

# **LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE LA BANQUE A DISTANCE : QUELLES CONSEQUENCES POUR LES ETABLISSEMENTS FINANCIERS ET LEURS AUTORITES DE CONTROLE ?**

Au cours des dernières années, l'usage d'internet s'est développé au point de bouleverser certains pans des activités industrielles et commerciales.

L'ampleur du changement est tel qu'il devient nécessaire pour les établissements bancaires et financiers de s'adapter à ces nouvelles technologies pour accroître ou simplement préserver leur fonds de commerce.

Ces modifications dans l'exercice du métier de banquier ou de prestataire de services d'investissement conduisent la Commission bancaire à souligner les évolutions technologiques à l'œuvre, tant à l'étranger qu'en France.

Ces évolutions sont porteuses d'avantages, tant pour la clientèle que pour les intermédiaires financiers, mais également d'incertitudes pour ces derniers.

Les risques apportés par ces nouvelles technologies sont principalement juridiques, financiers et opérationnels. Pour y répondre efficacement, une conjonction d'initiatives privées et publiques apparaît nécessaire tant en France qu'à l'étranger.

À cette fin, la Commission bancaire est engagée dans une réflexion internationale avec ses homologues ainsi que dans le recensement des meilleures pratiques en vue de la préparation d'un Livre blanc.

## **1. LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ONT CONNU, POUR DES RAISONS DIVERSES, UN DEVELOPPEMENT TRES RAPIDE DANS LE DOMAINE BANCAIRE**

---

Les nouvelles technologies constituent un terme générique regroupant divers procédés, même si internet est aujourd'hui le plus connu.

Les nouvelles technologies constituent, au sens de cette étude, un terme générique qui englobe toutes les technologies permettant au client d'une banque ou d'une entreprise d'investissement d'opérer à distance et de façon quasi instantanée. Ces deux caractéristiques les distinguent des opérations faites en agence ou par courrier.

Au sein de ces nouvelles technologies, certaines font appel à du personnel bancaire (cas des centres d'appels téléphoniques ou des sites bancaires qui proposent un dialogue avec un chargé de clientèle), d'autres permettent des opérations entièrement automatisées (cas des ordres de bourse sur minitel ou à partir d'un site internet, autoroute vocale par téléphone pour situation de compte).

Aujourd'hui, la technologie internet sur les ordinateurs individuels a supplanté les logiciels bancaires spécifiques que les banques avaient diffusés auprès de leurs clients. Le téléphone portable 62 et la télévision offrent également un accès à internet qui accélère le recours aux opérations bancaires et financières à distance.

---

62 Aujourd'hui la vitesse de transmission des informations internet vers un téléphone mobile reste encore nettement inférieure à celle d'un modem d'ordinateur. Les premières offres bancaires françaises apparaissent, permettant l'accès à des services bancaires sur internet via le téléphone mobile. D'ici deux à trois ans, les téléphones mobiles, via le standard WAP (Wireless application protocol) devraient être aussi rapides que les ordinateurs dans l'usage d'internet. À ce titre, beaucoup de banques développent des partenariats avec des compagnies de téléphone mobile.

## 1.1. LES ÉTATS-UNIS ET LE NORD DE L'EUROPE SONT LES PLUS AVANCÉS DANS L'USAGE DE L'INTERNET, EN PARTICULIER DANS LE DOMAINE BANCAIRE ET FINANCIER

### 1.1.1. AUX ÉTATS-UNIS

---

Aux États-Unis, la demande de services sur internet est extrêmement forte...

Les États-Unis et le Canada comptaient, au premier trimestre, près de 100 millions d'internautes<sup>63</sup>. La forte demande de services sur internet résulte des faibles coûts des communications locales, de la mise sur le marché d'ordinateurs individuels puissants accessibles au grand public et de la baisse des prix d'accès à internet.

Le nombre de foyers utilisateurs de services bancaires par internet pourrait ainsi doubler en l'an 2000. Ce canal tend à se substituer aux logiciels spécialisés et aux liaisons dédiées que les banques avaient mis en place avec leurs clients.

... et, au début de l'année 2000, 80 % des grandes institutions américaines disposaient d'un site transactionnel.

Au début de l'année 2000, le tiers des banques assurées auprès du FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation) disposait d'un site internet, soient 3 500 banques. 1 142 banques et caisses d'épargne avaient développé un site transactionnel permettant aux clients de conduire des opérations bancaires. Ces sites transactionnels sont surtout le fait des grandes banques ; ainsi, 80% des grandes institutions recueillant plus de 10 milliards de dollars de dépôts ont un site transactionnel.

Depuis la création en 1995 de la première banque virtuelle, la Security First Network Bank, une dizaine de nouvelles banques fonctionnant uniquement sur internet ont été agréées par les autorités américaines. Une quinzaine de banques traditionnelles ont lancé une activité internet sous un nom différent pour attirer de nouveaux clients.

