



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE
POUR LE CHANGEMENT



L'AVENIR DES SERVICES BANCAIRES

**UNE EXPLORATION DE LA FINTECH ET DES
INTÉRÊTS DU CONSOMMATEUR EN**

2017

Résumé du rapport complet disponible sur <http://www.consumersinternational.org/>

INTRODUCTION

Les services et produits de la FinTech sont de plus en plus utilisés ; ils révolutionnent le marché des services financiers aux consommateurs, avec une incidence à la fois positive et négative. Les personnes dédiées à l'intérêt du consommateur doivent œuvrer rapidement afin de répondre aux nouvelles questions de protection des consommateurs.

QU'EST-CE QUE LA FINTECH ?

La FinTech est le croisement entre les services financiers et la technologie. Il ne s'agit pas d'un phénomène nouveau – les institutions financières ont des antécédents quant à l'adoption de nouvelles technologies – du télégramme au commerce à haute fréquence. Les services courants, comme les distributeurs automatiques de billets ou les cartes de crédit, étaient autrefois considérés comme des innovations majeures.

Depuis une dizaine d'années, des jeunes pousses et entreprises technologiques disruptives offrent des produits et services financiers aux entreprises et au grand public, sans intermédiaires. Ces concurrents de la FinTech utilisent des technologies de pointe pour réinventer la prestation de services financiers. En ce sens, la FinTech reflète la perturbation de l'économie dans son ensemble tandis que les plates-formes en ligne, comme Amazon ou Uber, ont modifié l'ordre établi.

LES MOTEURS DE CROISSANCE DE LA FINTECH :

- Un accès quasi-permanent à des supports informatiques puissants et économiques. Cela favorise l'adoption de la FinTech (par les consommateurs utilisateurs de smartphones, par exemple) et l'innovation de cette dernière (en permettant aux sociétés FinTech de fonctionner avec agilité et avec des frais généraux beaucoup plus bas que ceux des entités actuelles).
- L'augmentation des attentes des consommateurs et des besoins non satisfaits – notamment en raison de la façon dont les entreprises technologiques comme Apple et Amazon élèvent le niveau en termes d'expérience utilisateur, et le besoin non satisfait que représente l'exclusion financière.
- Les évolutions démographiques – Les enfants du millénaire représentent la génération la plus massive de l'histoire des États-Unis, et la première à grandir à l'ère du numérique. Ils sont trois fois plus susceptibles que les « baby-boomers » d'effectuer des opérations bancaires à l'aide de dispositifs mobiles,¹ et un tiers de cette génération du millénaire ne s'attend pas à avoir besoin d'un compte bancaire dans cinq ans.²

- La crise financière mondiale de 2008 et les interventions réglementaires ultérieures ont lancé l'engrenage des prêts FinTech. L'augmentation des exigences en matière de fonds propres et les critères d'attribution de prêts plus strictes auxquels les banques ont été confrontées ont rendu la tâche plus ardue aux PME et aux particuliers pour sécuriser leur crédit, créant ainsi un besoin non satisfait. Les nouvelles réglementations imposées en réponse à la crise financière mondiale et aux exigences de fonds propres accrues ont également augmenté les coûts de conformité pour les banques au moment où la FinTech a commencé à décoller.
- La croissance du e-commerce. Dans les pays où une grande partie de la population ne possède pas de compte courant bancaire ou n'utilise pas de carte de crédit, les consommateurs passent directement de l'argent en espèces aux portefeuilles numériques par le biais de plates-formes mobiles telles que Alipay ou WeChat.



1 Forbes citant le FIS Consumer Banking PACE Index 2016

2 Cité dans FinTech Ranking

COMMENT LA FINTECH RESTRUCTURE LES SECTEURS DES SERVICES FINANCIERS

ÉPARGNE

Le secteur de l'épargne a subi une croissance exponentielle. Par exemple, le Yu'e Bao chinois a attiré 185 millions de consommateurs en 18 mois, ce qui lui a permis de générer 600 milliards de yuans d'actifs sous gestion.³ Ue Bao permet aux utilisateurs de profiter de taux sous forme d'intérêts sur les espèces plus avantageux que ceux offerts par les banques et est rapidement devenu l'un des plus importants fonds mondiaux opérant sur les marchés monétaires. Le service est offert sous forme de fonctionnalité sur Alipay, la plate-forme de paiement « avec tiers de confiance » développée par Alibaba pour une utilisation sur ses marchés en ligne. Sa facilité d'utilisation explique probablement son adoption rapide, en particulier par les jeunes chinois scolarisés.

CONSEIL

Les services de gestion financière personnalisée rassemblent en un seul et même endroit le solde des comptes d'un utilisateur, l'historique des transactions de cartes, les cotes de crédit et autres données financières clés provenant des fournisseurs. Ils apportent une valeur ajoutée grâce à l'analyse et à la visualisation des données qui permettent à l'utilisateur de surveiller sa santé financière actuelle, de consulter les prévisions de son évolution, et de recevoir des conseils sur la façon d'améliorer sa situation, en optant, par exemple, pour une offre de carte bancaire plus adaptée.

