



INNOVATION & SÉCURITÉ

L'industrie bancaire française est digitale et humaine.
Elle innove au service de ses clients avec une vigilance
extrême sur les questions de sécurité.

- 01 L'ACCÉLÉRATION DIGITALE
- 02 DES MOYENS DE PAIEMENT
PERFORMANTS ET SÉCURISÉS
- 03 SÉCURITÉ ET SOUVERAINETÉ



L'ACCÉLÉRATION DIGITALE

La proximité est au cœur de la relation bancaire, qu'elle soit physique ou dématérialisée. De ce dialogue renouvelé émergent des produits et services innovants et utiles aux clients.

Les banques, au cœur et moteur de l'innovation

Les changements sociétaux induits par la révolution digitale sont multiples, profonds et durables, et l'accélération phénoménale.



Dans ce contexte, la FBF publie « Banque & Innovation » en mars 2018. Ce document montre que les réseaux bancaires sont au cœur et un moteur de l'innovation : diversité des services proposés, bouleversements des modes de consommation, mutation de l'organisation du travail ou encore révolution des données et sécurité... tous ces thèmes sont abordés permettant une vision à 360 degrés de l'accélération permise par le digital et de son intégration concrète par les banques.

Des clients qui se connectent à distance à leur banque, quand ils le souhaitent et par différents canaux, des paiements performants et sécurisés, une relation client toujours plus riche... **la banque est agile, connectée et proche de ses clients.**

Le foisonnement d'innovations se nourrit également de partenariats avec de nouveaux acteurs : des Fintechs accueillies dans des pépinières ou incubateurs accélèrent encore la transformation.

Les banques françaises sont **les chefs de file de l'écosystème numérique financier**. 72 % des Français estiment qu'elles sont tournées vers l'avenir, un score en augmentation de 10 points sur un an

(BVA, Observatoire de l'image des banques 2017).

Le digital réinvente la relation client

Les Français ont leur banque dans leur poche : les applications bancaires figurent parmi les applis les plus consultées par les Français, juste derrière la météo et les réseaux sociaux. **63% des clients s’y connectent pour suivre l’évolution de leur compte bancaire** et 56% pour contrôler leur budget et leurs dépenses. Plus des deux tiers des Français consultent au moins une fois par semaine le site internet de leur banque pour les mêmes motifs.

Ces modifications de l’usage permettent de **réinventer la proximité entre la banque et son client**. Pour près de 8 Français sur 10, l’évolution des services proposés par les banques est positive. 85% ont une bonne image de leur conseiller (IFOP, enquête « Les Français, leur banque, leurs attentes », 2018).

Les technologies cognitives pour plus de services

Pour adapter mieux encore leurs offres de services aux besoins de leurs clients, les banques investissent massivement dans les **nouvelles technologies cognitives**. Dans ce domaine, l’**Intelligence Artificielle (IA)** connaît de nombreux champs d’application : meilleure connaissance client (KYC), amélioration des produits et services, facilitation de la compréhension des offres bancaires par les clients, support au conseil financier, cybersécurité, protection des données des clients, gestion de la fraude, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme... Ce développement de l’IA est favorisé par la diversité des données disponibles, la maturité et la performance des solutions technologiques et des méthodes associées, les attentes des consommateurs et leur confiance accrue envers les technologies.

La profession participe aux travaux français et européens sur l’IA :

- audition de la FBF dans le cadre de la **mission confiée à Cédric Villani** qui remet son rapport sur le développement de l’intelligence artificielle en mars 2018 ;
- participation à la **Task Force de l’ACPR** qui publie un document de réflexion sur les enjeux pour le secteur financier en décembre 2018 ;
- contribution au **Livre Blanc du Pôle Finance Innovation** intitulé « Intelligence artificielle, blockchain et technologies quantiques au service de la finance de demain » publié début 2019 ;
- travaux de la Commission européenne avec, entre autres, des **sujets sur l’éthique**.

Ces initiatives visent à identifier et favoriser les innovations et les perspectives de développement associées à l’IA, mais aussi à analyser les risques potentiels sur des volets comme la sécurité des données, la transparence de l’information, l’explicabilité des décisions, les risques de réputation, le risque de retard technologique en raison des barrières technologiques et/ou réglementaires, l’acceptabilité par les clients. Ces risques ne sont, pour l’essentiel, pas nouveaux, mais il est important de s’en prémunir.



DES MOYENS DE PAIEMENT PERFORMANTS ET SÉCURISÉS

Payer n'a jamais été aussi simple avec les nouveaux services innovants développés par les banques.

Le paiement sans contact adopté par les Français

En 2018, un nouveau record est battu avec **2 milliards de transactions sans contact** réalisées, contre 1,2 milliard l'année précédente.

Les Français sont convaincus par ce mode de paiement qui consiste simplement à payer en posant la carte bancaire sur le terminal de paiement. Cette solution permet de régler facilement, rapidement et en toute sécurité les achats jusqu'à 30 euros.



Le virement instantané se déploie en Europe

De nouvelles infrastructures interbancaires pan-européennes, lancées en 2018, permettent aux citoyens des 34 pays de la zone SEPA d'émettre et recevoir des virements SEPA instantanés. Disponible 24h/24 et 7j/7, ce nouveau type de virement libellé en euros, d'un montant maximum de 15 000 euros, est traité en moins de 10 secondes et a un caractère irrévocable.

En France, les banques intègrent les **premiers usages du virement SEPA instantané** dans leurs offres, comme par exemple le versement de l'indemnisation quasi instantanée lors de sinistres.