L'activité internet de courtage sur titres constitue, aux États-Unis, la composante la plus dynamique du secteur financier.

En particulier, l'activité de courtage en ligne est très dynamique.

Le nombre d'investisseurs sur titres connectés sur internet, qui était de 3,7 millions en 1998, devrait doubler d'ici la fin de l'année 2000. Le succès des quelque 80 courtiers électroniques, qui exécutent plus de 15% des ordres de bourse, tient à leur tarification réduite et à leur exécution plus rapide que les courtiers traditionnels.

Ces derniers ont dû à leur tour baisser sensiblement leurs tarifs et offrir leurs services par internet pour tenter de conserver leur clientèle.

### 1.1.2. EN EUROPE

---

Cette croissance très rapide des services bancaires sur internet s'observe également à des degrés divers en Europe.

En Europe, ce sont les pays du nord qui sont les plus avancés en matière de services bancaires sur internet.

Au premier trimestre 1999, on dénombrait 36 millions d'internautes en Europe, dont 4,6 millions en France<sup>64</sup>. Ces chiffres sont amenés à évoluer rapidement, de près de 88 millions d'internautes en Europe de l'ouest en 2000 à plus de 210 millions cinq ans plus tard selon certaines estimations<sup>65</sup>. En pourcentage de la population, la Suède compte le plus grand nombre d'internautes en Europe (plus de 40 %), loin devant le Royaume-Uni (21 %), l'Allemagne (13 %) et la France (12 %) <sup>66</sup>.

Les pays du nord de l'Europe sont actuellement les plus avancés pour la diffusion de services bancaires sur internet. Les restructurations bancaires intervenues dans la première partie des années 1990 ont conduit à une

---

63 Source : Nua, mai 1999.

64 Source : Computer Industry Almanac.

65 Source : Observatoire européen des technologies de communication (OTEC).

66 Source : Fletcher Research Jupiter IDC, chiffres pour l'année 1999.

diminution sensible du nombre des agences que les banques ont compensée par le développement des services bancaires par internet.

En Allemagne, les quelque 12 millions de comptes bancaires en ligne représentent 15 % des comptes bancaires. Les comptes titres en ligne, 1,3 million, représentent 6 % des comptes titres.

**En France**, plus de 70 établissements de crédit ont établi un site internet dont près d'une trentaine proposent la consultation des soldes des comptes et plus d'une vingtaine offrent de réaliser des opérations bancaires.

En matière de banque traditionnelle, les établissements français privilégient une stratégie « multicanal »...

Les banques françaises privilégient le plus souvent une stratégie de type « multicanal » dans laquelle internet n'est qu'un moyen parmi d'autres de relation avec la clientèle (agences, minitel, centres d'appel téléphonique...). Les expériences de banque de détail sans agence sont restées jusqu'ici limitées, mais pourraient se développer à la faveur de la diffusion d'internet.

Le canal internet, support de banques virtuelles, est actuellement essentiellement utilisé par des établissements étrangers désireux de pénétrer le marché français sans avoir à acquérir un réseau d'agences.

... et plus d'une trentaine d'entreprises d'investissement exercent l'essentiel de leurs activités par ce biais.

Depuis le premier site de transactions boursières ouvert par CPR Bourse en mars 1998, plus d'une trentaine d'entreprises d'investissement exercent aujourd'hui l'essentiel de leur activité sur internet. À la fin de 1999, plus de 140 000 comptes titres en ligne avaient été ouverts en France 67. L'association « Broker Online », qui rassemble les neuf principaux courtiers en ligne opérant en France, estimait avoir doublé sa part de 4,5 % à 9 % du total des transactions sur titres à la Bourse de Paris au cours de l'année 1999.

## **1.2. CETTE CROISSANCE RAPIDE DU RECOURS AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES S'EXPLIQUE PAR LES MULTIPLES AVANTAGES ATTENDUS PAR LES CLIENTS ET PAR LES INTERMEDIARIES BANCAIRES ET FINANCIERS**

---

### **1.2.1. LES AVANTAGES DE CES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR LES CLIENTS**

---

Le niveau d'exigence de la « clientèle internet » est important, ...

Les enquêtes de satisfaction menées auprès des clients utilisateurs de services bancaires sur internet soulignent leurs exigences en matière de qualité des sites et de disponibilité des informations. Une attente supérieure à une demi-minute est perçue comme excessive par l'internaute, de même qu'une trop grande succession de menus avant d'accéder à l'information recherchée. Aux États-Unis, une étude a montré que 35 % des utilisateurs de services bancaires par internet renonçaient à s'en servir en raison de difficultés d'accès 68.

La clientèle bancaire semble apprécier un large choix dans les modes de communication avec son banquier et les opérations simples (consultation et pointage de comptes, virements) se prêtent plus volontiers au traitement à distance (minitel ou internet).

