

Les banques qui considèrent les thèmes FinTech d'un mauvais œil retardent la mise en œuvre

Au cours des deux dernières années, les banques suisses se sont certes intéressées aux FinTech services, mais les considèrent moins pertinents qu'en 2014. Dans le même temps, la mise en œuvre des thèmes d'intérêt n'avance qu'à petits pas. Les innovations numériques ne s'appliquent qu'en périphérie des activités principales. Ce sont les résultats révélés par une étude du Banking Think Tank e-foresight de Swisscom et du Competence Center Sourcing dans l'industrie financière des universités de Saint-Gall et de Leipzig.

Pour la deuxième fois [depuis 2014](#), le Banking Think Tank e-foresight de Swisscom a examiné, en collaboration avec le Competence Center Sourcing (CC Sourcing), la propension des banques suisses à innover. Ce sont ainsi en tout 16 banques de détail suisses et 22 banques étrangères qui se sont soumises à cet exercice. L'étude examine les innovations dans les services numériques que les banques considèrent comme prometteuses en vue de 2020 et les initiatives déjà mises en œuvre. Dans l'ensemble, les banques évaluent la pertinence des plus de 50 thèmes FinTech comme étant inférieure à 2014, mais il y a des différences qui peuvent être expliquées par un niveau de connaissance plus important et des opinions différenciées. Le résultat reste cependant surprenant, compte tenu des évolutions rapides survenues dans l'environnement FinTech dans la même période.

Plus de la moitié (52%) des personnes interrogées ont déclaré que leur entreprise n'était pas encore prête à effectuer une transformation vers une banque numérique. 67% des sondés ont certes indiqué que le budget alloué aux innovations numériques avait augmenté, mais une énorme lacune existe désormais entre l'estimation de la pertinence et le degré de mise en œuvre réel. 52% des personnes interrogées ont déclaré ne pas encore avoir de stratégie pour le Cross Channel Management, 59% ne sont pas en mesure de proposer à leurs clients le passage sans heurt entre les différents canaux.

Thèmes principaux en périphérie des activités principales

Les points clés du calendrier FinTech des banques sont le placement numérique (pertinent pour 79% des sondés), le paiement mobile sans contact (pertinent pour 74% des sondés), le paiement peer-to-peer (pertinent pour 68% des sondés) et le financement en ligne (pertinent pour 60% des sondés). Le degré de réalisation fait preuve ce faisant un franc retard: près de la moitié (43%) des personnes interrogées, par exemple, n'a rien prévu pour la mise en œuvre d'une assistance-conseil numérique ni

pour le recours à un Robo Advisor dans les placements. Dans le domaine du financement, en revanche, de nombreux sondés ont déclaré posséder des solutions pour la demande en ligne de petits crédits et d'hypothèques – notamment pour le rachat. Le thème le plus développé par les banques est celui du paiement mobile sans contact: diverses banques se sont affiliées à TWINT (anciennement TWINT et Paymit) et offrent maintenant des cartes Maestro compatibles avec NFC.

Baisse d'intérêt

Les banques considèrent que le Social Trading, une pratique reposant sur l'intelligence collective des investisseurs (notamment proposée par la Fidor Bank ou, en Suisse, par Crowders.ch) est peu pertinent comme le signalait déjà l'édition précédente de l'[Étude sur l'investissement numérique d'e-foresight et de l'Institut de services financiers de Zoug](#). Encore fortement sous surveillance en 2014, les paiements peer-to-peer effectués par l'intermédiaire de plateformes de messagerie comme Facebook, Snapchat ou WeChat ne se voient désormais allouer plus qu'un tiers de pertinence, alors qu'à l'étranger, des évolutions notables sont enregistrées dans ce domaine. Les banques n'attribuent aux monnaies virtuelles ainsi qu'aux applications reposant sur la technologie Blockchain qu'une pertinence à moyen terme. La valeur des données n'a pas été reconnue dans toute son ampleur et la mise en place de modèles commerciaux basés sur les données n'en est qu'à ses débuts.

Perspectives

Les auteurs de l'étude concluent que les banques suisses se concentrent trop fortement sur la mise en œuvre des solutions numériques proches de leurs activités principales. Pour Falk Kohlmann de Swisscom Banking Think Tank e-foresight, une chose est claire: «Ce sont ceux qui proposeront à l'avenir des services plus éloignés des banques qui gagneront.» Ceci présuppose cependant que les banques appréhendent la numérisation comme un changement de paradigme et orientent leur culture vers les innovations technologiques afin de pouvoir réagir rapidement aux changements du marché. Et Rebecca Nüesch de CC Sourcing, coauteur de l'étude, d'ajouter: «La numérisation concerne la banque tout entière, ses limites relèvent du domaine éthique, à savoir quelles données la banque peut-elle et veut-elle exploiter?». Thomas Zerndt de CC Sourcing, également coauteur, complète: «La numérisation n'est pas un thème technologique, mais bien plus un changement fondamental dans la préservation des valeurs et la fourniture de services.»

Berne, le 22 septembre 2016