Les services d'« investissement automatisé » ou de « robots-conseillers » (robo-advisors) sont conçus pour offrir un conseil de gestion de portefeuille automatisé et basé sur un algorithme. Les robots-conseillers utilisent le même logiciel que les conseillers humains, mais coûtent moins cher.⁴

PRÊTS

Le prêt est un des principaux sous-secteurs de la FinTech. L'analyse du Forum économique mondial indique que, de l'investissement total dans les sociétés FinTech, 27 % ont été consacrés aux prêts à la consommation et 16 % aux prêts aux entreprises. Certaines sociétés FinTech ont construit des modèles autour des prêteurs et des emprunteurs : les institutions financières ou les particuliers (pairs) fournissent le capital des prêts attribués, communément appelés « prêts P2P ». Les autres modèles proposent le micro-prêt ou le paiement en point de vente par acomptes provisionnels comme alternative aux cartes de crédit.

L'activité de la FinTech dans la catégorie des prêts hypothécaires est beaucoup plus modérée que dans le secteur des prêts non garantis, probablement en raison de l'augmentation du capital, des échéanciers, de la réglementation et des coûts de défaut impliqués. Cependant, les sociétés FinTech marquent peu à peu le secteur de leur empreinte, principalement par le biais des marchés en ligne. Ici, les courtiers de la FinTech utilisent des algorithmes pour identifier la meilleure affaire sur le marché pour le consommateur, en fonction de la situation personnelle de celui-ci. Ils offrent un processus de pré-approbation hypothécaire simplifié qui peut être complété en ligne.

PAIEMENTS

Le secteur du paiement a lui aussi été fortement perturbé par la FinTech. Pour les consommateurs, les avancées de la FinTech dans le domaine des paiements sont surtout marquées par l'évolution des « portefeuilles numériques ». Par exemple, PayPal compte 197 millions de comptes d'utilisateurs actifs à ce jour. L'entreprise a traité à 4,9 milliards de transactions en 2015.⁵ En Chine, où seulement 16 % des consommateurs possèdent une carte de crédit,⁶ le portefeuille électronique Alipay a été créé par Alibaba. Il compte actuellement 400 millions d'utilisateurs dans le monde⁷ et traite 175 millions de transactions par jour, dont 60 % effectuées via un appareil mobile.⁸ La gamme de services actuellement offerte inclut : le partage d'addition/factures à l'aide d'un code QR (flashcode), le paiement de factures de service, l'achat de crédit pour mobile, l'achat de billets de train et la consultation du solde des comptes bancaires liés.



**LES SERVICES DE
TRANSFERT D'ARGENT
MOBILE ONT EU UN
IMPACT MAJEUR
SUR LES PAYS EN
DÉVELOPPEMENT**

Les services de transfert d'argent mobile ont eu un impact majeur sur les pays en développement. L'essor de ce service permet à chacun d'éviter de passer par un compte bancaire, et de transférer de l'argent aux uns, aux autres et aux commerçants via mobile. L'exemple le plus célèbre est le M-Pesa du Kenya, qui permet aux utilisateurs de déposer de l'argent sur un compte stocké sur leur mobile, d'en transférer aux autres utilisateurs à l'aide de SMS sécurisés par PIN, y compris aux vendeurs de biens et de services, et d'échanger des dépôts contre de l'argent. M-Pesa compte désormais plus de 20 millions d'utilisateurs actifs à travers l'Afrique, le Proche-Orient, l'Asie et l'Europe de l'Est.⁹

3 *The Economist*, février 2017

4 *Investopedia.com*

5 *65 Amazing PayPal Statistics*, mars 2017

6 *Credit in China - Just spend*, *The Economist*, novembre 2016

7 Voir : <https://intl.alipay.com/> Voir également : *32 Amazing Alipay Statistics & Facts*

8 *Alipay speeds up expansion in Europe, targeting Chinese tourists*, *The China Post*, août 2016

9 *Cashless Africa: Kenya's smash success with mobile money*, *CNBC*, novembre 2013.

INSURTECH

InsurTech est une branche distincte de la FinTech qui est dédiée à l'assurance. Les données générées par nos appareils de plus en plus connectés (à la maison, dans la voiture et portés sur nous) permettent aux assureurs d'adopter une nouvelle approche quant à l'évaluation du risque. Les consommateurs peuvent à présent opter pour l'utilisation de capteurs et de localisateurs qui partagent leurs données à l'assureur. En retour, l'assureur offre des polices sur mesure, ainsi que des interventions qui récompensent les comportements à faible risque ou qui favorisent l'atténuation des risques. Les modèles d'assurance pair à pair, ou P2P, sont également en développement. Une plate-forme numérique joue le rôle d'intermédiaire, elle invite les utilisateurs à former des petits groupes d'assurés dont les cotisations sont réunies dans un pool dédié au paiement des indemnités, et dont les fonds restants sont reversés aux membres à l'issue de la période de souscription à la police.¹⁰ La micro-assurance est un autre type de service émergent de la FinTech. Par exemple, le réseau mobile Tigo du Ghana offre des polices d'assurance-hospitalisation et d'assurance-vie aux personnes à faible revenu et aux personnes du secteur informel.