... tout comme la sécurité des transactions.

La sécurité est également une attente forte de la clientèle utilisatrice des nouvelles technologies. Les incertitudes quant à la protection des données communiquées par les clients qui sont susceptibles de circuler ensuite sur internet peuvent freiner le développement des services bancaires en ligne. Ces incertitudes sont particulièrement importantes dans le domaine des paiements sur internet 69 et donnent lieu à de nombreuses contestations 70.

Les nouvelles technologies permettent une augmentation de la rapidité des transactions ainsi qu'une baisse de leur coût.

Le client à la recherche d'un financement peut accélérer ses démarches en utilisant des sites qui agrègent les offres de différents établissements financiers. De tels sites existent maintenant dans la plupart des pays sur les prêts immobiliers ou les prêts pour l'achat d'automobile. Le client remplit en ligne ses données personnelles et

---

67 Source JP Morgan Securities, février 2000.

68 American Banker, 25 août 1999, cité par Moody's : « the internet and the US banks », janvier 2000.

69 En décembre 1999, près de 25 000 numéros de cartes bleues utilisées aux États-Unis pour régler des achats de CD en ligne ont été rendus publics par un pirate informatique pendant plusieurs jours.

70 Au premier trimestre 1999, les 2 % de paiements par carte Visa pour régler des transactions sur internet génèrent environ 50 % des litiges et contestations.

détaille le bien à financer, puis cette proposition est transmise à différents établissements financiers qui peuvent lui présenter une offre.

Les nouvelles technologies ont permis une baisse sensible de la tarification des ordres de bourse chez les entreprises d'investissement. En France, un certain nombre de courtiers en ligne proposent un forfait inférieur à 10 euros pour de petits ordres. Les banques n'ont cependant pas aligné leurs tarifs d'ordres de bourse sur ceux des courtiers en ligne, mais investissent à leur tour dans des services en ligne sous leur propre nom ou par le biais de filiales spécialisées.

Cette baisse des tarifs du courtage a favorisé l'émergence aux États-Unis d'une intense activité intra-journalière de la part de particuliers sur les titres de la nouvelle économie cotés au Nasdaq.

## **1.2.2. LES OPPORTUNITES OFFERTES AUX INTERMEDIAIRES BANCAIRES ET FINANCIERS**

---

Pour les intermédiaires financiers, ces technologies se traduisent par une diminution des coûts d'entrée et des coûts de traitement.

Pour les intermédiaires bancaires et financiers, les nouvelles technologies abaissent le coût d'entrée dans la profession car elles les dispensent de la constitution d'un réseau d'agences.

L'absence de réseau n'est plus perçue comme un obstacle rédhibitoire et de nouveaux entrants se manifestent. Ainsi au Japon, Sony a invité des partenaires financiers (Banque Sakura et JP Morgan) à lancer une banque en ligne début 2001, en France le holding de participations dans des sociétés internet de B. Arnault, europ@web, a obtenu l'agrément d'une banque en ligne, Zebank.

Les nouvelles technologies abaissent le coût de traitement des opérations car elles reportent sur le client les tâches de saisie. Le plus souvent les banques à réseau n'ont pas encore répercuté cette économie sous forme d'une tarification privilégiée par rapport aux opérations effectuées au guichet. En effet, cette économie dans le traitement des opérations à distance doit être mise en regard des investissements importants que les banques doivent consentir pour offrir ces services à distance à une partie de leur clientèle.

En automatisant le traitement administratif des opérations, les nouvelles technologies peuvent accélérer le redéploiement des effectifs bancaires vers le secteur commercial.

## **2. LES NOUVELLES TECHNOLOGIES SOULEVENT CERTAINES INTERROGATIONS QUANT AUX STRATEGIES BANCAIRES ET FONT APPARAÎTRE DES RISQUES NOUVEAUX AUXQUELS IL CONVIENT DE REMEDIER**

---

### **2.1. L'IMPACT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES SUR LES BANQUES TRADITIONNELLES EST ENCORE INCERTAIN**

#### **2.1.1. LES AGENCES BANCAIRES VONT-ELLES BENEFCIER OU SOUFFRIR DE LA CONCURRENCE DE CES NOUVELLES TECHNOLOGIES ?**

---

En France, le réseau des agences bancaires reste proche de 25 500 depuis près de 20 ans. Cette stabilité globale dissimule un renouvellement important, de l'ordre de 3 000 agences par an, en faveur des grandes agglomérations et au détriment des petites villes. Il faut y ajouter le développement important des distributeurs et guichets automatiques de billets durant cette période, dont le nombre est passé de 11 457 en 1988 à 29 407 dix ans plus tard, soit une progression de plus de 150 %.

En France, les nouvelles technologies sont conçues de manière complémentaire au réseau...

