

12 | 2020

Edition 85

## Permis de payer de façon cool

Interview avec  
Thomas Hilgendorff,  
CEO de Yapeal

Comportement  
de consom-  
mation suisse  
en temps réel

Le Liechtenstein  
en triangle

# it

# re

# ve

# lie

# chten

# stein

### 03 EDITORIAL

## La numérisation, une mégatendance

Les virements en temps réel seront la nouvelle norme.

### 04 INTERVIEW

## Yapeal – Permis de payer de façon cool

La première start-up suisse disposant d'une licence Fintech mise sur une numérisation sans compromis du trafic des paiements. Thomas Hilgendorff, CEO, parle des défis réglementaires, des objectifs stratégiques et d'expériences de paiement cool.

### 12 FACTS & FIGURES

## Comportement de consommation suisse en temps réel

La demande d'analyses de la consommation privée a fortement augmenté depuis le Covid-19. «Monitoring Consumption Switzerland» propose un tour d'horizon.

### 13 STANDARDIZATION

## Repenser l'approvisionnement en espèces

L'utilisation d'espèces est en forte régression. Il s'agit d'un défi pour les banques suisses en ce qui concerne l'exploitation des Bancomat. Une meilleure utilisation des appareils est en vue.

### 14 COMPLIANCE

## Liechtenstein: les défis des relations triangulaires

Conclure un accord monétaire avec la Suisse toute en étant membre de l'EEE. Cela pose au pays des défis d'ordre réglementaire et pratique.

### 16 PRODUCTS & SERVICES

## Le portefeuille numérique pour le Liechtenstein

Au printemps 2020, la Liechtensteinische Landesbank a lancé sa solution de paiement LiPay, qui permet le paiement instantané numérique.

### 18 STANDARDIZATION

## eBAM: gestion des comptes bancaires en libre-service

L'ouverture, la fermeture et la gestion des comptes bancaires sont souvent lourdes, fastidieuses et sujettes aux erreurs. La gestion électronique des comptes bancaires (eBAM) crée de la transparence, de l'efficacité et permet la standardisation des processus.

#### IMPRESSUM

##### EDITEUR

SIX INTERBANK CLEARING SA  
Hardturmstrasse 201  
CH-8005 Zurich  
T +41 58 399 4747

##### COMMANDES/FEED-BACK

clearit@six-group.com

##### EDITION

Edition 85 – décembre 2020  
Paraît régulièrement, aussi en ligne sur  
www.clearit.ch

##### CONSEIL

Samuel Ackermann, PostFinance; Daniel Berger, SIX; Boris Brunner (responsable), SIX; Susanne Eis, SECB; Pierre-Michel Gicot, BCV; Susanne Höhener, Liechtensteinischer Bankenverband; Daniela Hux-Brauss, Credit Suisse AG; Gabriel Juri, SIX; Karin Pache, SIX; Raphael Reinke, SNB; Thomas Reske, SIX; Peter Ruoss, UBS Switzerland AG;

##### EQUIPE DE REDACTION

Gabriel Juri (responsable), Karin Pache et Thomas Reske, SIX

##### TRADUCTIONS

Anglais: Translation Service Team, SIX  
Français: Denis Fournier

##### PRESENTATION

Felber, Kristofori Group, agence de publicité

##### IMPRESSUM

sprüngli druck ag

Vous trouverez d'autres informations sur les systèmes suisses de trafic des paiements sur le site Internet  
www.six-interbank-clearing.com

##### PAGE DE TITRE

Thomas Hilgendorff, CEO de Yapeal



## Chères lectrices chers lecteurs

Pour beaucoup d'entre nous, la vie à laquelle nous étions habitués a changé et, avec elle, le sentiment de normalité. Pour notre environnement comme pour notre travail, il est plus important que jamais d'aborder les nouveaux défis avec confiance et inspiration. Pour moi aussi, l'année a apporté son lot de changements. Ainsi, je suis devenu CEO de Credit Suisse (Suisse) SA au printemps et, en tant que nouveau membre du Conseil d'administration de SIX, je contribue notamment au développement du trafic des paiements en Suisse.

