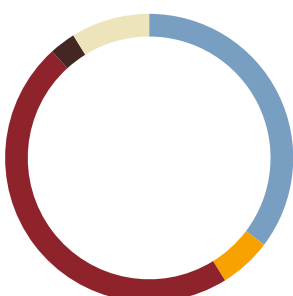
Indépendamment du scénario considéré, les banques partent du principe que la concurrence s'intensifiera entre les acteurs existants du marché. Une source de concurrence supplémentaire proviendra de l'entrée en jeu des banques numériques et des entreprises big tech (voir graphique 2). Les entreprises fintech sont considérées davantage comme des partenaires.

⁸ Il s'agit des scénarios suivants: «Nouvelle banque: les banques existantes sont remplacées par de nouveaux acteurs du marché, qui s'établissent dans le domaine des activités bancaires traditionnelles»; «Marginalisation de la banque: les banques existantes ne fournissent plus que des prestations standardisées (par exemple processus opérationnels, gestion des risques) pour de nouveaux acteurs du marché; l'interface avec la clientèle se trouve auprès des nouveaux acteurs du marché»; ou «Désintermédiation de la banque: l'activité traditionnelle d'intermédiation des banques est devenue insignifiante, car les clients interagissent directement via des plates-formes».

ÉVOLUTION ATTENDUE À LONG TERME DU PAYSAGE BANCAIRE SUISSE

Toutes les banques

Graphique 1

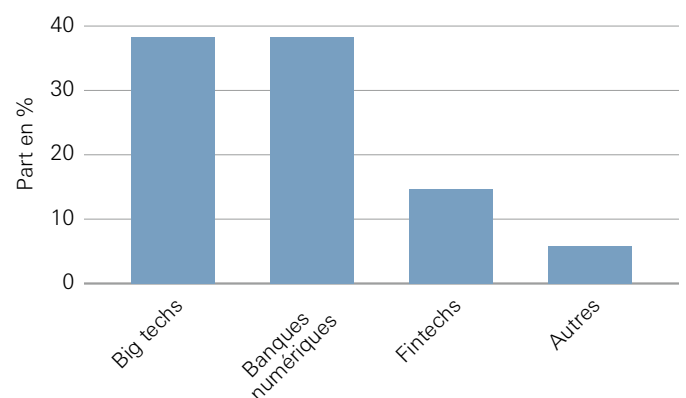


Source: BNS.

CONCURRENTS À VENIR

Toutes les banques

Graphique 2



■ Catégorie considérée comme principal concurrent à venir

Source: BNS.

Les banques interrogées estiment que les banques numériques seront de nouvelles concurrentes dans les trois années à venir, dans tous les domaines d'activité importants (voir graphique 3). En ce qui concerne les entreprises big tech, les banques s'attendent à une concurrence supplémentaire principalement dans le trafic des paiements et le domaine des autres crédits, c'est-à-dire des crédits hors prêts hypothécaires, tels que les crédits à la consommation ou les crédits aux entreprises (voir graphique 4). Elles tablent sur une pression moindre de la part des entreprises big tech dans les prêts hypothécaires et la gestion de fortune.

La numérisation aura un fort impact sur le trafic des paiements, les prêts hypothécaires et les processus internes.

Les banques prévoient que la numérisation se répercutera en premier lieu sur des domaines d'activité très standardisés et à forts volumes ainsi que sur des domaines d'activité dans lesquels les besoins de la clientèle devraient évoluer notablement. Le trafic des paiements et les prêts

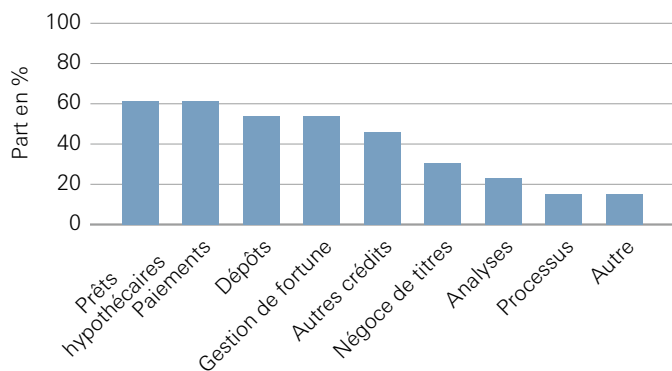
hypothécaires sont le plus souvent cités à ce sujet (voir graphique 5). Les établissements interrogés partent en outre du principe que les processus internes, en raison de leur potentiel de standardisation élevé, seront eux aussi fortement affectés par la numérisation. Ces processus ne peuvent pas être rattachés à un seul domaine d'activité, mais en soutiennent plusieurs (par exemple gestion des données clients).