TRANSFERTS DE FONDS

Selon la Banque mondiale, les transferts de fonds des migrants vers les pays en développement représentent environ 440 milliards de dollars chaque année.¹¹ Les sociétés FinTech telles que WorldRemit, Kantox et CurrencyFair offrent des services internationaux de transfert d'argent et de change qui sont moins chers et plus rapides que de nombreuses entreprises en place.¹² Autre exemple, Transferwise réduit les frais en associant deux transferts allant dans des directions étrangères opposées. Il renvoie ensuite ces deux transferts dans leurs pays respectifs.¹³

CRYPTO-MONNAIE

La crypto-monnaie, autre secteur controversé de la FinTech, attire de plus en plus l'attention. Parfois appelé « monnaie virtuelle » (devise numérique), ou « Alt-coins », le Bitcoin est le premier, le plus grand, le plus connu, et actuellement le plus valeureux exemple. Lancé en 2009, le Bitcoin est une monnaie cryptographique et un système de paiement privé basé sur Internet.¹⁴ En termes simples, Bitcoin est une monnaie virtuelle qu'un utilisateur détient dans un portefeuille virtuel spécifique à Bitcoin. Lorsque le titulaire effectue un paiement Bitcoin, il utilise son portefeuille électronique pour envoyer des bitcoins au bénéficiaire qui reçoit directement ceux-ci sur son propre portefeuille électronique. La transaction est vérifiée et enregistrée sur un registre public consultable. L'envoi et la réception de Bitcoin s'effectue sous un pseudonyme, ce qui permet de garder l'anonymat. L'approvisionnement de Bitcoin est limité.

La crypto-monnaie intéresse car elle a été conçue pour éviter le contrôle centralisé et offrir un retour financier sur investissement ainsi que des frais de transaction plus bas. Cependant, les qualités qui permettent au Bitcoin et à ses équivalents de se différencier ont également

engendré certains problèmes associés à la cryptographie, comme le blanchiment d'argent, le contournement des réglementations financières, le financement du terrorisme et l'évasion fiscale.¹⁵

La Blockchain devrait avoir un effet perturbateur sur les modèles commerciaux des banques, le marché de cartes de crédit, les transferts monétaires et la négociation d'actifs

La crypto-monnaie est activée et fonctionne grâce à une technologie appelée Blockchain (litt. chaîne de blocs). La Blockchain fonctionne grâce à Internet et prend la forme d'un registre public qui suit les transactions avec un haut degré de précision. Le réseau est décentralisé, tout comme Internet, ce qui signifie qu'il est extrêmement durable.¹⁶ La nature publique et décentralisée de la technologie signifie qu'il n'existe pas d'autorité centrale. Tout ce qui est écrit sur une Blockchain est verrouillé et stocké à jamais ; toute modification ou falsification est impossible.¹⁷ Cela signifie que toutes les séries de transactions peuvent être vérifiées avec cent pour cent de fiabilité. Le cryptage intégré signifie qu'elle est intrinsèquement sécurisée et que le besoin d'un tiers de confiance est éliminé. La Blockchain devrait avoir un effet perturbateur sur les modèles commerciaux des banques, le marché de cartes de crédit, les transferts monétaires et la négociation d'actifs.^{18,19}

Dans les pays où l'accès aux services bancaires est répandu, le retrait des dépôts peut s'avérer être la catégorie la plus résistante aux perturbations de la FinTech. Les consommateurs ont besoin d'un compte bancaire pour utiliser les nombreux services de la FinTech. Le retrait des dépôts est également une activité hautement réglementée, et quelques sociétés FinTech semblent disposées ou en mesure d'assumer la responsabilité réglementaire de devenir fournisseurs de compte dans le sens conventionnel. Certaines sociétés FinTech travaillent avec des banques conventionnelles en marque blanche, la société FinTech proposant alors la facilité de dépôt à ses clients sous sa propre marque.

10 Peer-to-Peer Personal Lines Insurer Lemonade Opens for Business in New York, Insurance Journal, septembre 2016

11 5 trends affecting the remittance industry, Devex, décembre 2016

12 The Future of FinTech - A Paradigm Shift in Small Business Finance, WEF, 2015

13 FinTech — how TransferWise Disrupts International Payments, Smartup

14 Innovations in payment technologies and the emergence of digital currencies, Banque d'Angleterre, 2014

15 Blundell-Wignall, A., 2014, *The Bitcoin Question: Currency versus Trust-less Transfer Technology*, documents de travail de l'OCDE sur les finances, les assurances et les pensions privées, n°37

16 Cary, N. *Bringing Money into the Digital Age*, blog invité pour l'OCDE, juin 2016

17 *Digital Currency: What the Heck Is It?*, RBC Banque Royale, février 2017

18 *An introduction to FinTech: Key sectors and trends*, S&P Global, octobre 2016