Avec près de 2 300 habitants par guichet bancaire 71, la France est dans une situation comparable au Royaume-Uni ou aux Pays-Bas, alors que la densité d'agences par habitant est plus élevée en Italie (un guichet pour 1 800 habitants), en Allemagne (1 pour 1 200) et en Espagne (1 pour 1 100). Les banques françaises ont une stratégie

de type « multicanal » où les nouvelles technologies sont présentées comme complémentaires au réseau d'agences.

Pour ce qui concerne l'utilisation de l'internet, de nombreuses fonctionnalités visent à faciliter le contact des internautes vers un conseiller bancaire localisé dans un centre d'appel, soit par la simple activation d'un bouton d'appel affiché sur l'écran ou par le « co-browsing » qui permet au conseiller bancaire de suivre en même temps que l'internaute les pages du site bancaire consultées par ce dernier.

Une fois le contact établi, l'agence bancaire la plus proche de l'internaute est le plus souvent contactée pour organiser un rendez-vous.

...dans le reste de l'Europe, l'introduction des nouvelles technologies se traduit souvent par un redimensionnement du réseau.

Dans le reste de l'Europe, les initiatives récentes de certaines banques montrent plutôt que ces nouvelles technologies précipitent la restructuration du réseau des agences.

En novembre 1999, Barclays PLC a annoncé la fermeture de 200 agences sur un total de 1 900, en raison de la baisse de fréquentation des clients et du succès de ses formules de banque à distance.

En Allemagne, Deutsche Bank a annoncé la fermeture de 300 agences sur un total de 1 600 dans les dix-huit prochains mois. Dans le même temps, elle fusionne les activités en ligne et les activités traditionnelles de la banque dans une filiale Deutsche Bank 24.

## **2.1.2. LES NOUVELLES TECHNOLOGIES VONT-ELLES PRESERVER LA SPECIFICITE DE L'OFFRE BANCAIRE OU CELLE-CI VA-T-ELLE SE BANALISER ?**

---

À terme, l'offre bancaire pourrait se recentrer sur des portails.

Les portails 72 sur lesquels les internautes trouvent un ensemble de services financiers ont conduit certaines banques à nouer des partenariats pour y proposer une offre bancaire 73. En outre, les portails spécialisés en matière bancaire et financière se développent.

D'autres banques craignant une banalisation de leurs produits et une perte d'image ont préféré créer leur propre portail et ajouter d'autres offres (assurances, voyages, ...) aux produits bancaires et financiers. À l'inverse, les compagnies d'assurance se lancent à leur tour dans la banque en ligne, en s'appuyant sur leur réseau d'agents généraux pour offrir des produits bancaires 74.

## **2.1.3. L'ARRIVEE DE NOUVEAUX ENTRANTS DANS LA BANQUE EN LIGNE PEUT-ELLE FRAGILISER LE SYSTEME BANCAIRE ?**

---

Partout dans le monde, la profession bancaire et financière fait l'objet d'une réglementation particulière destinée à protéger les déposants et à assurer la stabilité financière.

L'arrivée de nouveaux participants peut être une source d'incertitude pour les banques en place.

Dans l'immédiat, les innovations peuvent se traduire par une pression concurrentielle accrue.

Les raisons sont d'abord d'ordre concurrentiel, car en l'absence de coûts fixes liés à un réseau d'agences, les nouvelles banques en ligne peuvent attirer les clients par une rémunération élevée des dépôts (à vue ou sur livrets selon la réglementation locale). Cette concurrence sur les dépôts fait craindre un renchérissement général des ressources des banques.

Par ailleurs, la culture du risque bancaire n'est pas nécessairement présente chez les nouveaux participants qui ne sont pas forcément issus du monde bancaire. Une mauvaise appréciation des risques bancaires, une méconnaissance des systèmes d'information souvent gérés par des prestataires extérieurs, peuvent précipiter la défaillance financière ou technique d'un établissement avec d'éventuels effets de contagion à d'autres établissements.

Enfin, au-delà du cas des nouveaux prestataires en ligne, toutes les banques et les entreprises d'investissement qui recourent à ces nouvelles technologies ont à faire face à des risques spécifiques.

---

72 Les portails les plus connus (Yahoo !, AOL, Wanadoo) offrent un ensemble de services aux internautes : moteur de recherche, e-commerce, forum de discussion, services financiers, nouvelles.

73 La Banque directe a, par exemple, établi un partenariat avec Yahoo !

74 Les AGF, filiale d'assurance du groupe Allianz, ont annoncé en mars 2000 la création d'une banque en ligne d'ici la fin de l'année.

## **2.2. LES BANQUES ET LES ENTREPRISES D'INVESTISSEMENT UTILISANT CES NOUVELLES TECHNOLOGIES SONT CONFRONTEES A DES RISQUES JURIDIQUE, FINANCIER ET OPERATIONNEL**

### **2.2.1. LES RISQUES JURIDIQUES**

---

Ces nouvelles entités doivent se soumettre aux règles d'agrément locales...