Les opportunités prévalent sur les risques.

Selon les banques, la numérisation comporte davantage d'opportunités que de risques (voir graphique 6). Ce point de vue prédomine en particulier chez les banques de taille moyenne à grande. Les opportunités citées sont principalement la réduction des coûts induite par l'automatisation, une meilleure fidélisation des clients grâce à des offres conviviales et l'exploitation de nouvelles sources de revenus. Parmi les risques, les banques mentionnent avant tout l'érosion des marges et la perte éventuelle des contacts directs avec la clientèle.

DOMAINES OÙ LES BANQUES NUMÉRIQUES SERONT ACTIVES

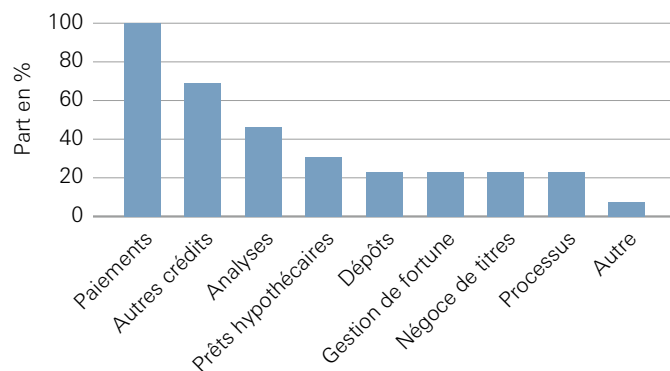
Toutes les banques Graphique 3



■ Total
Source: BNS.

DOMAINES OÙ LES ENTREPRISES BIG TECH SERONT ACTIVES

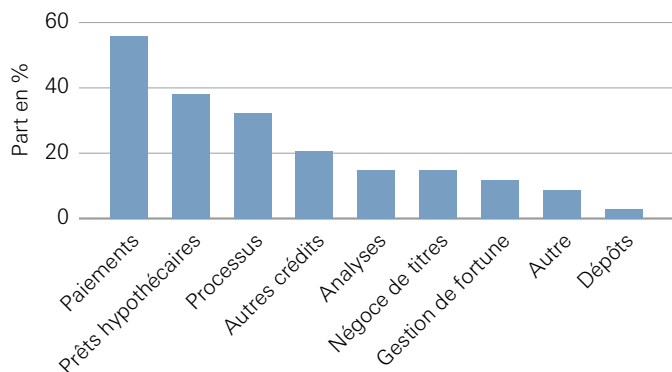
Toutes les banques Graphique 4



■ Total
Source: BNS.

NUMÉRISATION: DOMAINES CONCERNÉS

Toutes les banques Graphique 5



■ Domaines où l'impact est jugé le plus important ou le 2^e plus important
Source: BNS.

OPPORTUNITÉS ET RISQUES DE LA NUMÉRISATION

Toutes les banques Graphique 6



■ Les risques l'emportent **24%**
 ■ Les opportunités l'emportent **73%**
 ■ Opportunités et risques s'équilibrent **3%**
 Source: BNS.

3.2. STRATÉGIE DE NUMÉRISATION DES BANQUES

La priorité va à la numérisation des domaines d'activité et des processus existants; peu de nouveaux produits et prestations.

Les banques ont été interrogées sur leur orientation stratégique en matière de numérisation. Leur stratégie est axée sur les domaines d'activité existants, en particulier le *trafic des paiements*, les *prêts hypothécaires* et les *processus internes (intersectoriels)*.

La plupart des banques complètent la numérisation de leurs domaines d'activité avec des produits et des prestations qui sont typiquement proposés par les nouveaux acteurs du marché (voir graphique 7, «Stratégie double»). L'application de paiement Twint, la mise à disposition de plates-formes de financement ou de prêt participatif, ou encore les offres de robot-conseil, comptent parmi les exemples cités.

