



The Global Voice of Savings and Retail Banking



Annual Meetings  
2016  
WSBI

## LA BANQUE DE DÉTAIL AU 21<sup>e</sup> SIÈCLE

Résolution des 23<sup>e</sup> rencontres annuelles du WSBI

Bangkok, Thaïlande, 30 juin - 1<sup>er</sup> juillet 2016

Les membres du WSBI, comprenant des caisses d'épargne et banques de détail du monde entier, se sont réunis à Bangkok à l'invitation de la Government Savings Bank (GSB), institution thaïlandaise membre du WSBI, pour évoquer « La banque de détail au 21<sup>e</sup> siècle » dans le cadre de leur rencontre annuelle.

### Leurs conclusions sont les suivantes :

→ Les modèles économiques ainsi que les flux de revenus existants sont de plus en plus **mis à l'épreuve par les attentes des clients**, qui veulent accéder en ligne à leurs comptes instantanément et à toute heure du jour ou de la nuit. Afin d'accompagner cette évolution du comportement de la clientèle, le personnel des caisses d'épargne et banques de détail va devoir développer une culture et des compétences adaptées à la prestation de services à des clients en quête d'une disponibilité permanente. Dans un tel environnement, l'innovation et la numérisation sont des outils essentiels pour améliorer l'expérience client.

→ L'adoption d'un univers bancaire numérisé peut également aider les caisses d'épargne et les banques de détail à honorer leur engagement de longue date en faveur de l'inclusion financière, un catalyseur pour la réalisation de sept des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies dans le cadre de l'Agenda 2030 du développement durable.

→ Les paiements numériques représentent une part importante de l'univers bancaire disponible en permanence. Ils contribueront à comprimer les coûts, à améliorer la transparence, à doper la mobilisation des ressources domestiques et peuvent également aider à éradiquer les vols et les pertes.

→ Un **écosystème de paiements numériques (EPN) sera un vecteur d'inclusion financière de plus en plus efficace**. Les comptes bancaires formels, les organismes de micro-financement, les bureaux de crédit, les plateformes de paiement par carte, les commerçants et les réseaux de paiements – les piliers du système actuel – doivent tous collaborer plus étroitement.

Il importe que les transactions s'effectuent de l'émetteur vers le destinataire aussi rapidement que possible, à un coût aussi réduit que possible, et de manière aussi sûre que possible. Les EPN doivent également faire preuve de flexibilité et d'une capacité d'évolution.

→ Les transferts électroniques abaissent également le coût des transferts de fonds, ce qui représente l'un des Objectifs de Développement Durable. Les Nations Unies veulent que les frais de transaction des envois de fonds des travailleurs émigrés soient ramenés en dessous de trois pour cent, et que les corridors de transfert de fonds d'O coût supérieur à 5 % soient fermés d'ici 2030.

→ **L'identification numérique sécurisée facilite la participation au monde numérique**. L'absence d'identification empêche les populations pauvres d'exercer leurs droits démocratiques et humains. Des systèmes d'identification électronique simples, s'appuyant souvent sur des caractéristiques biométriques, rendent possible la mise à disposition d'une multitude de services dont ces populations ont besoin, notamment des transactions bancaires sécurisées, la possibilité de voter, d'accéder à des services sociaux et de régler les factures des services publics.

### Engagement du WSBI

→ Le WSBI mettra à profit son large rayonnement dans quelques **80 pays à l'échelle mondiale**, et saisira les opportunités offertes par les nouvelles technologies pour mettre à disposition des produits et services accessibles, abordables et de qualité, répondant aux besoins des segments sous-servis et non bancarisés tout en stimulant l'accessibilité et l'utilisation des services financiers.

→ Les caisses d'épargne et les banques de détail continueront d'avoir recours à des technologies de pointe pour rester fidèles à leur **modèle économique centré sur le marché local et proche de la clientèle, mettant en avant l'aspect humain de la relation bancaire et qui œuvre pour un double objectif**: pérenniser l'accès aux services bancaires / financiers tout en profitant à la société.

→ Concernant l'Asie, le WSBI **coopérera avec les nations de la Communauté économique asiatique** pour les aider à mettre en place un système bancaire financier compatible avec une plus grande connectivité.

→ Conformément à la Déclaration de Washington de septembre 2015, les membres du WSBI **entendent atteindre 1,7 milliard de nouveaux clients et ouvrir 400 millions de nouveaux comptes courants d'ici 2020**. Dans le prolongement de la Déclaration de Marrakech de 2012, l'objectif des membres du WSBI consiste à fournir un compte pour chacun. La réalisation de cet objectif sera soutenue par les innovations technologiques.