Dans chaque pays, les autorités en charge de l'agrément des banques et des entreprises d'investissement <sup>75</sup> définissent les conditions d'agrément et publient la liste des établissements agréés <sup>76</sup>. Les institutions financières tout comme les déposants ou les investisseurs peuvent s'assurer, auprès du Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, de l'agrément délivré à une banque ou entreprise d'investissement opérant en France.

Si une banque ou une entreprise d'investissement, ne disposant pas d'agrément, cherchait néanmoins par le biais d'internet à développer une forme de présence permanente en France, elle s'exposerait aux poursuites judiciaires relatives à l'exercice illégal du métier de banquier ou de prestataire de services d'investissement.

Un risque juridique peut également survenir pour une banque ou une entreprise d'investissement française ayant un site internet en cas d'activités transfrontières non préalablement autorisées par les autorités locales.

Au sein de l'espace économique européen (EEE), des incertitudes juridiques demeurent sur ce qui caractérise, dans le cas d'internet, l'intention d'exercer une présence permanente sur le territoire d'un autre État membre <sup>77</sup>.

En revanche, pour des activités en ligne vers des pays hors EEE, la banque ou l'entreprise d'investissement française devra recueillir préalablement l'agrément des autorités du pays visé.

... ainsi qu'à toutes les réglementations spécifiques à l'activité bancaire.

Au-delà des questions d'agrément, les banques et les entreprises d'investissement doivent respecter, pays par pays, les règles relatives à la capacité des clients à effectuer les opérations proposées sur le site (condition d'âge ou de capacité juridique), les obligations déclaratives ou de vérification lors de l'ouverture d'un compte (consultation de fichiers d'incidents de paiement par exemple), les régimes spécifiques de protection des clients.

### **2.2.2. LES RISQUES FINANCIERS**

---

Les risques financiers peuvent être accrus...

Le risque financier des opérations à distance est dans la plupart des cas identique à celui des opérations classiques. Il se peut néanmoins que l'automatisation des opérations fasse courir un risque de crédit particulier à l'établissement auquel ce dernier doit prêter une attention soutenue dans le contexte actuel de volatilité des marchés financiers.

Ainsi, dans le cas de transactions boursières sur le marché français du règlement mensuel, les clients peuvent obtenir un financement automatique de leurs achats s'ils disposent au minimum de liquidités à hauteur de 20 % du montant concerné ou de titres français à hauteur de 40 % de leurs achats. En cas d'insolvabilité du client le risque est supporté par son intermédiaire financier. Compte tenu de ce risque, de l'abondance et de la rapidité des ordres qui peuvent être acheminés via internet, les établissements doivent pouvoir évaluer, de préférence en temps réel, les risques pris par leurs clients.

... dans un environnement économique globalement très volatil.

D'une façon plus générale, l'environnement économique dans lequel opèrent les établissements en ligne est incertain (baisses des tarifs, forte hausse des dépenses publicitaires, fluctuations boursières qui peuvent différer une introduction en bourse...). Ces établissements sont très dépendants des injections de fonds propres et des variations du cours de leur titre en bourse. À cet égard, les prévisions d'activité présentées aux autorités

---

<sup>75</sup> En France, le Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (CECEI)

<sup>76</sup> En France, cette liste est disponible sur le site de la Banque de France [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

<sup>77</sup> Voir le rapport au CECEI « La libre prestation de services en matière de services d'investissement », novembre 1998.



d'agrément devraient être accompagnées de divers scénarios de crise sur les principaux paramètres de celle-ci, en particulier les hypothèses de fuite de la clientèle.

### 2.2.3. LES RISQUES OPERATIONNELS

---

Les risques opérationnels sont une composante déterminante des nouvelles technologies...

Le risque opérationnel a de nombreuses dimensions parmi lesquelles la sécurité des systèmes d'information, la sécurité des transactions en ligne et les risques de blanchiment, qui font courir un risque de réputation à l'établissement et, au-delà, à l'ensemble de la profession.

En matière de risques opérationnels, le risque spécifique attaché à l'utilisation d'internet comme canal de distribution des services bancaires et financiers est celui d'une crise de confiance, liée à une perte de crédibilité de la part du public — et non seulement des clients — face à des dysfonctionnements : problèmes techniques, malversations, déni de service...

**La sécurité des systèmes d'information** interne est rendue plus délicate à assurer en raison de la perméabilité des échanges organisés avec internet dans la mesure où cette technique décloisonne les moyens d'échange et de traitement des données. Les procédés utilisés tendent à être les mêmes au sein des établissements et à l'extérieur<sup>78</sup>. En outre les équipements se généralisent pour faciliter les accès des clients quels que soient le lieu ou l'heure. Le traitement entièrement automatisé d'un nombre très élevé d'échanges par unité de temps augmente la probabilité en fréquence et en amplitude d'attaques informatiques.