L'enquête révèle cependant que la création de nouvelles offres revêt une importance moindre par rapport à la numérisation des domaines d'activité existants (voir graphique 8). Ainsi, la part des investissements dans les domaines d'activité existants est sensiblement plus élevée que dans les nouveaux domaines d'activité ou les nouveaux produits et prestations.

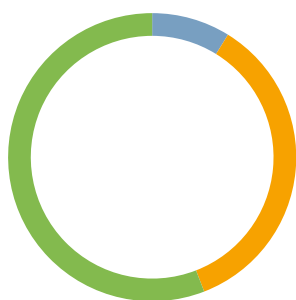
Les banques de taille moyenne à grande, en particulier, souhaitent proposer leurs propres innovations et misent sur les nouvelles technologies.

Dans la mise en œuvre de leur stratégie de numérisation, les banques de taille moyenne à grande misent principalement sur leurs *propres innovations* et solutions (voir graphique 9). Elles recherchent également des *coopérations* avec d'autres acteurs du marché, surtout avec des entreprises fintech et des fournisseurs de systèmes bancaires centraux. Les petites banques privilégient les *coopérations* avec des acteurs du marché très divers, voire une *externalisation (outsourcing)* et elles recourent moins à leurs propres innovations.

STRATÉGIE EN MATIÈRE DE NUMÉRISATION

Toutes les banques

Graphique 7



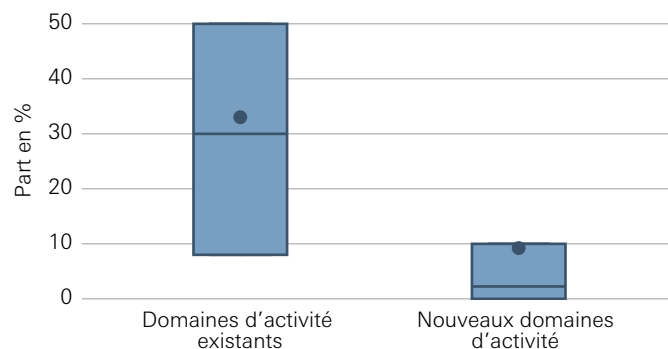
- Pas de changements **9%**
- Numérisation accrue des domaines existants **35%**
- Transformation en entreprise fintech/banque numérique **0%**
- Stratégie double: numérisation et transformation **56%**

Source: BNS.

PART DE LA NUMÉRISATION DANS LE TOTAL DES INVESTISSEMENTS

Toutes les banques

Graphique 8

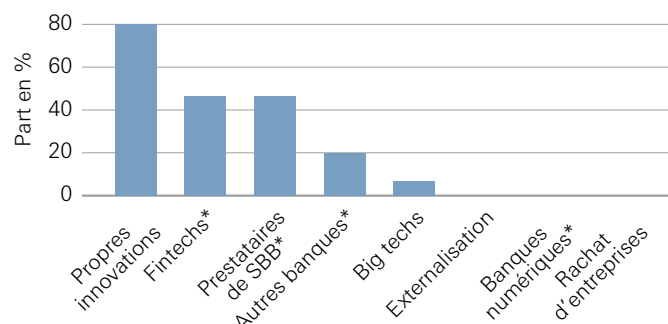


Les traits horizontaux indiquent le 1^{er} quartile, la médiane et le 3^e quartile. Le point bleu indique la moyenne.
Source: BNS.

MESURES STRATÉGIQUEMENT IMPORTANTES

Banques de taille moyenne à grande

Graphique 9



■ Mesure indiquée comme la plus importante ou la 2^e plus importante

* Coopération/collaboration avec des acteurs du domaine; SBB: services bancaires de base.

Source: BNS.

D'après les banques, la *biométrie* et l'*identité numérique*, la *robotique* et l'*automatisation* ainsi que le *big data* gagneront en importance ces trois prochaines années (voir graphique 10).

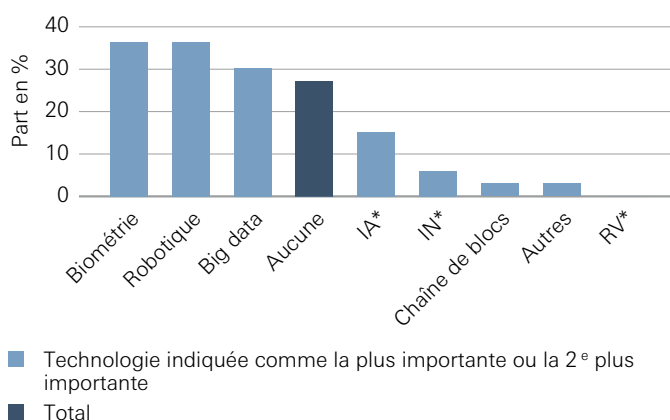
Pour le moment, les banques accordent moins d'importance à la chaîne de blocs, à l'informatique en nuage et à l'intelligence artificielle.

