

# Donner confiance au client

*Le Livre Blanc de la Banque de France\* constitue une étape dans l'évolution du monde bancaire. Il a permis d'entamer une réflexion de fond sur le rôle, la fonction et les responsabilités (obligation de moyens, de résultats, d'information...) de chacun des acteurs. La confiance accordée par le client doit être le moteur de sa déontologie.*



JEAN-CLAUDE TAPIAS

Président

**S**i internet a connu en quelques années un développement très important dans le monde, il n'en demeure pas moins que les risques liés à l'usage des nouvelles technologies freinent le développement du e-commerce. Pourtant, une fois les problèmes d'insécurité réglés, celui-ci dispose d'une formidable marge de progression en Europe. Pour les établissements financiers comme pour leurs clients, internet est porteur de nombreuses opportunités :

- multiplication des canaux de distribution et des supports promotionnels ;
- diminution des coûts de traitement de certaines opérations ;
- développement de nouvelles offres de services ;
- extension du périmètre géographique des activités ;
- entre les clients et les établissements par élimination progressive des opérations primaires ;
- redéploiement des personnels vers des métiers à plus forte valeur ajoutée.

Réussir ce virage impose de créer la confiance et de mettre fin aux inquiétudes des différents partenaires concernés (clients, organismes de place, prestataires de services et d'hébergement...).

La réaction des autorités de tutelle de la profession s'est matérialisée dans un premier Livre Blanc de la Commission bancaire consacré à la sécurité des systèmes d'information, par la Réglementation bancaire 97-02 relative au développement du contrôle interne, à la sécurité des opérations, aux procédures de secours et à la conservation des données et, en décembre 2000, par un second Livre Blanc consacré aux conséquences prudentielles de l'internet sur les banques.

Ce dernier, qui arrive au moment où de nombreux établissements s'interrogent sur l'opportunité de s'appuyer sur ce canal de distribution, clarifie ce que l'on entend par «risques sur internet», propose des recommandations concrètes et établit une sorte d'état de l'art sur les solutions à mettre en place, sans toutefois évoquer précisément leur degré de maturation ni leur niveau d'interopérabilité.

## ANALYSER LES RISQUES...

En premier lieu, internet accentue la portée des risques opérationnels : risques juridiques liés aux caractères transfrontalier et transcontinental de l'offre et aux différences de statut juridique des partenaires, risques technologiques induits par la perméabilité entre les systèmes internes et internet, ou par la fragilité des dispositifs d'identification/authentification, de confidentialité et de non-répudiation des transactions.

En second lieu, la facilité d'accès au réseau, la dématérialisation et l'automatisation des opérations accroissent les risques en matière de blanchiment.

En troisième lieu, les risques sur les clients et les contreparties, donc sur la rentabilité et la pérennité des établissements, augmentent en raison de l'anonymat relatif des clients et de la concurrence extrêmement vive que permet ce canal de distribution.



ISABELLE PINTO

Juriste

XP Conseil

**«Les impacts de l'internet sur les processus métier des établissements imposent, préalablement au déploiement de ce nouveau canal de distribution, une véritable réflexion sur les tâches assurées par les personnels.»**

\* Voir article précédent.



Il est difficile de compléter cette analyse relativement exhaustive. On peut toutefois évoquer les impacts des nouvelles technologies sur les relations sociales et sur les ressources humaines. Sur le plan social, il ne faut pas oublier que la jurisprudence tolère une occupation symbolique, bénigne et momentanée des lieux de travail en cas de grève. Qu'en est-il des sites virtuels ?

... MAIS AUSSI L'IMPACT D'INTERNET SUR LES RESSOURCES HUMAINES

Quant aux ressources humaines, plusieurs considérations doivent être prises en compte :

- la cohabitation de populations disposant de savoir-faire vieillissants et de savoir-faire émergents implique une évolution des modes de management : accompagner les premiers afin de limiter les dissonances culturelles et d'éviter le développement d'une «culture de l'échec» ; faire prendre conscience aux seconds des déviances potentielles liées à l'usage des technologies ; assurer un transfert des connaissances et de savoir-faire entre ces deux populations ;
- les impacts de l'internet sur les processus métier des établissements imposent, préalablement au déploiement de ce nouveau canal de distribution, une véritable réflexion sur les tâches assurées par les personnels, sur le devenir des fonctions et sur la performance des nouvelles chaînes de production bancaire en tenant compte des effets improductifs de ces réorganisations.

**«Le Livre Blanc n'évoque que brièvement les indicateurs permettant à chaque acteur de mesurer ces nouveaux risques et les systèmes de collecte correspondants.»**

Enfin, si l'impact sur les risques financiers demeurerait relativement limité lors de la publication du Livre Blanc, les réflexions relatives aux adaptations des exigences juridiques de l'écrit papier à l'électronique ont depuis évolué par la publication du décret du 30 mars 2001, d'autres textes d'application étant en cours de rédaction.

LES RECOMMANDATIONS GLOBALES ET INDIVIDUELLES

La Commission bancaire distingue les recommandations à destination des dirigeants des établissements financiers de celles adressées à la profession dans son ensemble.

- Le devoir des dirigeants est de déterminer le Risque maximum tolérable (RMT) qui peut être supporté. Pour atteindre cet objectif, il est plus que jamais nécessaire de travailler dans l'interdisciplinarité en associant les compétences juridiques, techniques, organisationnelles et humaines. Chaque établissement devra mettre par écrit sa politique de maîtrise des risques (cartographie des risques, identification des exigences DICP...), définir l'organisation et les moyens de sa sécurité, renforcer son système de contrôle interne avec un objectif accru de réactivité, et identifier les situations de crise susceptibles de menacer la continuité de ses activités et sa crédibilité. Par contre, le Livre Blanc n'évoque que brièvement les indicateurs permettant à chaque acteur de mesurer ces nouveaux risques et les systèmes de collecte correspondants.
- La profession, quant à elle, devra définir un référentiel de sécurité qui serait le fondement d'une certification qui conduirait à terme à une labellisation. Un tel label n'a de sens que si les profils de protection associés sont explicites et connus du public.

Par ailleurs, le Livre Blanc accorde une grande importance aux travaux communautaires et internationaux qui sont une source d'inspiration, en précisant toutefois que la réglementation actuelle française est relativement protectrice (exemple, loi du 12 juillet 1990 sur le blanchiment de l'argent) et qu'il ne s'agirait pas de l'affaiblir en tenant compte de la particularité de certains Etats.

De plus, le respect des droits et des libertés des clients ne doit pas souffrir d'une inadaptation des législations à la réalité quotidienne. Les recommandations de la Commission bancaire s'inscrivent dans un mouvement tendant à plus de transparence, et constituent un véritable appel au législateur. ●