L'externalisation croissante des systèmes d'information vers un petit nombre de prestataires spécialisés nécessite la mise en place d'une organisation rigoureuse du suivi des relations avec ces prestataires. En outre, la nature évolutive des attaques<sup>79</sup> en provenance d'internet exige une actualisation régulière de la politique de sécurité.

... au sein desquelles les problèmes de sécurité occupent une place importante.

**La sécurité des transactions en ligne** exige que le banquier puisse identifier correctement son interlocuteur (identification), qu'il ait l'assurance que les messages reçus du client n'aient pas été altérés dans le transport (intégrité), que ces messages n'aient pas été indûment portés à la connaissance de tierces parties (confidentialité) et qu'il ait l'assurance que le client ne puisse nier être l'auteur du message (non répudiation). Cette dernière condition n'est pas toujours assurée dans les solutions utilisées aujourd'hui<sup>80</sup>.

La cryptographie à clé publique apporte des solutions aux besoins de sécurité des transactions bancaires et financières en ligne, mais les organisations à mettre en place sont complexes pour aboutir à l'interopérabilité des autorités de certification, condition nécessaire au développement de la confiance.

La non-répudiation suppose également que la conservation des secrets (clé privée, code confidentiel) permettant au client de donner son consentement soit assurée sur son ordinateur. Les virus dont le but est de capturer ces secrets peuvent aujourd'hui être téléchargés par mégarde. La mise en garde d'une sécurité satisfaisante nécessite l'utilisation de dispositifs spécifiques, par exemple une carte à microprocesseur (puce) et un lecteur sécurisé. À ce titre, la solution Cyber-Comm a été lancée officiellement le 18 avril 2000.

Il convient toutefois de signaler que tous les pays n'ont pas la même aversion au risque de « répudiation ». Dans certains pays, les clients peuvent contester les opérations effectuées à réception des relevés correspondants. Dans l'incapacité d'opposer aux clients la preuve de leur implication dans la transaction, les établissements bancaires de ces pays n'ont d'autre choix que d'annuler la transaction en subissant éventuellement les pertes correspondantes ou d'aller au contentieux en prenant un risque d'image. Cette incertitude juridique a alors un coût qui est facturé aux clients, les bons clients supportant le coût des mauvais payeurs.

En Europe, la directive sur « la signature électronique » pose un certain nombre de règles.

En Europe, la directive sur « la signature électronique » adoptée à la fin de 1999 pose le principe de la non-discrimination et de l'équivalence, sous certaines conditions, de la signature électronique avec la signature

---

78 TCP/IP (Transfer Communication Protocol/Internet Protocol) : ce protocole est destiné à assurer la transmission des données sur internet.

79 Les attaques de déni de service, qui visent à saturer le serveur sous un flot de requêtes, en provenance d'un grand nombre de serveurs préalablement programmés à leur insu, se sont récemment développées et ont pu bloquer momentanément les plus grandes sites internet en février 2000.

80 C'est le cas du protocole SSL qui est le plus utilisé à l'heure actuelle dans le monde. En France le protocole Etebac5 permet d'assurer cette fonction de non-répudiation. Il est principalement utilisé pour les relations banque-entreprises. Pour les relations banque-particuliers, la solution Cyber-Comm permet d'assurer la non-répudiation des paiements par cartes bancaires sur internet par l'adjonction d'un lecteur sécurisé de cartes à puces à l'ordinateur individuel.

manuscrite. Les certificats qualifiés et les prestataires de services de certification (PSC) doivent satisfaire à certaines exigences détaillées dans la directive.

En France, le Cofrac (Comité français de certification) est chargé de la mise en place d'un schéma d'accréditation volontaire des prestataires de services de certification. Le référentiel de labellisation est fondé sur la directive européenne et notamment ses annexes.

**Les risques en matière de blanchiment** 81 par l'utilisation de services bancaires sur internet se matérialisent lors de l'entrée en relation et de l'ouverture de compte et en raison de la dématérialisation et de l'automatisation des opérations.

Les risques de blanchiment peuvent également être accrus grâce à l'utilisation des nouvelles technologies.

Lors de l'ouverture de compte, les risques sont accrus en raison de l'accomplissement à distance des formalités administratives et de l'absence d'un entretien en présence du client. Le risque d'un manque d'identification certaine est encore plus grand pour des clients non-résidents pour lesquels les moyens de vérifier les renseignements communiqués par le client sont plus aléatoires.

Une des caractéristiques de la banque sur internet est la possibilité offerte au client de traiter ses opérations à distance, sans relation privilégiée avec un gestionnaire de dossiers comme dans le cas d'une agence traditionnelle. Dans ce contexte, certains clients peuvent profiter de la dépersonnalisation des relations avec le banquier pour effectuer des opérations de blanchiment. À défaut de disposer d'un système de surveillance approprié à des opérations effectuées selon un processus automatisé, la banque sur internet amplifie les risques de blanchiment qui existent déjà avec les banques traditionnelles.