Globalement, très peu de banques considèrent la chaîne de blocs (*blockchain*) ou la technologie des registres distribués (*distributed ledger technology*, DLT) comme l'une des principales technologies innovantes des trois prochaines années (voir graphique 10). Même l'*intelligence artificielle* (IA) est rarement citée en la matière. Les banques accordent également moins d'importance à l'informatique en nuage (*cloud computing*) et à la *réalité virtuelle ou augmentée*.

RECOURS À DES TECHNOLOGIES INNOVANTES

Toutes les banques

Graphique 10



* IA: intelligence artificielle; IN: informatique en nuage; RV: réalité virtuelle.
Source: BNS.

3.3. STRATÉGIE DE NUMÉRISATION DES BANQUES DANS LES DIFFÉRENTS DOMAINES D'ACTIVITÉ

Grandes disparités des objectifs de numérisation entre les banques et entre les domaines d'activité.

Une partie de l'enquête examine en profondeur les mesures concrètes des banques en matière de numérisation dans des domaines d'activité essentiels tels que les prêts hypothécaires, les dépôts ou le trafic des paiements. Il en ressort que les établissements de taille moyenne à grande visent un degré de numérisation sensiblement plus élevé que les petites banques.

Dans les *prêts hypothécaires aux ménages* par exemple, près de la moitié des banques de taille moyenne à grande visent une numérisation presque complète des étapes de cette activité, ce qui n'est guère le cas des petits établissements bancaires.

Concernant les *dépôts* (y compris le trafic des paiements), en revanche, la plupart des banques, quelle que soit leur taille, entend mettre en place des processus numériques de bout en bout. L'objectif de numérisation est comparativement le plus faible pour les *prêts hypothécaires aux entreprises*.

Le degré de numérisation actuel est éloigné des objectifs visés.

Dans l'ensemble, le degré actuel de numérisation est encore très éloigné du niveau recherché par les banques.

Le degré actuel est le plus élevé pour les étapes que l'on peut considérer comme préliminaires d'une activité (voir graphiques 11 à 14, «degré actuel»). Le graphique 11 montre par exemple que les banques de taille moyenne à grande ont déjà numérisé 70% des processus intervenant dans le cadre d'une demande de prêt hypothécaire destiné à des ménages. Le graphique 13 indique lui aussi, pour toutes les catégories de banques confondues, que la part de processus numérisés pour une demande d'ouverture d'un compte de dépôt s'élève à environ 66%. De même, le degré de numérisation actuel est relativement élevé dans le traitement et la comptabilisation (*servicing*) des prêts hypothécaires. Par exemple, plus de 50% des banques interrogées utilisent déjà des cédules hypothécaires de registre sous forme électronique, et 20% supplémentaires envisagent de le faire à l'avenir.

Dans l'ensemble, la numérisation est la plus avancée dans le trafic des paiements (voir graphique 13, «transactions de paiement» et «accès/informations»). La plupart des banques permettent depuis longtemps d'accéder à des dépôts et d'exécuter des paiements à l'aide d'un ordinateur ou d'un appareil mobile. Les banques jugent néanmoins indispensable de continuer à développer et améliorer les solutions existantes, car les nouveaux acteurs du marché renforceront la concurrence dans ce domaine en proposant des offres conviviales à des tarifs bas.