2020 entrera dans l'histoire comme une année difficile et tumultueuse. Nous nous souviendrons certainement toute notre vie du confinement et de la façon dont le coronavirus a bouleversé nos activités privées et professionnelles. Cette année, nous avons également assisté à une nette progression de la numérisation. Mais n'oublions pas que le numérique, s'il offre de nombreuses nouvelles possibilités, a encore besoin de l'humain. Un bon exemple nous est fourni par le nouveau concept de succursales du Credit Suisse, qui allie service personnel et numérisation.

Ainsi, grâce aux dernières technologies, nous pouvons offrir à nos clients des formes interactives de conseil et, si besoin, faire intervenir directement des spécialistes via vidéoconférence lors d'un entretien. Même dans un environnement numérique, le contact personnel reste primordial. Il est un élément incontournable d'une collaboration basée sur la confiance avec nos clients.

En 2021, la grande tendance de la numérisation restera un moteur essentiel et continuera d'accélérer le rythme de nos vies. Dans le domaine du trafic des paiements, par exemple, les virements en temps réel deviendront la norme. Comme nous le voyons déjà dans les pays avec «SEPA Instant Payment» et dans certaines banques suisses, des paiements dits «Instant Payments» pourront être exécutés de façon quasi instantanée, 24h/24 et toute l'année. SIX réalise un excellent travail dans ce domaine et continue de s'armer pour l'avenir: afin de traiter les virements en temps réel et de développer globalement le système SIC, elle mettra en service une nouvelle infrastructure technique – la plate-forme SIC5 – à partir de 2023. Les exigences élevées en matière de disponibilité, de temps de traitement et de durée de service pour l'émission et la réception de paiements en temps réel pourront ainsi être satisfaites.

La numérisation demande aussi un haut niveau de flexibilité et d'agilité. Il faut s'ouvrir, collaborer et s'interconnecter. À l'avenir, l'innovation et les offres axées sur les clients deviendront des facteurs concurrentiels encore plus déterminants sur la place financière helvétique. Là encore, SIX a joué un rôle central en lançant «b.Link», des interfaces standardisées entre établissements financiers et prestataires tiers. Et bien sûr, les entreprises de la Fintech, avec leurs modèles d'affaires innovants, continueront de faire souffler un vent nouveau sur notre place financière.

En d'autres termes: j'attends avec impatience l'année 2021, qui promet d'être passionnante!

**André Helfenstein**  
CEO Credit Suisse (Suisse) SA

**Thomas Hilgendorff,**  
CEO de Yapeal



# *Yapeal – Permis de payer de façon cool*

*Les néobanques sont en vogue. Elles misent sur une numérisation intelligente et sans compromis des processus dans le trafic des paiements. Depuis juillet 2020, Yapeal est la première start-up suisse à détenir une licence Fintech de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).*

*Thomas Hilgendorff, CEO, parle des défis réglementaires, des objectifs stratégiques et d'expériences de paiement cool.*

**On se voit pour la première fois, et tu me tutoies déjà. Vous tutoyez votre clientèle et, il me semble, tout le monde en général. Comment cette culture du tutoiement a-t-elle été perçue par la FINMA et la Banque nationale lorsque vous avez demandé l'autorisation Fintech ou le raccordement au système SIC?**

**Thomas:** De manière générale, je pense qu'ils trouvent ça cool. Mais dans cet environnement réglementaire, on ne se tutoie pas. Ni par écrit ni oralement.

