

Les banques d'épargne et de détail dans un monde numérique
Déclaration du 24^{ème} Congrès mondial
des banques d'épargne et de détail
À Washington, les 24 et 25 septembre 2015

S'engager résolument dans la voie numérique, tout en privilégiant la dimension humaine

Des membres du WSBI, incluant des banques d'épargne et de détail à travers le monde, se sont réunis dans la capitale américaine pour le 24^{ème} Congrès mondial des banques d'épargne et de détail pour aborder la question de la « Banque de détail de proximité dans un monde numérique ».

Leurs conclusions :

- En tant que banques d'épargne et de détail de tailles et de formes juridiques les plus variées, notre diversité est essentielle au maintien de la stabilité du système financier. Nous sommes persuadés qu'éviter la concentration des ressources économiques et financières dans les mains d'une poignée d'intervenants est crucial en vue de garantir un système financier qui sert le plus grand nombre possible d'individus et d'entreprises.
- Le financement de l'économie réelle est au cœur de notre vocation. Nous protégeons les dépôts et les faisons fructifier grâce à un octroi efficace et responsable de prêts. Les banques de détail répondent aux besoins financiers divers des particuliers, des ménages, des petites et moyennes entreprises dans tous les secteurs économiques, et des autorités locales. C'est cela qui rend unique le financement de l'économie réelle. Nous fournissons une large palette de produits et services de détail qui améliorent la santé financière de nos clients.
- Nous bâtissons des relations étroites et interactives avec les clients et les communautés que nous servons. Nous allons au-devant des clients en leur proposant une large gamme de modes intuitifs et faciles d'utilisation pour leur fournir les services dont ils ont besoin, où qu'ils vivent, que ce soit dans des zones rurales, au cœur d'une métropole, ou ailleurs. Nous maintenons une relation étroite et synergique avec la communauté dans son ensemble.
- Nous adoptons une approche à « double objectif de résultat » : nous concilions l'exigence de viabilité financière et les retombées positives pour la société. Promouvoir l'inclusion financière fait partie de notre héritage et reste de nos jours au cœur de notre mission. Nous apportons une éducation financière aux communautés que nous servons.

En quoi la vague actuelle de numérisation affectera-t-elle ces objectifs, et quelles opportunités se présenteront ? Les membres du WSBI à Washington ont affirmé ce qui suit :

- La numérisation est universelle et affecte tous les individus à l'échelle mondiale, façonnant la vie personnelle et professionnelle de chacun. La numérisation va bien au-delà de la simple



amélioration des processus en place : elle change la manière de faire les choses *et* nos interactions avec autrui et les objets.

- Suivre le rythme accéléré de la numérisation constitue un véritable défi pour toutes les banques et autorités de réglementation. Mais la numérisation nous offre aussi une opportunité inégalée de remplir encore plus efficacement notre mission.
- La numérisation ne se résume pas à saisir les opportunités rendues possibles par les nouvelles technologies. La numérisation offre davantage de choix aux particuliers et aux entreprises, tout en créant de nouvelles possibilités d'action. Elle offre aux membres du WSBI de nouvelles voies supplémentaires pour se connecter, permettant par là-même des relations client plus approfondies. Elle est un catalyseur de l'innovation sociale, qui transformera la façon dont les gens vivent et travaillent ensemble. Il ne suffit pas d'acheter la nouvelle technologie dernier cri pour surmonter les difficultés de la numérisation et en saisir pleinement les opportunités. En effet, le succès de la numérisation repose étroitement sur nos ressources humaines et sur la façon dont nous organisons la création de valeur pour la société.
- Au plus près de leurs clients et profondément enracinées dans leurs régions et sociétés, les banques d'épargne et de détail sont tout à la fois témoins et acteurs des bouleversements en cours : elles aussi sont affectées par la révolution numérique, et elles joueront un rôle actif à cet égard, en adoptant, dans la continuité de leur longue tradition, les nouvelles technologies et en les intégrant aux produits qu'elles proposent.
- La numérisation transforme la manière dont les clients et les banques communiquent entre eux. Les succursales deviendront moins incontournables pour assurer le traitement des transactions des clients, mais leur importance sera amenée à croître à mesure qu'elles deviendront des centres dédiés à un service renforcé et haute qualité de conseil aux clients. Nous pensons que les banques de détail ne deviendront pas des banques exclusivement « en ligne ».
- Il nous incombe d'étendre au monde numérisé la confiance qui est le pilier de notre relation de proximité. Nous continuerons à investir pour doter nos succursales de personnel hautement qualifié et dûment formé. La migration croissante des transactions bancaires vers des plateformes numériques libérera des ressources pour renforcer les relations avec les clients existants. La numérisation représente pour nous une opportunité de renforcer notre engagement profond en matière de proximité client, et elle nous permet d'approcher de nouveaux clients, tout particulièrement ceux qui ont un accès insuffisant aux services financiers. Afin d'être des partenaires stables et fiables pendant le virage numérique, les banques d'épargne et de détail doivent continuer à traiter leurs clients comme des individus à part entière et non comme de simples données numériques.
- Les banques d'épargne et de détail s'engagent fermement à traiter l'intégralité des données numériques dans le respect de la plus stricte confidentialité, que lesdites banques aient acquis ces informations par exploration de données ou que celles-ci leur aient été confiées par des clients. Ces banques soulignent la responsabilité spéciale des décideurs des politiques et des autorités de réglementation et de surveillance à l'échelle mondiale quant à la création et à la mise en œuvre d'un cadre réglementaire qui rende possible et stimule l'innovation, mais qui garantisse en même temps la sécurité et la protection des données et des consommateurs, aspects indispensables pour préserver la confiance dans le système financier. Cependant, nous observons avec préoccupation, chez certains décideurs des politiques, une tendance à adopter des réglementations allégées pour les nouveaux concurrents numériques dans les services financiers tout en laissant les banques d'épargne et de détail traditionnelles assujetties à une réglementation lourde.

- Les membres du WSBI ont pris l'engagement de contribuer à l'objectif stratégique de la Banque mondiale d'aboutir à un *Accès financier universel* d'ici 2020 et, sur la base de l'ensemble des membres actuels, ont approuvé l'objectif d'atteindre 1,7 milliards de clients et 400 millions de nouveaux comptes d'opérations d'ici 2020. Cet engagement réaffirme les objectifs et engagements de leur Déclaration de Marrakech de 2012. On peut citer l'engagement des membres du WSBI de redoubler leurs efforts pour parvenir à ce que tous les individus disposent d'un compte en banque. À cette fin, ils s'engagent, d'une part, à poursuivre la mise en œuvre d'une vision commune parmi les membres afin de progresser en termes d'accès financier et d'utilisation de produits et services financiers, et d'autre part, à incorporer des innovations pour que les banques puissent fournir des services compétitifs et adaptés aux clients et étendre encore davantage les services bancaires aux tranches de population non bancarisées ou mal desservies.
- Pour aider à réaliser ces ambitions, le WSBI et ses membres en appellent aux parties prenantes, décideurs des politiques et autorités de réglementation pour appuyer leur défi d'inclusion financière au niveau mondial. Les orientations politiques doivent être destinées à promouvoir l'innovation et les solutions technologiques, et non à les entraver. Un cadre raisonnable et proportionné est également nécessaire en vue de favoriser la diversité des services financiers.