Les objectifs de numérisation (voir graphiques 11 à 14, «objectif») incluent, d'une part, la mise en place d'interfaces numériques avec la clientèle et leur extension. Par exemple, les clients pourront non seulement demander un prêt hypothécaire en ligne, mais également obtenir en temps réel une première réponse relative à l'offre de la banque – avec un taux d'intérêt indicatif. De plus, il sera possible de proposer des conseils et de signer des contrats sous forme numérique. D'autre part, les objectifs englobent l'automatisation de processus tels que l'examen

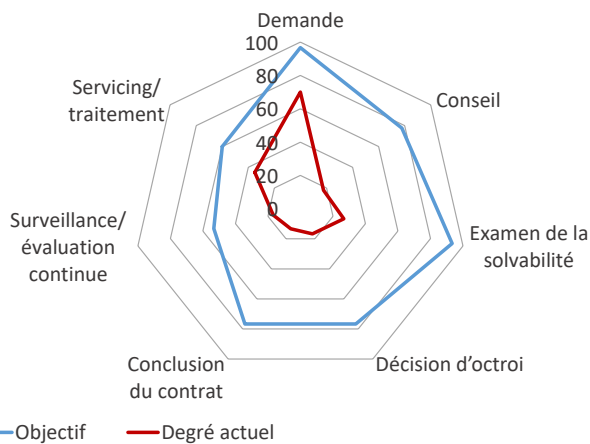
de la solvabilité, la surveillance continue pour les prêts hypothécaires ou la comptabilisation interne lors des ouvertures de compte. Ces étapes reposent encore peu sur le numérique.

L'utilisation des offres numériques par les clients est hétérogène.

Les banques estiment que la demande d'offres numériques est la plus élevée dans le domaine de l'e-banking et du *mobile banking*. D'après les résultats de l'enquête, ces

DEGRÉ DE NUMÉRISATION DANS LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES AUX MÉNAGES

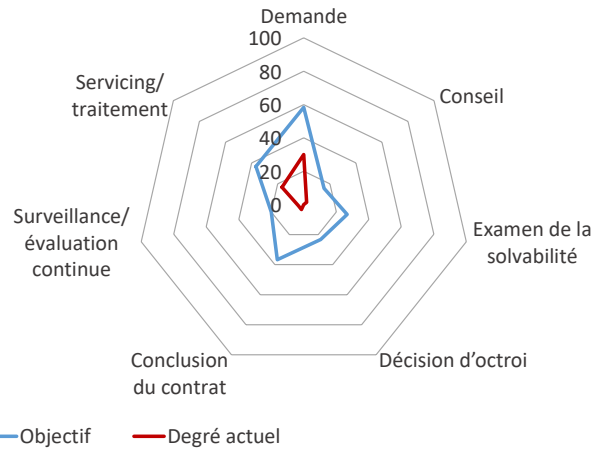
Banques de taille moyenne à grande (part en %) Graphique 11



Source: BNS.

DEGRÉ DE NUMÉRISATION DANS LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES AUX MÉNAGES

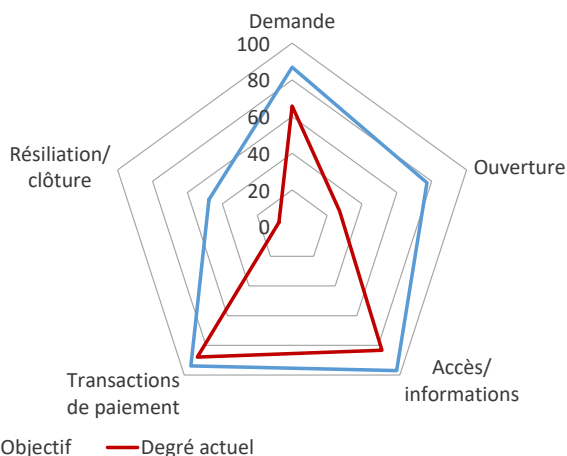
Petites banques (part en %) Graphique 12



Source: BNS.

DEGRÉ DE NUMÉRISATION DANS LES DÉPÔTS ET LE TRAFIC DES PAIEMENTS

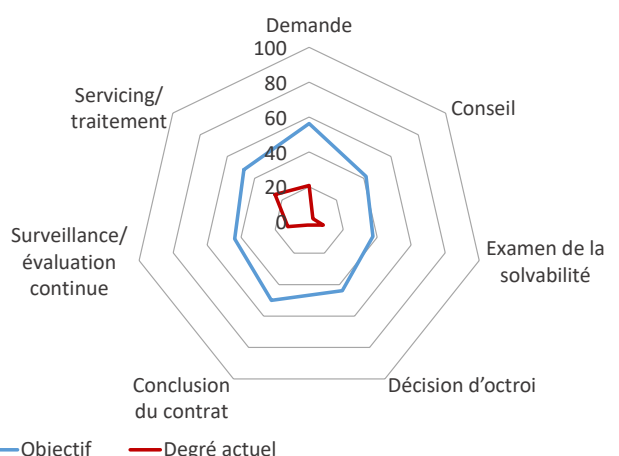
Toutes les banques (part en %) Graphique 13



Source: BNS.