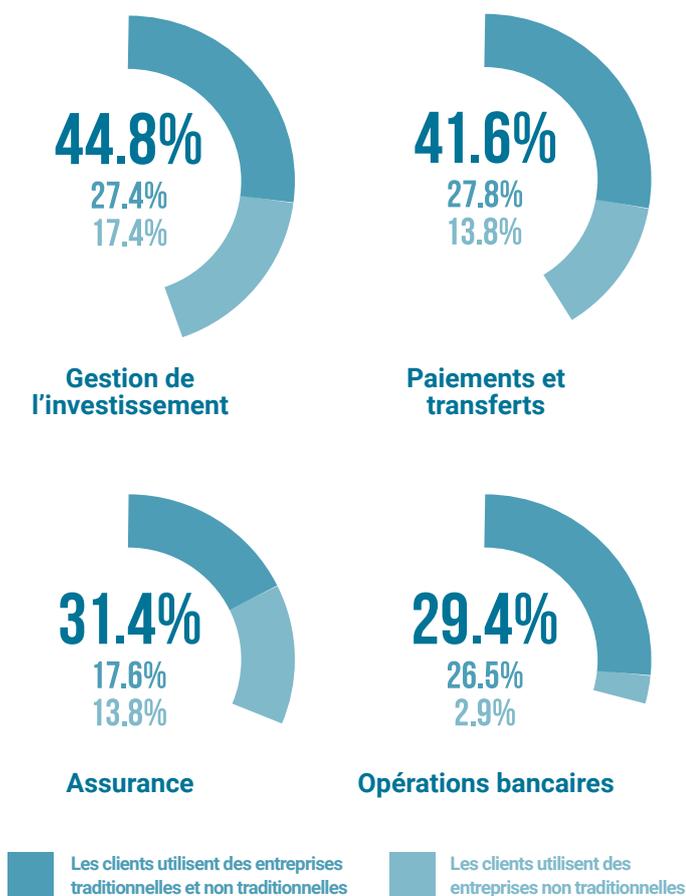
19 *Blurred lines: How FinTech is shaping Financial Services*, PWC, mars 2016

LA RÉPONSE DU CONSOMMATEUR À LA FINTECH

La souscription aux services de la FinTech est élevée. Un récent sondage auprès des consommateurs financiers dans 15 pays a indiqué que la moitié d'entre eux avait fait appel à au moins une entreprise non traditionnelle pour les services bancaires, les assurances, les paiements ou la gestion des investissements, avec le taux de souscription le plus élevé en Asie-Pacifique. Les consommateurs les plus jeunes, les professionnels de la technologie et les personnes aisées sont plus susceptibles de compléter leurs services financiers actuels par des offres de la FinTech.²⁰

Les clients utilisent au moins une entreprise non traditionnelle pour les services financiers, par Domain, 2016.

Source : Capgemini, World FinTech Report, 2017



EY a calculé l'indice d'adoption de la FinTech à travers l'étude de 10 000 personnes actives sur le plan numérique en Australie, au Canada, à Hong Kong, à Singapour, au Royaume-Uni et aux États-Unis.²¹ Il a constaté que 15,5% des consommateurs numériques actifs avaient utilisé au moins deux produits de la FinTech au cours des six derniers mois. En termes de catégorie de services FinTech utilisés, les services de transfert d'argent et de paiement (17,6 %), y compris les transferts de fonds, sont les plus populaires, suivis de l'épargne et de l'investissement (16,7 %).

LES AVANTAGES DE LA FINTECH POUR LES CONSOMMATEURS

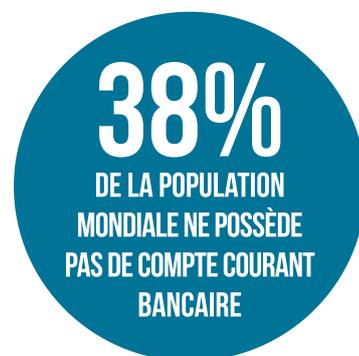
CONCURRENCE ET CHOIX

Les sociétés FinTech bénéficient d'un certain nombre d'avantages par rapport aux opérateurs historiques : des coûts d'exploitation moins élevés, des niveaux de responsabilité réglementaire inférieurs, de nouvelles idées et des approches agiles pour les concrétiser. Les banques principales luttent contre l'adoption de la FinTech. Cette confrontation profite aux consommateurs, tandis que les entreprises des deux camps se disputent la part du lion.

Bien que la concurrence entre les opposants et les opérateurs de la FinTech soit destinée à offrir des avantages tangibles aux consommateurs, il se pourrait que les opérateurs offrent ces avantages à plus grand nombre de consommateurs que les sociétés FinTech. Les banques titulaires bénéficient d'un certain nombre d'avantages auxquels les start-up de la FinTech ont plus difficilement accès. Par exemple, elles ont de l'envergure, une clientèle en place dans un marché à la fréquence de renouvellement faible, une forte confiance institutionnelle et une conformité réglementaire intégrée. Elles disposent également du capital nécessaire pour investir dans la mise à niveau et/ou l'acquisition de FinTech. Les banques ont par ailleurs un avantage en termes de confiance des consommateurs. L'étude de consommation mondiale effectuée pour FIS, un fournisseur de technologie financière, a indiqué que, parmi les consommateurs bancaires qui utilisent des applications de gestion financière personnelle, 90 % le font à travers une application développée par leur fournisseur existant.²²

ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

38 % de la population mondiale ne possède pas de compte courant bancaire²³ et une part encore plus importante n'a pas accès aux produits d'investissement et d'assurance les plus simples.²⁴ Les services en ligne de FinTech ont bénéficié à un grand nombre de consommateurs en Afrique subsaharienne, où les comptes d'argent mobile ont stimulé la croissance de la pénétration globale des comptes de 24% en 2011 à 34% en 2014.