Internet peut également faciliter la mise en œuvre des techniques traditionnelles de blanchiment que sont l'utilisation de services bancaires dans des centres « off-shore » et/ou la création de sociétés écrans.

### **3. LES REPONSES A APPORTER POUR UNE MAITRISE SATISFAISANTE DE CES RISQUES NECESSITENT UNE COORDINATION DES INITIATIVES PIVEES ET PUBLIQUES**

---

#### **3.1. LES INITIATIVES PIVEES SE DEVELOPPENT DANS LE DOMAINE DE LA CERTIFICATION ET DE LA SECURITE DES PAIEMENTS SUR INTERNET**

---

L'interopérabilité est nécessaire au développement des opérations de commerce électronique.

Lorsque deux internautes cherchent à établir une relation commerciale, surtout entre deux pays distincts, il est improbable qu'ils disposent de certificats émis par la même autorité de certification. Chacun d'eux n'a aucune raison a priori de faire confiance à l'autorité de certification de l'autre. L'interopérabilité des autorités de certification est une condition nécessaire du développement de la confiance et du commerce électronique. Elle peut être obtenue par des accords bilatéraux de reconnaissance mutuelle ou par des architectures arborescentes avec des autorités mères qui fixent au niveau international les règles (politiques de certification) applicables aux autorités filles et qui assurent la promotion auprès des banques de leur image de marque. Ces infrastructures se mettent progressivement en place dans le domaine bancaire.

GTA (Global Trust Authority), structure à but non lucratif, à laquelle sont affiliées plus de huit cent banques ainsi que différentes associations professionnelles, a été créée en septembre 1999 82. Son objectif, en tant qu'autorité supérieure, est de faciliter les échanges électroniques interopérables transfrontaliers en définissant des règles fonctionnelles et sécuritaires communes et en s'assurant de la sécurité, de la garantie et de la confiance dans le système.

---

81 Le blanchiment est le fait de faciliter par tout moyen la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect. Constitue également un blanchiment le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit. Le délit de blanchiment est considéré comme aggravé lorsqu'il est commis de façon habituelle ou en utilisant les facilités que procure l'exercice d'une activité professionnelle.

82 La Société générale, la Banque nationale de Paris et le GIE cartes bancaires sont parmi les membres fondateurs.



Identrus est une société commerciale détenue principalement par de grands établissements de crédit américains et allemands. Sa structure repose sur des contrats noués avec des banques, à qui il revient de développer leurs propres applications pour répondre aux normes d'Identrus.

Dans tous les pays, des initiatives privées se développent...

Pour assurer une sécurité des paiements sur internet diverses initiatives privées se font jour.

En Allemagne, après le vote de la loi multimédia en août 1997, une infrastructure de sécurité a été mise en place pour apporter une base juridique aux signatures électroniques. Afin d'harmoniser les différents systèmes de sécurité et de construire une plate-forme commune pour les échanges de données entre les clients et les banques, un standard HBCI (Homebanking computer interface) a été établi pour l'ensemble des banques allemandes.

En France, les banques et le Groupement carte bleue soutiennent la solution Cyber-Comm, société anonyme créée en juin 1998 qui propose un lecteur sécurisé de paiement pour les cartes bancaires s'appuyant sur le protocole Set 83.

Ces démarches privées trouvent néanmoins leurs limites par le volontariat qu'elles impliquent. Toutes les banques ne sont pas disposées à investir dans la sécurité de leur système d'information ou dans la sécurité des systèmes de paiement. D'autres considèrent que leurs investissements dans ce domaine correspondent à un axe de développement stratégique et n'ont pas à être partagés avec d'autres établissements.

Ces considérations incitent donc les autorités publiques à formuler les grands principes nécessaires à la maîtrise des risques dans un environnement où ces nouvelles technologies se développent rapidement.

## 3.2. LES INITIATIVES PUBLIQUES AUTOUR DE L'INTERNET DANS LE SECTEUR BANCAIRE ET FINANCIER SE MULTIPLIENT TANT A L'ETRANGER QU'EN FRANCE

---

... et sont relayées par des autorités publiques. Le Comité de Bâle a publié un rapport sur ce thème en mars 1998, ...

**Le Comité de Bâle**, qui rassemble les contrôleurs bancaires des pays du groupe des Dix, a souligné, dans un rapport de février 1998 84, les principaux risques à surveiller du point de vue de la banque utilisatrice de monnaie électronique et de services bancaires à distance. Ce document présentait une première évaluation des questions prudentielles soulevées par les nouvelles technologies dans les services bancaires et financiers mais ne formulait pas de recommandation à ce stade.

... qui devrait être complété au cours de l'année 2000.