DEGRÉ DE NUMÉRISATION DANS LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES AUX ENTREPRISES

Toutes les banques (part en %) Graphique 14

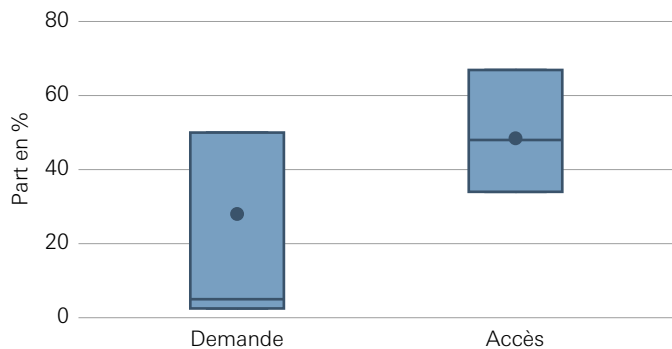


Source: BNS.

DÉPÔTS ET PAIEMENTS: RECOURS À L'OFFRE NUMÉRIQUE

Toutes les banques

Graphique 15



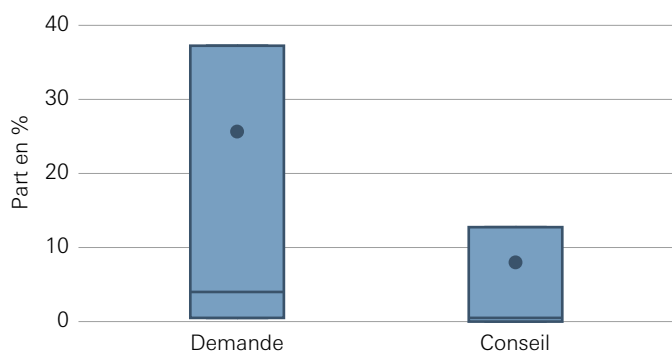
Les traits horizontaux indiquent le 1^{er} quartile, la médiane et le 3^e quartile. Le point bleu indique la moyenne.

Source: BNS.

PRÊTS HYPOTHÉCAIRES AUX MÉNAGES: RECOURS À L'OFFRE NUMÉRIQUE

Toutes les banques

Graphique 16



Les traits horizontaux indiquent le 1^{er} quartile, la médiane et le 3^e quartile. Le point bleu indique la moyenne.

Source: BNS.

offres sont utilisées en moyenne par près de la moitié des clients (voir graphique 15, «accès»). Pour les crédits hypothécaires, les banques se basent davantage sur des estimations; elles indiquent que dans ce domaine, les clients font appel au canal numérique pour environ 25% des demandes de crédit et que 8% des prestations de conseil s'appuient sur une aide numérique (voir graphique 16). Les établissements bancaires considèrent par ailleurs que les volumes traités sur leurs propres plates-formes de prêt participatif sont faibles.

Les banques de taille moyenne à grande, en particulier, s'intéressent à la gestion de fortune et au conseil en placement sous forme numérique.

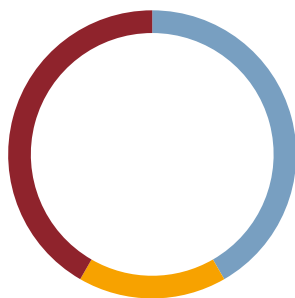
Concernant la gestion de fortune et le conseil en placement sous forme numérique, les banques de taille moyenne à grande, en particulier, affirment déjà disposer de solutions correspondantes pour leurs clients. Il s'agit surtout d'offres de robot-conseil qui sont utilisées pour secondar les conseillers à la clientèle pendant les entretiens ou qui permettent à un client d'être conseillé sur Internet par un robot-conseiller et d'exécuter directement des opérations. Les banques de taille moyenne à grande qui ne proposent pas encore de solutions numériques prévoient d'en lancer dans les deux années à venir. La part des petites banques qui ont déjà des solutions de conseil numériques ou qui souhaitent en proposer à l'avenir est faible.