Cependant, l'accès aux avantages de la FinTech mobile dépend de l'accès à un abonnement téléphonique et à un mobile. À la fin de 2015, seulement 46 % de la population africaine avait un abonnement mobile, contre 63 % dans le monde. Ce chiffre devrait grimper à 54 % d'ici 2020, contre 72 % dans le monde.²⁵

20 Capgemini, World FinTech Report, 2017

21 EY FinTech Adoption Index, 2015

22 FIS Consumer Banking Pace Index, 2016

23 Global Findex Database

24 Financial services in 2017 - The Economist Intelligence Unit, 2016

25 The Mobile Economy Africa 2016, GSMA, 2016

LES DÉFIS DE LA FINTECH POUR LES CONSOMMATEURS

DONNÉES, CONFIDENTIALITÉ ET FINTECH

Depuis l'apparition de la FinTech, les services financiers sont devenus les plus grands utilisateurs de données.²⁶ Cela donne lieu à des problèmes de sécurité concernant les piratages et les violations des données et, dans un contexte bancaire où le vol d'identité et le vol d'actifs peuvent être simultanés, cela peut entraîner un préjudice potentiellement catastrophique pour les consommateurs (voir la responsabilité ci-dessous). L'appétence croissante de la FinTech pour les données de contexte, de situation et de comportement du consommateur alimente également les préoccupations en matière de données et de confidentialité.

Les critiques ont exprimé leurs inquiétudes quant au fait que l'accès à tant de données pourrait accroître la discrimination tarifaire et l'exclusion financière : les consommateurs les plus à risque et ceux n'ayant pas d'empreinte numérique pourraient être écartés, et les fournisseurs pourraient chercher à n'offrir des services qu'aux secteurs les plus rentables ou au risque le moins élevé sur le marché. Il est également possible que les assureurs imposent le consentement à la souscription d'une couverture sous conditions. L'utilisation d'algorithmes fermés et exclusifs pourrait également créer une situation où les consommateurs se verraient refuser l'accès à un service (par exemple, à un crédit ou à une assurance) sur la base d'une corrélation inexacte, sans possibilité de réfutation ou de correction des hypothèses sous-jacentes.

FRAUDE

La FinTech est particulièrement vulnérable à la cybercriminalité et à l'espionnage.²⁷ Les transactions frauduleuses en ligne devraient s'élever à 25,6 milliards de dollars d'ici 2020, contre 10,7 milliards de dollars en 2016. En d'autres termes, parmi chaque tranche de 1 000 \$ dépensée, 4 \$ seront frauduleux. Plus d'un quart de ces chiffres seront liés à la fraude bancaire.²⁸

**LA FRAUDE EN LIGNE
POURRAIT ATTEINDRE
25,6 MILLIARDS DE
DOLLARS D'ICI 2020**

Les données personnelles sont menacées si les périphériques sont perdus et vulnérables lors de l'inscription des données bancaires dans des portefeuilles mobiles. Cela favorise la croissance de l'authentification à deux facteurs, ce qui exige que l'utilisateur de portefeuille ait au moins deux types d'informations d'identification de sécurité pour accéder à son compte, à savoir un code PIN ou un mot de passe, un support physique tel qu'un smartphone, et des informations biométriques, comme une empreinte digitale ou une reconnaissance de la rétine.²⁹



PROBLÈMES RELATIFS AU PRÊT P2P

Certaines plates-formes P2P se sont développées à l'aide de modèles non testés et ont rencontré des problèmes. En 2016, l'agence de notation américaine Moody's a déclaré que les investissements soutenus par des prêts émis par Prosper ne fonctionnaient pas aussi bien que prévu et pourraient être déclassés. Cela peut indiquer des problèmes de sélection des emprunteurs. En plus des préoccupations des agences de notation, le Financial Stability Oversight Council (Conseil américain du contrôle de la stabilité financière) a suggéré que les organismes de réglementation fassent preuve de vigilance quant au suivi des prêteurs numériques.³⁰ La croissance explosive des prêts P2P en Chine – de 214 plates-formes de prêt en 2011, à plus de 3 000 en 2015³¹ – a initialement eu lieu hors du champ d'application des régulateurs et a entraîné des fraudes et des modèles de financement dangereux. Plus d'un tiers des entreprises P2P ont fermé leurs portes.

26 *Big data, financial services and privacy*, The Economist, février 2017

27 Arner, Douglas W. et Barberis, Janos Nathan et Buckley, Ross P., *The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?*, 2015, document de recherche de la faculté de droit de l'Université de Hong Kong n°2015/047 ; document de recherche sur la loi de l'UNSW n°2016-62.

