

Développement de nouvelles technologies et nouveaux services

L'échange images-chèques a automatisé un certain nombre de tâches, ouvrant ainsi la voie à de nouvelles exploitations, aussi bien au niveau de la gestion administrative des tâches que des actions marketing qui en découlent. Ces nouvelles technologies laissent également la porte ouverte à de nouveaux services dédiés à la clientèle des établissements bancaires.



MURIELLE LEISNER
*Directeur commercial
marketing et conseil*
BancTec France

LA DERNIÈRE GRANDE ÉTAPE de modernisation des échanges interbancaires a été marquée par la dématérialisation des moyens de paiement scripturaux et l'ouverture du système interbancaire de transaction (SIT) aux échanges d'images-chèques (EIC). Dès sa mise en place, l'EIC a déclenché des réflexions entre les acteurs du monde bancaire et leurs grands clients. D'un débat financier autour de l'accélération du crédit client et la crainte des grands remettants d'une refacturation des commissions interbancaires, le chèque dématérialisé apporte aujourd'hui des opportunités nouvelles en matière de service.

S'il est toujours considéré comme porteur d'une transaction, son cycle de vie est rallongé par le simple fait de pouvoir accéder à sa formule numérisée et il devient, au même titre que d'autres documents d'entreprise, source d'informations. C'est ainsi que les nouvelles technologies appliquées sur l'image numérique sont autant de moyens à disposition des établissements financiers pour offrir à leurs structures in-

ternes et à leurs clients ces nouveaux services liés à l'EIC comme l'accès aux images de chèques ou la simplification des traitements.

DES OPPORTUNITÉS POUR LES SERVICES ADMINISTRATIFS ET LES COMMERCIAUX

Il existe une palette d'outils informatiques puissants qui ont été mis en place à l'ouverture de l'EIC avec un double objectif : la limitation du risque de perte des documents physiques et l'optimisation de la position de trésorerie bancaire. Ces mêmes outils pourront servir de socle technique pour la compétitivité commerciale du réseau.

C'est une infrastructure d'abord composée de matériels de capture, scanners agence ou lecteur trieur à grande capacité, pour la numérisation. Ils sont associés à des gestionnaires de flux, des applications métiers de vidéocodage et réconciliation, des moteurs de reconnaissance de caractères manuscrits ou imprimés appelés moteurs ICR/OCR pour faciliter l'accélération des échanges. Enfin, une base d'archivage numérique assure les

fonctions d'indexation, stockage, recherche et restitution des documents électroniques et des données associées, opérations SIT et opérations non comptables ONC.

Le back-office bancaire est sans doute le premier « client interne » de l'EIC. L'infrastructure de traitement dématérialisé du chèque offre à ces services de réelles opportunités d'allègement des tâches administratives, de développement de nouveaux services et des moyens accrus de sécurisation des traitements. Ces nouvelles opportunités sont la conséquence directe de la suppression du traitement physique et de l'enrichissement qualitatif du travail de back-office qui en découle. L'accélération du traitement des rejets ou des recherches a permis à ces services de se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée tout en augmentant la polyvalence des opérateurs et l'enrichissement des compétences métier. En effet, après un premier souci de modernisation et d'accélération des flux financiers interbancaires, la mise en œuvre de l'EIC a permis la suppression de postes à faible valeur ajoutée et a donné aux services des moyens de paiement une plus forte capacité à développer de nouveaux services destinés à la clientèle externe, comme la télé-collecte commerçant. Par ailleurs, des services spécialisés du back-office bancaire disposent, grâce à l'archivage électronique, d'images numérisées et d'historiques d'informations sur les opérations chèques. Ils peuvent ainsi mettre en œuvre des infrastructures efficaces pour répondre à la gestion des

risques opérationnels. Et il est certain qu'à l'heure de la réforme du ratio McDonough, la vérification des transactions via les chèques est devenue un élément critique, difficilement gérable manuellement au vu des volumes encore importants que représente le paiement par chèque en France.