La profession bancaire française continue le déploiement de son offre, avec la possibilité pour le client d'émettre les virements SEPA instantanés à partir des différents canaux (banque en ligne, application mobile, agence bancaire). Courant 2019, les utilisateurs de l'offre « Paylib entre amis » pourront bénéficier des avantages du virement SEPA instantané.

La profession soutient la Stratégie nationale des paiements scripturaux

La profession bancaire soutient les grandes orientations de la Stratégie nationale des paiements développée par le Comité national des paiements scripturaux (CNPS) à savoir :

- poursuivre les actions de promotion des paiements dématérialisés et sécurisés, au service de la société,
- conforter l'innovation par la sécurité et la sécurité par l'innovation,
- concourir à l'ambition européenne d'un approfondissement du marché unique des paiements.

À ce titre, la profession met la priorité, entre autres, sur la poursuite des travaux de mise en œuvre du virement SEPA instantané au niveau bancaire et l'émergence de la facturation électronique.



SÉCURITÉ ET SOUVERAINETÉ

Alors que l'industrie bancaire connaît une véritable révolution digitale, la cybersécurité est au cœur des enjeux et de la stratégie de l'industrie bancaire.

Une forte mobilisation sur la cybersécurité

En qualité de tiers de confiance, la banque est le meilleur garant de la sécurité des données de ses clients. Afin de renforcer cette confiance dans un contexte de développement de la cybercriminalité, les banques investissent massivement dans la cybersécurité et dans le déploiement de dispositifs permettant de garantir la sécurité des données (systèmes performants, équipes de spécialistes). Ils sensibilisent aussi activement leurs clients sur ce sujet.

Lors du **Mois européen de la cybersécurité**, organisé chaque année en octobre dans une vingtaine de pays européens, la profession bancaire se mobilise fortement en participant à une campagne commune avec Europol et la Police nationale pour sensibiliser un large public aux cyber-risques.

La FBF participe à l'élaboration des **supports de la campagne** et les **relaie sur les réseaux sociaux**.



Elle publie de nouveaux mini-guides sur les réflexes clés de la cyber-sécurité et une vidéo sur la protection des identifiants et mots de passe de banque à distance. Un e-learning gratuit est réalisé en collaboration avec la Police nationale, pour sensibiliser les entreprises sur la fraude aux faux IBAN.



Afin de renforcer la résistance des systèmes et des infrastructures bancaires, les autorités organisent régulièrement des tests de crise avec l'ensemble des acteurs concernés.

Le 28 juin 2018, le Comité des infrastructures de marché et des paiements de l'Eurosystème organise **un exercice de communication de crise à l'échelle du marché**. Le scénario hypothétique est basé sur une cyberattaque visant les grandes infrastructures de marché financier, des infrastructures financières et des fournisseurs de services entraînant une perte de l'intégrité des données.

En France, le Groupe de Place Robustesse (GPR) de la Banque de France organise le 9 octobre 2018 **un test de place simulant une cyberattaque du système financier** et regroupant plus de 350 participants.

La DSP2 un an après

La directive sur les services de paiement DSP2 s'applique depuis le 13 janvier 2018. Les normes techniques réglementaires (RTS) concernant l'**authentification forte du client et la communication sécurisée** entre les prestataires de services de paiement entreront en vigueur en septembre 2019. Les banques teneurs de comptes doivent ainsi mettre à disposition des prestataires de service d'information sur les comptes (« agrégateurs ») et des prestataires de service d'initiation de paiement **une interface d'accès aux données des comptes de paiement des clients**, ou API (Application programming interface).

La profession bancaire a toujours soutenu les API, seules solutions garantes d'une véritable sécurité dans l'environnement de cyberattaques toujours plus nombreuses. Depuis 2017, les banques françaises travaillent sur **une API de Place** qui est l'une des plus avancées en Europe. Elle permet à la profession de favoriser la convergence vers un standard européen.



Un Mémo pédagogique publié par la FBF sur « **La DSP2 et les enjeux de sécurité** ».

L'enjeu clé de la sécurité des données

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) entre en vigueur le 25 mai 2018.

Il instaure un ensemble de règles uniformes et adaptées à l'ère numérique. La collecte et l'utilisation des données personnelles des clients étant à la base de l'activité bancaire, les banques sont directement concernées et se mettent en conformité avec les nouvelles obligations, en particulier sur les exigences de communication : mise à jour de leurs « chartes des données personnelles », large communication vers leurs clients via leurs supports marketing et leurs canaux de distribution (sites web et applications mobiles).

Ce cadre exigeant de **protection des données est une spécificité de l'UE** qui doit être préservée. Pour cela, des conditions de concurrence équitables entre tous les acteurs doivent être assurées. La multiplicité des innovations, portées par les banques et les acteurs de la fintech, est une opportunité pour voir apparaître de nouveaux services simplifiant le quotidien des clients. Mais cette transformation numérique ne doit pas se faire au détriment de la sécurité. C'est pourquoi la profession se mobilise pleinement sur la question du « level-playing field » digital qui doit concerner tous les acteurs du numérique, qu'ils soient européens ou non. Les banques françaises ne transigeront jamais sur **leur devoir de sécurité, socle de la relation de confiance avec leurs clients**.

IDENTITÉ NUMÉRIQUE (E-ID)

Les banques ont mis en place des systèmes d'authentification qui permettent de sécuriser l'accès aux fonds et données des clients.

Dans une logique d'amélioration permanente de leurs services, les banques contribuent aux travaux menés par les pouvoirs publics français pour la mise en place d'une **identité numérique régalienne**, via France Connect par exemple.

La profession participe également aux travaux européens (règlement e-IDAS) sur l'interopérabilité des identités notifiées par les États.