→ Le WSBI a dépassé les objectifs initiaux du programme Universal Financial Access (UFA) 2020 (garantir l'accès universels aux services financiers formels d'ici 2020), à la fois en termes de nombre de clients et de comptes courants. Son **rapport 2015 a fait état d'une belle avancée, ses membres atteignant au total 1,549 milliard de clients et 117 millions de nouveaux comptes courants**, soit un dépassement respectif des objectifs de 2,4 % et 5,9 %.

→ Le WSBI et ses membres confirment par ailleurs qu'ils sont prêts à contribuer à la mise en œuvre des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. Cette contribution se fera au travers de leur engagement de longue date en faveur de l'inclusion financière, reconnue comme étant un catalyseur clé pour sept de ces objectifs.

→ Les banques membres du WSBI, axées sur leurs marchés locaux, s'engagent à promouvoir les financements verts et à **inciter les dirigeants du G20 à intégrer les banques de détail et locales** aux négociations internationales relatives aux aspects du financement. En raison de leur implication dans le financement des PME, les caisses d'épargne et les banques de détail jouent un rôle majeur dans la sphère des financements verts.

**Que peuvent faire les décideurs politiques pour faciliter la transition vers un avenir bancaire numérique ? Pour le WSBI et ses membres :**

→ Les décideurs politiques doivent reconnaître le rôle précieux des caisses d'épargne et des banques de détail au sein des communautés locales, notamment en tant que catalyseur financier pour les petites et moyennes entreprises.

→ Pour rester en phase avec la révolution numérique, il est indispensable de garantir **une égalité de traitement des acteurs avec des règles proportionnées**, notamment pour les concurrents nouvellement arrivés en termes de prestation de services financiers.

→ Les régulateurs doivent garder à l'esprit qu'il est nécessaire de veiller à ce que les nouvelles réglementations sur les exigences de fonds propres – telles que la modification du calcul des actifs pondérés des risques – et de liquidité **ne détériorent pas le modèle des caisses d'épargne et des banques de détail axé sur les ménages et les PME**, et n'entraînent pas non plus leur rôle en matière de financements verts et de lutte contre le changement climatique.

→ Les décideurs politiques, les autorités de réglementation et de surveillance du monde entier doivent se tenir au fait des innovations en matière de services bancaires numériques. Leur mission consiste à définir un cadre réglementaire qui encourage l'innovation tout en assurant en parallèle la sécurité et la protection des données et des consommateurs essentielles au maintien de la confiance envers le système financier. Un cadre réglementaire propice favorise la transparence et l'accessibilité pour toutes les parties prenantes, des éléments essentiels à la création d'un univers bancaire numérisé solide, efficace et solidaire.

→ Alors que dans la sphère des paiements la concurrence se mue en une bataille pour l'accumulation de données – une ressource précieuse – **les banques doivent être autorisées à utiliser les données qu'elles recueillent en vue d'améliorer l'expérience client** et les services offerts tout en respectant strictement les règles sur la confidentialité des données et la protection des consommateurs. La réglementation doit mettre les caisses d'épargne et banques de détail ainsi que les nouveaux arrivants sur un pied d'égalité, et ne pas placer les caisses d'épargne et banques de détail existantes dans une situation désavantageuse sur le plan concurrentiel.

→ Lorsque des lois robustes existent déjà en matière de protection des consommateurs et de concurrence, les législateurs devraient s'accorder un temps d'observation et laisser les acteurs du marché créer, tester, améliorer et faire leurs preuves.

→ Afin de contribuer à de nouvelles avancées concernant les objectifs de l'UFA 2020 et **l'Agenda 2030 du développement durable**, le WSBI et ses membres appellent les parties prenantes, les décideurs politiques et les autorités de régulation à soutenir leur initiative mondiale en faveur de l'inclusion financière. La politique devrait s'efforcer d'encourager l'innovation et les solutions technologiques plutôt que de s'ériger en obstacle.

→ **Le fait d'éviter une approche universelle** des règles bancaires, au travers d'un cadre proportionnel et équitable, contribuerait à dégager un secteur des services financiers plus robuste et plus diversifié.



**WSBI**

WSBI

Rue Marie-Thérèse, 11 • B-1000 Bruxelles • Tél. : +32 2 211 11 11 • Fax : +32 2 211 11 99  
info@wsbi-esbg.org wsbi-esbg.org

Publié par WSBI. © juin 2016