**Quelles exigences réglementaires sont particulièrement difficiles pour vous et pourquoi?**

La licence Fintech nous permet d'entrer intelligemment dans le «banking», parce que les exigences en matière de fonds propres sont considérablement plus faibles qu'avec une licence bancaire. Dans le même temps, la FINMA ne nous a toutefois pas accordé de sauf-conduit. Les sujets du KYC et du blanchiment d'argent sont les deux plus gros morceaux. Ici, nous sommes traités exactement de la même manière qu'une banque sur le plan réglementaire. Un collègue d'une banque cantonale m'a dit que leur politique de lutte contre le blanchiment d'argent fait 50 pages; la nôtre en fait dix de plus. Donc rien ne nous est donné, ce qui est aussi tout à fait normal. Nous sommes actuellement en pourparlers avec la BNS au sujet de la franchise d'intérêts négatifs sur notre avoir en compte de virement. La licence Fintech nous permet un dépôt du public d'un maximum de CHF 100 millions avec une franchise de 10 millions. Cela signifie que jusqu'à CHF 90 millions peuvent nous être grevés d'intérêts négatifs, soit jusqu'à CHF 675 000. C'est de l'argent difficile à générer parce que, contrairement aux banques, nous ne sommes pas autorisés à travailler avec les fonds des clients pour compenser les taux d'intérêt négatifs. Nous constatons donc un certain désavantage en ce qui concerne cette franchise.



**La licence Fintech nous permet d'entrer intelligemment dans le «banking», parce que les exigences en matière de fonds propres sont considérablement plus faibles qu'avec une licence bancaire.»**

**A quelle fréquence êtes-vous contrôlés?**

A la même fréquence que les banques. Certains domaines font l'objet d'un contrôle annuel, d'autres tous les deux ou trois ans. Dans l'ensemble, nous sommes entièrement contrôlés en trois ans.

**Apparemment, vous vouliez entrer sur le marché l'an passé déjà. Pourquoi cela ne s'est-il produit que cet été?**

Techniquement, nous étions opérationnels à la mi-2019 avec les premiers paiements par carte. Cependant, nous ne disposons pas de licence Fintech à l'époque, ce qui est la condition préalable à un raccordement à SIC.

**Mais ne le saviez-vous pas déjà avant?**

Nous pensions que cela irait plus vite avec la licence Fintech. Comme nous ne l'avons reçue qu'en mars, la mise en service a été retardée. Mais je tiens à souligner que la FINMA et la BNS nous ont soutenus dans le cadre des possibilités légales. Par exemple, nous étions déjà autorisés à intégrer et à tester SIC chez nous avant que la BNS ne nous attribue formellement le compte de virement, ce qui nous a permis de gagner du temps pour la «mise sur le marché».

**Vous souhaitez faire du paiement une «expérience». Habituellement, on parle d'expérience s'agissant de visites au théâtre, d'expositions d'art ou de voyages. En quoi le fait de payer avec un compte bancaire ou une carte Yapeal devrait-il faire plaisir?**

Il s'agit d'une question légitime (*sourire*). Dans le contexte d'aujourd'hui, nous constatons que les paiements arrivent souvent en retard au bénéficiaire, voire pas du tout pendant le week-end. Ou l'on reçoit un décompte de carte de crédit en fin de mois portant sur, disons, CHF 3000, ce qui n'est vraiment pas réjouissant.

Le trafic des paiements en général évolue en s'intégrant de plus en plus dans l'expérience d'achat du client. Prenons l'exemple de la boutique Amazon Go automatisée. Tu entres, tu prends des choses dans les rayons, tu n'as pas à taper ou à scanner quoi que ce soit et tu repars. Parce que la caméra sait exactement quelles marchandises tu achètes, le paiement est entièrement automatisé et l'argent est comptabilisé sur ton compte. Sans encombre et sans stress. Yapeal évolue dans cette direction. En étant en temps réel, en nous intégrant à l'environnement changeant. Le trafic des paiements n'est pas du tout le moteur, il doit simplement s'adapter à l'environnement numérique, aux changements. Sans discontinuation. Prenons un exemple tiré de notre écosystème: «Realtime Cashbacks». Ce projet pilote est actuellement en cours avec un partenaire, une boutique. J'achète quelque chose, et quand je paie, je reçois automatiquement un cashback sous forme de remise de 2% sur mon compte. Une expérience cool, n'est-ce pas?