28 *Online Transaction Fraud To More Than Double To \$25BN By 2020*, Juniper Research, mai 2016

29 *Online Transaction Fraud To More Than Double To \$25BN By 2020*, Juniper Research, mai 2016

30 *An introduction to FinTech: Key sectors and trends*, S&P Global, octobre 2016

31 *The age of the appacus - In FinTech, China shows the way*, The Economist, février 2017

DETTE PROBLÉMATIQUE ET PRÊT ABUSIF

Les sociétés FinTech ont créé des plates-formes qui rationalisent les processus d'application et traitent les données afin de faciliter la prise de décision sur l'octroi d'un prêt. Cela peut impliquer un accès au prêt en quelques minutes pour les consommateurs éligibles. Bien que cela puisse marquer un développement positif, il y a dans certains cas, le crédit aisément accessible peut entraîner des niveaux de dette problématiques pour les consommateurs.³² La technologie a également facilité le système des prêts sur salaire et abusifs, ce qui signifie que les consommateurs qui ont vu leurs demandes de crédits refusées par d'autres institutions et/ou qui sont en situation critique peuvent désormais accéder à un crédit à taux élevé et potentiellement nocif, en quelques minutes.

RESPONSABILITÉ : QUI L'ASSUME SI LES CHOSES TOURNENT MAL ?

La question de la responsabilité et, plus précisément, à quelle partie elle revient, est un thème dominant de la FinTech, en particulier en ce qui concerne les services de gestion financière personnelle/d'agrégation de comptes. Sans les protocoles par lesquels un consommateur peut autoriser ces types de services à recevoir des données de compte directement de leur banque, le consommateur doit fournir ses identifiants de connexion au tiers FinTech, qui peut alors accéder au compte et « racler » les données requises. Cela entraîne notamment :

- Des problèmes de protection du consommateur, en particulier lorsque le contrat de ce dernier contient des dispositions qui permettent à sa banque de se dégager de toute responsabilité en cas de pertes résultant de fraudes ou autres activités illégales suite à l'autorisation d'accès au compte (de la part du consommateur) par un tiers.
- Les banques peuvent évoquer leurs préoccupations relatives à la protection des consommateurs pour interdire ou, au minimum, décourager fortement l'accès de tiers aux données de compte, et par extension interdire aux tiers FinTech de proposer aux consommateurs un service dont ils pourraient bénéficier.

La responsabilité est également un problème par rapport à la crypto-monnaie, car la nature décentralisée du système considère que l'utilisateur assume l'entière responsabilité du vol (lorsqu'il possède de l'argent dans un portefeuille numérique).

RISQUES SYSTÉMIQUES

La répartition minimale des coûts et les effets de réseau accélérés peuvent entraîner la sollicitation et l'utilisation de services FinTech par des millions de personnes avant que les défauts ou les risques inhérents ne soient bien compris ; ou avant que les régulateurs ne puissent évaluer correctement si le service à l'échelle pose un risque systémique, et prévoir les garanties requises le cas échéant.

RENDRE LA FINTECH EFFICACE POUR LES CONSOMMATEURS

La FinTech en est encore à ses débuts. Bien qu'elle redéfinisse les grands marchés des services financiers dans le but d'offrir des avantages aux consommateurs, certains risques et préjudices sont déjà apparents. D'autres apparaîtront à mesure que l'adoption de la FinTech augmentera, ou lorsque de nouvelles innovations révolutionneront à nouveau les offres du marché. Bien qu'elle soit inévitable, une législation ou une réglementation nouvelle ou révisée sera nécessaire pour y répondre ; nous ne sommes pas encore en mesure de prévoir avec certitude la forme sous laquelle les risques ou les réponses optimales se présenteront.

Néanmoins, les Principes de haut niveau du G20 sur la protection des consommateurs financiers (FCP, 2011) et les Principes de haut niveau pour l'inclusion financière numérique (DFI, 2016), ainsi que d'autres instruments et initiatives clés, pourraient servir de base comme réponse aux risques et aux préjudices identifiés. Les régulateurs ont également commencé à réagir à la FinTech. Les mesures prises par la Commission européenne peuvent garantir que les États membres de l'UE sont plus avancés que les autres régions.

UTILISER LA FINTECH POUR DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS (VOIR DFI 1).

Le soutien de l'expansion continue de la FinTech est crucial compte tenu du rôle qu'elle peut jouer sur le développement des intérêts économiques des consommateurs et sur le dépassement des causes de préjudice au consommateur. L'expansion devra se concrétiser avec les principes de protection, en s'assurant que les services sont sécurisés, qu'ils traitent les consommateurs et leurs données de façon équitable et respectueuse.

Dans les pays où l'accès aux services bancaires est généralisé, l'adoption des stratégies numériques par défaut par les entités historiques risque d'avoir un impact négatif et exclure les consommateurs qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas adopter les canaux numériques, en particulier si des fermetures de succursales bancaires s'ensuivent. Il est important que ceux qui œuvrent dans l'intérêt du consommateur tiennent compte des intérêts de ces groupes et s'assurent qu'ils sont traités équitablement par les fournisseurs.



