

Lundi Finance

Identifier les clients, l'éternel défi suisse

FINANCE EN LIGNE Dès mars prochain, l'inscription auprès de fournisseurs en ligne sera presque entièrement numérisée. Les sociétés concernées, comme IG Bank ou Swissquote, saluent les progrès réalisés, mais déplorent des réformes encore trop timides

YVES HULMANN, ZÜRICH

Remplir un formulaire d'inscription en ligne, transférer l'argent à partir de son compte et commencer à utiliser une plateforme bancaire via une tablette ou un smartphone, le tout en quelques minutes seulement. Ce que certaines plateformes bancaires en ligne anglo-saxonnes promettent déjà à leurs clients est encore loin d'être une réalité en Suisse. Actuellement, le nouvel utilisateur d'un service bancaire en ligne doit d'abord faire valider une pièce d'identité, soit en allant dans la filiale de l'établissement – s'il en existe – ou en se rendant auprès d'un office de poste. De plus, il doit aussi envoyer une copie de ses documents d'identité à la société.

À partir de mars, les procédures en matière d'identification des clients devraient être considérablement simplifiées en Suisse. Fin décembre, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) a dévoilé sa circulaire intitulée «Identification par vidéo et en ligne», dont la phase d'audition s'est achevée le 18 janvier. Elle introduit deux réformes. Premièrement, l'attestation d'authenticité d'un document d'identité sous forme numérique est désormais autorisée. La copie de celle-ci ne doit plus être obligatoirement transmise à l'intermédiaire financier sous forme physique. Deuxièmement, les intermédiaires financiers auront la possibilité de nouer des relations d'affaires avec leurs clients et de vérifier leur identité par vidéo.

Etre attentif à «l'expérience de l'utilisateur»

Basé à Genève, Fouad Bajjali, directeur de l'entité helvétique d'IG Bank, estime que les solutions proposées dans le cadre de la circulaire de la Finma constituent «un pas dans la bonne direction». Il déplore malgré tout qu'elles restent «un peu plus compliquées que ce qui aurait pu être fait». Il cite l'exemple de la Grande-Bretagne où «dix minutes



Certains déplorent que les réformes ignorent le commerce électronique, par exemple. (GETTY IMAGES)

suffisent pour réaliser toutes les étapes nécessaires à l'ouverture d'un compte». Cela en incluant la demande d'ouverture du compte par le client, le téléchargement des documents servant à son identification, le contrôle de leur authenticité par les services de back-office puis le versement d'argent sur le compte.

Le directeur d'IG Bank en Suisse ne remet pas en question les exigences résultant de la législation en matière de blanchiment d'argent ou celles de la Convention relative à l'obligation de diligence des banques (CDB): «Je ne

pense pas qu'il faille simplifier les mesures liées au contrôle de l'origine des fonds». En revanche, il estime qu'il faut être plus attentif à l'expérience de l'utilisateur. «Car si, en raison de procédures trop compliquées en Suisse, cer-

À partir de mars, les procédures devraient être considérablement simplifiées

tains clients sont incités à ouvrir un compte chez un opérateur étranger pour utiliser des services financiers en ligne, je ne vois vraiment pas en quoi cela améliorerait la protection des clients helvétiques. Une autorité de surveillance a pour but d'inciter les clients à utiliser des services suisses, permettant à la Finma de protéger les clients jusqu'à un certain degré, plutôt que de recourir à ces services depuis l'étranger», poursuit-il. Dans l'ensemble, Fouad Bajjali n'attribue pas une mauvaise note à la Finma qui, selon lui, s'est montrée très proac-

«Je ne pense pas qu'il faille simplifier les mesures liées au contrôle de l'origine des fonds»

FOUAD BAJJALI, DIRECTEUR D'IG BANK EN SUISSE

actuellement», observe-t-il. Car le premier versement d'argent effectué sur un compte de Swissquote doit provenir d'une banque active en Suisse. «Cela nous arrangerait si la Finma étendait ce principe à d'autres établissements issus de pays dont la réglementation est équivalente à celle de la Suisse», juge Paolo Buzzi. Quant à la possibilité d'identifier les clients par vidéo désormais proposée par la Finma, Paolo Buzzi estime que cette nouvelle procédure sera surtout intéressante pour les grandes banques qui peuvent avoir du personnel affecté uniquement à cette tâche. «Chez Swissquote, il faudrait que nous ayons constamment une personne à disposition, qu'elle soit polyglotte, etc. Cela serait coûteux au final», souligne-t-il.

Globalement, Paolo Buzzi juge que la Finma est restée prudente dans la réforme proposée. «Dans plusieurs autres places financières en Europe, une copie certifiée conforme des documents d'identité des clients n'est pas requise. Le client scanne son passeport et une facture de téléphone avec son smartphone et envoie ces documents à la banque. Celle-ci n'a plus qu'à contacter le client sur le téléphone indiqué sur la facture pour que le processus d'identification soit terminé», compare-t-il.

L'e-commerce reste en marge

Le fait que les réformes proposées se limitent au seul domaine des services financiers en ligne – et n'aient pas été élargies au commerce électronique par exemple – a été critiquée par certains intervenants comme Andre Duka, codirecteur de Dukascopy. Cité par Finews.ch, il estimait ainsi que cette limitation sectorielle va «réduire de manière significative l'utilité de cette initiative». La date exacte de l'entrée en vigueur de la circulaire n'est pas encore déterminée, a précisé vendredi un porte-parole de la Finma. L'organisation doit encore analyser les propositions et critiques reçues durant la période d'audition. ■

10

C'est, en minutes, le temps nécessaire pour ouvrir une nouvelle relation bancaire en ligne avec des banques en Grande-Bretagne.

227 223

Le nombre total de comptes clients de Swissquote à fin juin 2015, en hausse de 3,7%.