**A ce propos, vous promettez aux clients des transactions en temps réel. Qu'il s'agisse de virements ou d'achats avec une carte, tout doit être décompté en quelques secondes. Que signifie ici le terme «temps réel» et comment y parvenez-vous?**

Moins d'une seconde. Nous travaillons avec la nouvelle carte de débit Visa que nous avons été les premiers à



**Thomas Hilgendorff, CEO de Yapeal**

apporter en Suisse. Les transactions sont comptabilisées instantanément sur le compte. Si un paiement nous est communiqué via SIC, il est crédité sur le compte du client en une fraction de seconde. Nous n'avons pas de traitements batch. Il s'agit d'une relique du passé. Bien que SIC rende les écritures en temps réel possibles, toutes les banques ne créditent pas immédiatement l'argent sur le compte du destinataire. Nous le faisons, bien sûr aussi pendant le week-end, tant que les payeurs et les bénéficiaires sont nos clients.

**Autrement dit, lorsque le flux des paiements a lieu dans votre écosystème, vous êtes en temps réel, sinon vous ne l'êtes pas.**

Exactement. En dehors de l'écosystème, nous dépendons de tiers, qu'il s'agisse d'une autre banque ou parce que le système SIC ne travaille pas le week-end.

#### #BESTTEAMEVER

Yapeal a été fondée en 2018 par 15 personnes. Sa mission est: «Reshape retail banking in Switzerland». Elle le fait avec 18 autres collaborateurs au troisième étage d'un immeuble de bureaux sans fard à Zurich-Altstätten et avec leur communauté, qui réunit actuellement 2000 Yapsters.

«**Si un paiement nous est communiqué via SIC, il est crédité sur le compte du client en une fraction de seconde.»**

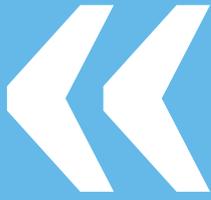
**En quoi êtes-vous fondamentalement différents des autres établissements financiers «normaux» ou des banques par smartphone?**

Dès le début, nous avons créé une communauté que Yapeal développe avec nous. Nous avons des membres qui sont très engagés, nos «ambassadeurs». Ils ont vraiment aidé à analyser et à spécifier les fonctionnalités de Yapeal.

**Les Yapsters sont même présents sur votre site...**

Mais pas seulement! Nous avons également des utilisateurs alpha qui exercent leur influence sur d'autres banques. C'était le cas au milieu de l'année, par exemple, lorsque nous avons reçu des rejets massifs d'autres banques lors du lancement de Yapeal.

Elles ne pouvaient pas traiter les IBAN qui ne sont pas purement numériques – le mien s'appelle par exemple «CH...83019GRABTHESTARS». Les algorithmes de différentes banques ont tout simplement échoué à cause de cela. Nos Yapsters ont alors expliqué au personnel



*Dès le début, nous avons créé une communauté que Yapeal développe avec nous.*

*Nous avons des membres qui sont très engagés, nos «ambassadeurs».*

Thomas Hilgendorff



d'assistance des banques que leurs systèmes doivent également accepter de tels IBAN. Dans certaines banques, la pression exercée a rapidement conduit à des adaptations, car elles ont remarqué qu'elles ne respectaient pas la norme. Notre communauté est l'un de nos piliers stratégiques. Notre façon de faire, personne en Suisse ne la pratique encore.