La dématérialisation des traitements facilite les pistes d'audit dès la capture et permet également d'intégrer des outils de filtrage et d'analyse pour lutter contre la fraude et le blanchiment. Les solutions, basées sur les nouvelles technologies ICR et OCR liées à l'image et à l'analyse de données, facilitent le contrôle des irrégularités comme l'absence de mentions obligatoires, ratures, surcharges, chèques endommagés. Elles permettent aussi la détection des anomalies manifestes telles que les différences entre la somme en lettres et en chiffres, une signature non conforme, un chèque post-daté, une falsification et la prévention du blanchiment par l'analyse du nombre d'endos, la détection de l'absence de mention du bénéficiaire, chèque non barré ou encore chèques répétitifs. La suspicion s'appuiera alors sur l'analyse et la confrontation des données du chèque détecté en anomalie (compte bancaire, émetteur, endos) avec des listes d'embargo. Ces opérations sont facilitées par des filtrages automatiques qui permettent de présélectionner les chèques dits « à risque » afin d'éviter des

“L’historisation des opérations et les possibilités d’analyses associées vont permettre d’enrichir la connaissance des clients.”

validations trop longues (trop de rejets sans cause réelle) et trop coûteuses pour la banque.

Les activités de back-office retirent des bénéfices certains de l'utilisation de ces nouvelles technologies qui doivent engendrer une amélioration de la qualité de service à la clientèle dans les opérations courantes.

Le deuxième « client interne » des services liés à l'EIC est sans nul doute le réseau de la banque pour lequel le nouveau système d'échange dématérialisé devient un instrument de compétitivité. Les établissements bancaires disposent de milliers ou de millions de clients particuliers et entreprises pour lesquels une action marketing ciblée est rendue possible à travers l'utilisation de nouvelles technologies de l'information.

Aujourd'hui, la stratégie commerciale des banques repose souvent sur des techniques de *scoring* et de *datamining* qui permettent, à partir d'une base de données d'informations, de trouver l'adéquation entre un profil client et un ou plusieurs produits financiers. L'historisation des opérations SIT et les possibilités d'analyses associées, vont permettre d'enrichir cette connaissance des clients. En effet, les systèmes d'archivage numérique disposent de capacités de stockage à long terme (sur dix ans), et de fortes capacités d'automatisation des requêtes et des extractions pour les besoins de l'EIC. Utilisés au profit des chargés de clientèle, ils donnent un champ d'action immédiat de prospection commerciale adapté au contexte comme la proposition de produits de placement suite à un dépôt de gros montant, ou le démarchage du tiré sur coordonnées du pavé adresse. La traçabilité apportée par la dématérialisation des échanges est enfin un nouveau vecteur de contrôle et de gestion des risques pour les commerciaux qui peuvent ainsi mieux appréhender une attitude de « cavalerie » ou un déplacement de capitaux sur des établissements confrères.

DE NOUVEAUX SERVICES POUR LA CLIENTÈLE

Si les établissements ont accueilli favorablement ce nouveau mode d'échange, les grands clients bancaires ont bien souvent émis des craintes quant au pas-

sage à l'EIC. L'appréhension d'une accélération du débit ou la facturation des remises et des chèques ont été autant de freins à l'écoute des services associés. Or, après une période de stabilisation du système d'échange, il s'avère que l'EIC offre aux établissements des atouts commerciaux évidents pour fidéliser leur clientèle et conserver leur part de marché. La simple capture en agence avec archivage numérique local ou centralisé procure aux réseaux d'agences des possibilités qui n'étaient pas envisageables économiquement jusqu'alors, comme un accès immédiat à l'image des remises de chèques déposées en agence. Cette consultation en ligne leur permet d'avoir des réponses instantanées aux réclamations clients, par vérification des dépôts, sans surcharger le back-office.

L'amélioration de la réactivité sur les dépôts de remises ouvre la porte à de nouveaux services destinés à la clientèle, qui peuvent se décliner sur deux axes principaux.

Le premier axe consiste à apporter aux remettants une simplification des procédures bancaires à travers des solutions techniques appropriées. En effet, si la clientèle veut garder le bénéfice du chèque, les grandes entreprises, en particulier, en attendent aussi des gains de trésorerie sur les dates de valeur. Le crédit immédiat, la mise en place d'automates de remises de chèques (ARC) ou le développement de la télé-collecte en sont une des résultantes. Cette dernière facilite l'automatisation des éditions de bordereaux de remise, sans double saisie. Elle permet ainsi une diminution des risques d'erreur ou de fraude tout en améliorant la trésorerie du remettant. Ces solutions offrent également un bénéfice intéressant pour l'établissement bancaire qui déporte la création d'image chèque à la source, chez son client. Celui-ci bénéficie également d'une plus grande facilité dans le traitement des remises, qui sont souvent d'une mauvaise qualité de lecture due aux défauts d'impressions de caisses de magasins et évite la surcharge de travail du back-office dans la préparation des traitements.