**L'ADOPTION RAPIDE
POURRAIT EXPOSER DES
MILLIONS DE PERSONNES
AUX RISQUES AVANT MÊME
QU'ILS NE SOIENT COMPRIS**

³² Pitfalls for the Unwary Borrower Out on the Frontiers of Banking, The New York Times, septembre 2015

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE, RÉGLEMENTAIRE ET DE CONTRÔLE ; LE RÔLE DES ORGANISMES DE SURVEILLANCE (VOIR FCP1, FCP2, DF12, DF13).

Certains organismes de réglementation ont offert des initiatives de « portes ouvertes », telles que le projet « Innovate » de la Financial Conduct Authority du Royaume-Uni. Celles-ci sont destinées à permettre aux sociétés FinTech naissantes de mieux comprendre les exigences réglementaires auxquelles elles seront confrontées, et de permettre au régulateur d'évaluer le caractère des entreprises et de se tenir informé de l'innovation de la FinTech. Les directives chinoises sur la finance en ligne, publiées en juillet 2015, sont mentionnées par certains en guise d'exemple notable.³³

Au-delà des mandats fondamentaux, la FinTech encourage les organismes de réglementation à élaborer un mandat supplémentaire axé sur le soutien de la croissance de la FinTech. Dans certains cas, cela prend la forme de centres d'innovation qui prévoient un dialogue bilatéral et des « sandboxes » réglementaires qui permettent des essais contrôlés des innovations de la FinTech (par exemple, au Royaume-Uni,³⁴ à Singapour). Les régulateurs peuvent également utiliser « RegTech »,³⁵ qui réemploie les progrès technologiques qui ont donné naissance à la FinTech, pour soutenir des approches automatiques basées sur les données pour la supervision du système financier et le suivi du rendement et de la conformité des sociétés FinTech.

En ce qui concerne l'exploitation des « sandboxes », les exemptions réglementaires doivent être considérées comme des privilèges à gagner. La meilleure pratique à cet égard doit permettre aux régulateurs d'accorder des exemptions uniquement lorsque la société FinTech peut démontrer (i) qu'elle représente une véritable innovation, (ii) que si elle offre des services à la clientèle, elle consacre ses efforts aux intérêts du consommateur, (iii) qu'elle est consciente des risques impliqués, et (iv) qu'elle peut quitter le marché en cas d'échec sans causer de préjudice financier aux consommateurs. En outre, le processus d'octroi d'une exemption offre à la FinTech l'opportunité de démontrer au régulateur son adhésion au FCP pertinent (par exemple, sur les données et le traitement juste et équitable des consommateurs).

PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA CONFIDENTIALITÉ DU CONSOMMATEUR (VOIR FCP8, DF15, DF17).

Les sociétés FinTech doivent intégrer des garanties de protection des données à ses produits et services dès la première phase de développement. Le Régime général de protection des données de l'UE obligera les sociétés FinTech opérant dans les États membres de l'UE à prendre ces engagements. La FinTech non européenne pourrait associer ces engagements par l'internalisation des sept principes fondamentaux de Privacy By Design, ainsi que l'adhésion aux Principes directeurs 2013 de l'OCDE régissant la protection de la vie privée et des flux transfrontaliers de données personnelles. Indépendamment de la compétence, chacun doit tenir particulièrement compte des dispositions relatives à la limitation de la collecte/minimisation des données, à la limitation de l'utilisation et à la correction et/ou à la suppression rapide des données inexactes.



En ce qui concerne l'incitation à la concurrence, un droit à la portabilité des données et un cadre qui prévoit cela, ainsi que le droit pour un tiers désigné par le consommateur de recevoir les données portées, est essentiel. La directive sur les services de paiement 2 de l'UE offre un exemple de la manière dont cela pourrait être adopté.

Les efforts visant à fournir aux consommateurs une identité numérique ont le potentiel d'améliorer l'expérience du consommateur en permettant l'ouverture de compte à distance avec un nouveau fournisseur bancaire, tout en améliorant la sécurité et en réduisant la fraude. La Commission européenne a tenté de le faire avec son règlement eIDAS sur les services d'identification électronique et fiduciaires pour les transactions électroniques sur le marché intérieur.

TRAITEMENT JUSTE ET ÉQUITABLE DES CONSOMMATEURS (VOIR FCP3).

Les idées décrites dans le cadre de la protection des données (comme l'internalisation de la confidentialité dès la conception) et les pratiques réglementaires (meilleures pratiques pour l'octroi des exonérations « sandbox », supervision via RegTech) offrent des points de départ pour la réflexion sur le traitement des décisions injustes prises par les sociétés FinTech à partir d'algorithmes (partialité technologique, sélection des meilleurs éléments et discrimination tarifaire).

En ce qui concerne la responsabilité pour la fraude et la perte lorsque les données de compte sont partagées avec un tiers FinTech, EU PSD2 et ses dispositions pour la portabilité sécurisée des données basées sur l'architecture de l'API offre un plan pour aborder cette question de manière à habilitier et à protéger les consommateurs. Les systèmes d'accréditation destinés aux consommateurs et la « liste blanche » des sociétés FinTech agréées conservée par un organisme réglementaire, avec lequel les entités historiques peuvent partager des données en toute confiance, pourraient offrir un moyen d'identifier et de différencier les tiers FinTech fiables, même si cela n'empêcherait pas les mauvais acteurs de continuer à agir.