Le Comité de Bâle a confié en novembre 1999 à M. Hawke, responsable de l'Office of the Comptroller of the Currency (OCC), la présidence d'un groupe sur la banque électronique chargé de proposer au Comité de Bâle dans le courant de l'année 2000 des recommandations propres à assurer un développement harmonieux et sûr des services bancaires sur internet.

L'OICV a également formulé des recommandations en septembre 1998.

**L'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV)** qui rassemble les autorités de surveillance des marchés, a publié en septembre 1998 un rapport 85 sur l'usage de l'internet dans les opérations sur titres. Dans la formulation de 24 recommandations, l'OICV a retenu cinq principes d'inspiration libérale.

- Les principes fondamentaux qui sous-tendent la réglementation des titres ne dépendent pas du mode de transmission. La réglementation en place peut généralement être adaptée aux transactions sur titres par internet. Les autorités doivent examiner si les lois et règlements permettent bien le développement d'activités légitimes par internet.
- Les autorités ne doivent pas gêner l'usage légitime d'internet par les participants des marchés et les marchés.
- La diffusion rapide et à faible coût d'informations de marché à un très grand nombre de personnes favorise la transparence et l'efficacité des marchés. En raison des avantages attendus, les autorités doivent s'abstenir d'édicter des restrictions spécifiques à l'usage d'internet.

---

83 SET (Secure Electronic Transaction) est un protocole développé par Europay, Mastercard et Visa pour les paiements par cartes.

84 « Risk management for electronic banking and electronic money activities », Basle Committee on Banking Supervision, février 1998.

85 « Securities Activity on the internet », septembre 1998, a report of the Technical Committee.

- Les autorités doivent formuler clairement comment leur réglementation s'applique dans l'environnement d'internet.
- Les autorités doivent coopérer et échanger des informations pour surveiller et contrôler efficacement les activités titres sur internet.
- Les autorités doivent reconnaître l'aspect évolutif des transmissions électroniques en adoptant un cadre réglementaire souple.

Le Forum de stabilité financière s'assure de la cohérence des différents travaux.

**Le Forum de stabilité financière**, qui rassemble les principales autorités de contrôle du secteur financier ainsi que les ministères des Finances et les banques centrales, a décidé en mars 2000 de recenser les travaux sur internet réalisés par les autorités de contrôle des différents secteurs (banques, assurances, marchés...) afin de s'assurer de la cohérence de ces travaux pour l'ensemble du secteur financier.

En France, la Commission des opérations de bourse a publié des recommandations.

**En France**, la Commission des opérations de bourse (COB) a organisé un colloque sur le thème de l'internet en novembre 1998 86 et a publié récemment deux recommandations :

- celle du 3 mai 1999 précise le mode de diffusion sur internet d'informations financières par les sociétés cotées ; elle fait suite à la recommandation n° 93-01 relative à la communication financière des sociétés cotées sur minitel ;
- celle du 3 septembre 1999 est relative à la promotion ou à la vente de produits de placement collectif ou de services de gestion sous mandat via internet.

Le Conseil des marchés financiers (CMF) a également précisé, notamment dans sa décision n° 99-07 87, le cadre réglementaire des prestataires de services d'investissement offrant un service de réception-transmission ou d'exécution d'ordres de bourse comportant une réception des ordres via internet.

Le Secrétariat général de la Commission bancaire et la Banque de France ont conduit une réflexion avec la place dans la perspective de l'élaboration d'un Livre blanc.

Jusqu'à présent, **le Secrétariat général de la Commission bancaire et la Banque de France** ont conduit une réflexion interne sur les adaptations réglementaires et prudentielles à envisager au vu de l'usage croissant des services bancaires et financiers sur internet. Elle complète celle qui avait été menée en 1996-1997 sur le développement de la banque électronique 88.

Cette réflexion interne doit maintenant se déployer dans un dialogue avec les établissements de crédit et les entreprises d'investissement pour préciser quelles sont les bonnes pratiques des établissements, lesquelles seraient reprises dans un prochain Livre blanc et quelles sont les adaptations réglementaires souhaitables.

D'une manière plus générale, le Secrétariat général de la Commission bancaire attire l'attention des établissements sur la nécessité d'examiner et de mesurer les risques attachés à ces nouveaux modes de distribution bancaire ainsi que les conséquences en termes de structure, d'organisation, de stratégie que cette évolution est susceptible d'avoir sur les activités bancaires traditionnelles.

---

86 Les actes de ce colloque sont sur le site de la COB : [www.cob.fr](http://www.cob.fr)

87 Cette décision est disponible sur le site du CMF : [www.cmf-france.org](http://www.cmf-france.org)

88 Les questions prudentielles liées à l'émission de monnaie électronique (Rapport de la Commission bancaire pour 1996) et Rapport du Conseil national du crédit et du titre sur la banque électronique (1997).