Environ 40% des établissements bancaires estiment que les solutions numériques de gestion de fortune sont plus rentables qu'une solution classique, non numérique (voir graphique 17). Outre la rentabilité, l'amélioration de l'expérience client et la mise à disposition d'une interface numérique supplémentaire avec la clientèle sont les principaux motifs du lancement des offres numériques de gestion de fortune. Le volume des actifs gérés par voie numérique demeure toutefois minime. La plupart des banques admettent qu'ils représentent moins de 5%, voire moins de 1% du total des actifs sous gestion (voir graphique 18).

RENTABILITÉ DES SOLUTIONS NUMÉRIQUES

Toutes les banques

Graphique 17



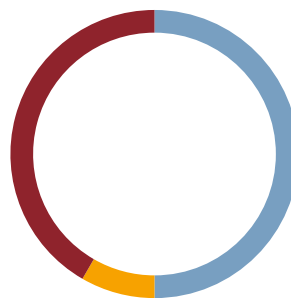
- Rentabilité plus élevée par rapport aux solutions traditionnelles **42%**
- Rentabilité moins élevée **17%**
- Rentabilité semblable **42%**

Source: BNS.

PART DES ACTIFS SOUS GESTION RECOURANT À DES SOLUTIONS NUMÉRIQUES

Toutes les banques

Graphique 18



- Moins de 1% **50%**
- De 1% à 5% **8%**
- Plus de 5% **42%**

Source: BNS.

3.4. RÉGLEMENTATION

Les banques ne signalent pas un besoin fondamental de légiférer, mis à part la création de bases légales concernant l'identité et les signatures numériques.

La majorité des banques estime que le cadre réglementaire suisse est adéquat et n'entrave pas les futures étapes de la numérisation. Les établissements bancaires considèrent toutefois l'absence d'une base légale pour l'identité numérique et – en corollaire – les exigences légales en matière de signatures et de contrats physiques comme des obstacles à une numérisation de bout en bout, dans plusieurs domaines d'activité⁹.

⁹ Des travaux visant à supprimer ces obstacles sont en cours. Le Conseil fédéral a ainsi adopté à la mi-2018 un message concernant les moyens d'identification électronique (e-ID) à l'intention du Parlement. Ce message a déjà reçu l'aval du Conseil national (<https://www.ejpd.admin.ch/ejpd/fr/home/aktuell/news/2018/2018-06-01.html>).

Editeur

Banque nationale suisse
Case postale, CH-8022 Zurich
Téléphone +41 58 631 00 00

Renseignements

communications@snb.ch

Langues

Français, allemand, italien et anglais

Conception

Interbrand AG, Zurich

Composition

Neidhart + Schön Group AG, Zurich

Publication

Août 2019

Accès aux publications

Les publications de la Banque nationale suisse peuvent être consultées sur Internet, à l'adresse www.snb.ch, Publications.

Le calendrier des publications figure à l'adresse www.snb.ch, Médias/Calendrier.

Une grande partie des publications peuvent être obtenues sur papier, individuellement ou par abonnement,

à l'adresse suivante:

Banque nationale suisse, Bibliothèque
Case postale, CH-8022 Zurich
Téléphone +41 58 631 11 50
Fax +41 58 631 50 48
E-mail: library@snb.ch

Droits d'auteur

La Banque nationale suisse (BNS) respecte tous les droits de tiers, en particulier ceux qui concernent des œuvres susceptibles de bénéficier de la protection du droit d'auteur (informations ou données, libellés et présentations, dans la mesure où ils ont un caractère individuel).

L'utilisation, relevant du droit d'auteur (reproduction, utilisation par Internet, etc.), de publications de la BNS munies d'un copyright (© Banque nationale suisse/BNS, Zurich/année, etc.) nécessite l'indication de la source, si elle est faite à des fins non commerciales. Si elle est faite à des fins commerciales, elle exige l'autorisation expresse de la BNS.