³³ Arner, D.W. et Barberis, J., FinTech in China: from the shadows? *The Journal of Financial Perspectives*, EY, hiver 2015

³⁴ FCA Project Innovate

³⁵ Treleaven, P. Financial regulation of FinTech, *The Journal of Financial Perspectives*, EY, hiver 2015 ;

Les exemples de prêteurs FinTech P2P affichant une certaine rigidité à l'encontre des débiteurs en difficulté indiquent qu'un renforcement du respect de ce principe pourrait également entraîner des améliorations dans ce secteur.

ÉDUCATION ET SENSIBILISATION FINANCIÈRE, DIVULGATION ET TRANSPARENCE (VOIR FCP4, FCP5, DFI6).

Certains services FinTech utilisent la technologie pour faciliter la compréhension des données de compte et des comportements financiers des consommateurs en générant des idées sur lesquelles le consommateur peut agir. De tels services peuvent améliorer l'éducation à la consommation. Toutefois, les fournisseurs doivent également utiliser ces techniques pour aider les consommateurs à mieux comprendre le produit ou le service qu'ils envisagent ou utilisent déjà, ainsi que leurs droits relatifs à ce produit ou service, et la façon dont le consentement est demandé en fonction de la méthode de collecte et d'utilisation de leurs données.

La sécurité et la confidentialité des données doivent être intégrées aux offres de FinTech dès le départ

Les risques posés par la crypto-monnaie aux consommateurs découlent en partie d'une mauvaise compréhension de son fonctionnement, du manque de sécurité qu'elle peut présenter et de sa volatilité potentielle. Ces risques s'expliquent également par le fait que, en tant que système décentralisé, elle opère en grande partie hors de la portée des cadres réglementaires et de protection des consommateurs. L'éducation à la consommation est nécessaire pour sensibiliser les consommateurs aux risques liés à l'achat et à l'utilisation de la crypto-monnaie.

PROTECTION DES ACTIFS DES CONSOMMATEURS CONTRE LA FRAUDE ET LA MAUVAISE UTILISATION (VOIR FCP 7).

L'adhésion au FCP7 doit être sollicitée par tous les régulateurs dans leurs interactions avec les sociétés FinTech et, comme pour la sécurité et la confidentialité des données, elle doit être intégrée aux offres FinTech dès le départ.

CONCURRENCE (VOIR : FCP 10).

En Europe, les éléments de « services bancaires ouverts » de la Directive sur les services de paiement 2 visent à promouvoir des marchés concurrentiels. L'interopérabilité joue également un rôle clé dans le décloisonnement des fournisseurs et la facilitation de la concurrence, ainsi que sur l'amélioration de l'expérience consommateur, notamment dans les pays en développement, où l'interopérabilité pour les paiements mobiles est essentielle pour permettre aux personnes utilisant différents réseaux mobiles de se faire des transferts d'argent.

CONCLUSIONS

La FinTech a eu un impact majeur sur le marché des services financiers et sur le comportement des consommateurs dans ces secteurs. La FinTech peut être un atout majeur pour les consommateurs en leur offrant davantage de choix, de concurrence et de commodité, et en ouvrant un accès aux services financiers fondamentaux dans des régions du monde où les consommateurs ont été privés de ceux-ci pendant trop longtemps. Les avantages proviendront des nouvelles sociétés FinTech ainsi que des entités historiques qui cherchent à concurrencer avec de nouvelles offres. Il existe toutefois un certain nombre de risques et de préjudices qui découlent de la FinTech. Ceux-ci incluent la « Fintrusion ». La cybercriminalité reste une préoccupation majeure – en particulier lorsque les actifs des gens sont impliqués.

Les organismes de réglementation ont un rôle clé à jouer pour maximiser les avantages et minimiser les dommages potentiels, en soutenant l'innovation et en atténuant les risques. Les innovations de RegTech ont l'intention de jouer un rôle clé en les soutenant dans cette entreprise. Parallèlement à la réglementation, les éléments des principes de protection des consommateurs des services financiers existants et l'accès aux principes des services financiers numériques peuvent servir de point de départ pour faire face aux nouveaux préjudices.





**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE
POUR LE CHANGEMENT

Consumers International rassemble plus de 200 organisations membres dans plus de 100 pays afin de renforcer et de promouvoir les droits des consommateurs où ils se trouvent. Nous sommes leurs voix dans les forums internationaux décisionnaires et sur le marché mondial pour faire en sorte que le consommateur soit traité de façon sûre, juste et honnête.

Consumers International est une organisation caritative (N°1122155) et une société à responsabilité limitée par garantie à but non lucratif (N° 04337865) immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles.

consumersinternational.org

 [@consumers_int](https://twitter.com/consumers_int)

 [/consumersinternational](https://www.facebook.com/consumersinternational)