Le deuxième axe de développement de nouveaux services à la clientèle s'inscrit autour des possibilités qu'apportent l'archivage électronique et la re-

connaissance automatique des champs d'information.

Capables de stocker les images numériques des chèques et des remises sur plusieurs mois, voire plusieurs années, et les données SIT sur les dix ans d'archives, ces systèmes offrent des fonctionnalités bien plus importantes que la simple preuve de dépôt ou le renvoi de télécopies demandés par l'interbancaire ou l'administration judiciaire. Aujourd'hui, l'établissement bancaire peut proposer plus facilement à ses clients de déporter des fonctions administratives lourdes, comme la représentation automatique des impayés sur rejet pour compte sans provision par exemple. En fonction du type de rejet, l'établissement pourra faciliter la préparation de dossiers de recours en cas d'interdit bancaire ou de compte clôturé, par simple sélection sur requête dans la base archive.

L'ouverture de cette base d'archivage à la clientèle, via le portail de la banque, peut également apporter une nouvelle offre aux clients abonnés comme l'accès à des fonctions de consultation de ses remises pour des besoins d'ajustement comptable ou de simple recherche en cas de réclamation client.

Lorsque l'activité d'encaissement est complexe, une offre de fourniture, par la banque, des images des remises et des chèques sur média autonome, peut vivement intéresser les grands remettants concernés. Le média personnalisé ainsi généré à partir du traitement bancaire est utilisable sur tout poste de travail disposant d'un lecteur adapté. L'application embarquée sur le média pour l'archivage des chèques met en œuvre un plan de classement spécifique qui autorise une navigation entre les remises et les chèques pour la recherche des images et des données associées comme la ligne CMC7. Ces informations peuvent être consultées à l'écran, imprimées ou encore envoyées par fax ou e-mail à des correspondants externes. Cette solution permet d'accélérer en amont la remise en banque, et de terminer les phases d'imputation à partir de l'image accessible sur le CD ou DVD.

Ces offres constituent un service, certes payant, mais rapidement rentable pour la clientèle et qui ne néces-

site pas d'investissement lourd pour l'établissement.

Si l'on veut exploiter la totalité des informations du chèque comme le pavé adresse ou le nom du bénéficiaire, il faudra avoir recours à des technologies de reconnaissance de caractères couplées à de la correction manuelle pour délivrer une information pertinente. À des fins d'analyse géomarketing, ce type de service peut paraître encore coûteux. La grande distribution, par exemple, dispose d'autres moyens de capture d'information comme la carte de fidélisation. En revanche, l'offre pourra être ciblée sur une partie de la volumétrie pour offrir des traitements spécifiques efficaces. Ainsi, la reconnaissance du bénéficiaire sur des chèques d'un montant important

pour contrôler l'encaissement par le bon bénéficiaire afin d'éviter la tentative de fraude ou la reconnaissance du pavé adresse pour des besoins de réutili-

sation comme l'envoi de courrier ou de reçu constitue un exemple d'utilisation.

Ces offres intéresseront particulièrement les grands émetteurs dont le secteur de l'assurance, le monde des associations caritatives ou un grand remettant pour une opération marketing ciblée.

Enfin, le commerce fait face à une activité importante de fraude où la protection se réduit parfois au refus de paiement par chèque et donc à la perte potentielle de clientèle afin d'éviter le risque d'impayé. Une collaboration plus fine entre l'établissement financier et son client commerçant devient alors nécessaire. La réactivité immédiate de la banque grâce à l'analyse, à la traçabilité des opérations SIT et au contrôle de signature, peut renforcer une relation de confiance et de partenariat entre son réseau et ses grands clients. La banque allie ainsi dynamique commerciale et capacité d'adaptation, qui sont vitales au maintien de l'innovation dans l'offre de services bancaires et dans la gestion de la relation client. ■

“La capture avec archivage numérique local ou centralisé procure aux réseaux d'agences des possibilités qui jusqu'alors n'étaient pas envisageables économiquement.”