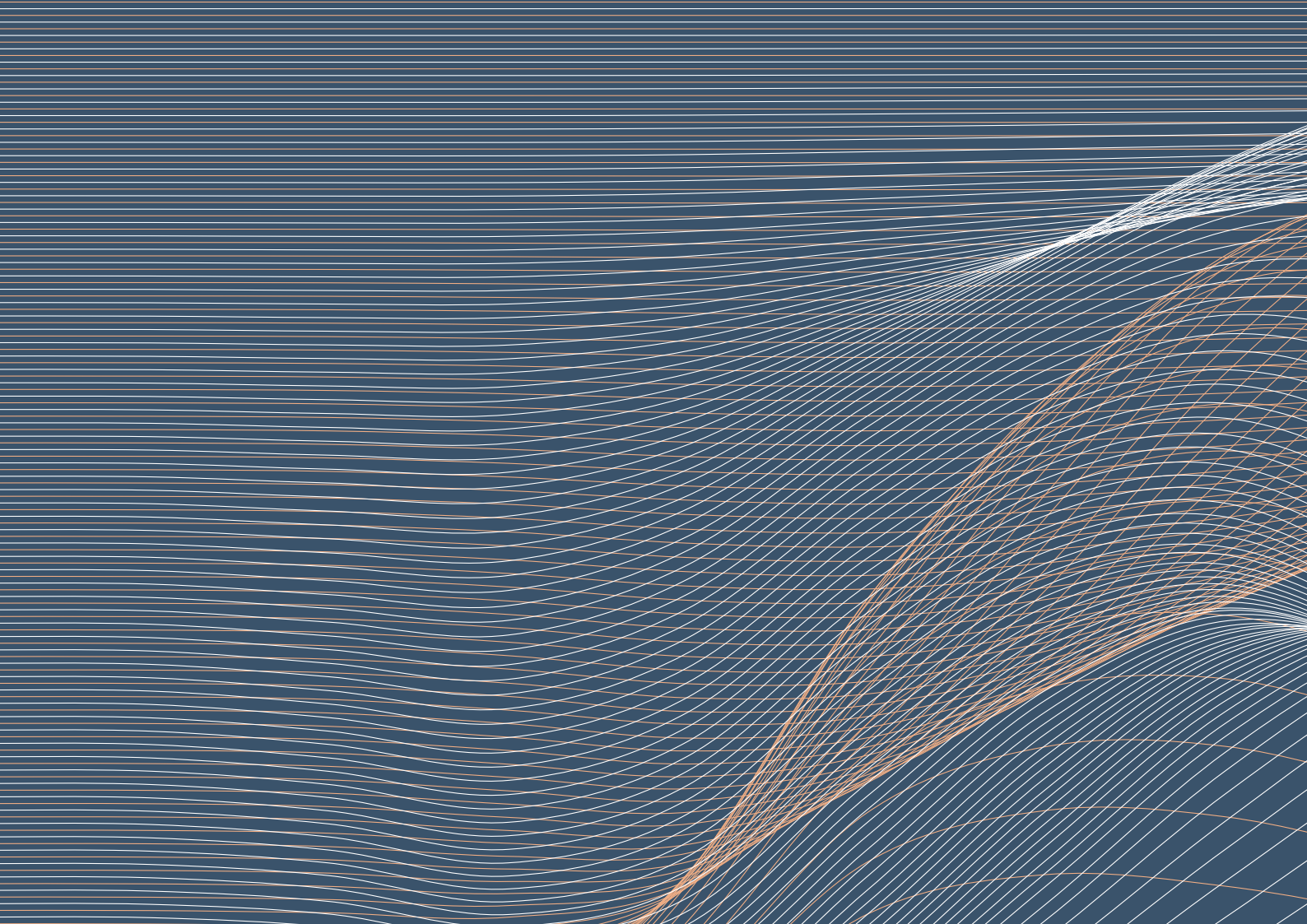
Les informations et données d'ordre général publiées sans mention de copyright peuvent être utilisées sans indication de la source.

Dans la mesure où les informations et données proviennent manifestement de sources tierces, il appartient à l'utilisateur de ces informations et données de respecter d'éventuels droits d'auteur et de se procurer lui-même, auprès des sources tierces, les autorisations en vue de leur utilisation.

Limitation de la responsabilité

Les informations que la BNS met à disposition ne sauraient engager sa responsabilité. La BNS ne répond en aucun cas de pertes ni de dommages pouvant survenir à la suite de l'utilisation des informations qu'elle met à disposition. La clause de non-responsabilité porte en particulier sur l'actualité, l'exactitude, la validité et la disponibilité des informations.

© Banque nationale suisse, Zurich/Berne 2019



SCHWEIZERISCHE NATIONALBANK
BANQUE NATIONALE SUISSE
BANCA NAZIONALE SVIZZERA
BANCA NAZIUNALA SVIZRA
SWISS NATIONAL BANK