#### Et quels autres objectifs stratégiques poursuivez-vous?

Le deuxième pilier stratégique est l'utilisation des licences. Fait intéressant, nous différons ici de la plupart des banques. Il est extrêmement important pour nous que nous possédions toutes les licences dont nous avons besoin pour notre chaîne de valeur. Cela signifie que nous sommes nous-mêmes émetteurs de cartes, que nous avons notre propre licence Visa, notre propre licence Fintech et notre propre compte de virement auprès de la BNS. Pas de société de services intermédiaire dans les affaires de cartes, pas de banque partenaire où nous pouvons configurer notre application. Nous voulons être totalement indépendants et garder tous les leviers en main. Ce n'est qu'ainsi que nous pouvons prendre des décisions importantes dans les plus brefs délais. Nous concentrons tout le savoir-faire chez nous, c'est-à-dire que nous maîtrisons la chaîne de valeur et la contrôlons nous-mêmes.

 **Nous concentrons tout le savoir-faire chez nous, c'est-à-dire que nous maîtrisons la chaîne de valeur et la contrôlons nous-mêmes.»**

Le troisième pilier est la technologie. Nous sommes complètement dans le cloud, «cloud native». Derrière toi se trouve un vieux rack informatique avec une tranche de pizza dedans, notre Wi-Fi. Nous n'avons donc pas nos propres serveurs, juste des ordinateurs portables. Ce qui se passe sur l'app est immédiatement actualisé sur le compte, nous sommes «digital to the core». Un accent particulier est mis sur nos API; nous avons une architecture d'intégration ouverte.

#### En parlant d'API, et plus précisément d'open banking, que penses-tu de l'ouverture des interfaces bancaires?

Il ne fait aucun doute que c'est l'avenir. Pour moi, cependant, l'open banking est bien plus qu'une simple numérisation des processus entre les banques. Il me semble plus important que les entreprises soient mieux intégrées, plus élégamment, dans le monde numérique du banking en général et du trafic des paiements en particulier. Que veux-je dire par là? Le monde en dehors de l'industrie bancaire travaille massivement sur la numé-

#### b.Link

Avec b.Link, SIX met à la disposition des établissements financiers et des fournisseurs de logiciels ou de services une plate-forme pour des interfaces standardisées (API, Application Programming Interface). Les participants à la plate-forme se connectent facilement et en toute sécurité. Ils échangent des données de paiement entre eux pour offrir à leurs clients des solutions innovantes pour les informations de compte et la livraison de paiements.

risation et veut des solutions pour des cas d'utilisation qui incluent très souvent le sujet du paiement. Prenons l'exemple du micropaiement et de l'évolution de la consommation médiatique. De plus en plus souvent, un consommateur préfère acheter un seul article de journal pour 20 centimes plutôt que de souscrire à un abonnement mensuel. Payer par carte de crédit n'a aucun sens pour une banque disposant de systèmes existants complexes, car une transaction de 20 centimes ne peut tout simplement pas être traitée efficacement. Chez nous, une transaction est déjà efficace à partir d'un centime, car tout peut être traité automatiquement en temps réel. Nous préférons donc parler d'«open business» et pas seulement d'«open banking».

#### Revenons aux initiatives open banking. Souhaitez-vous mettre les informations de compte de vos clients à disposition pour des tiers?

Absolument. Contrairement à de nombreux autres établissements financiers en Suisse, nous sommes également conformes au RGPD et à la directive PSD2. Nous n'avons aucun problème avec les clients qui veulent avoir leurs données Yapeal ailleurs; les interfaces sont là. Au contraire, nous sommes convaincus que nous ne pouvons pas faire sans. Il y a une autre raison pour laquelle c'est extrêmement important. Le mot-clé est «client transparent». Je suis profondément persuadé que nous sommes sur ce chemin. Mais il faut offrir au client quelque chose en retour, afin qu'il ait la confiance nécessaire pour confier ses données à quelqu'un. Il doit être sûr que ses données sont gérées en toute sécurité, qu'il en reste le maître.

#### Via des interfaces standardisées?

Tout à fait. Nous sommes profondément convaincus que c'est la bonne approche et nous construisons Yapeal pour rendre cela possible.

#### Que penses-tu de l'initiative b.Link, qui veut justement faire avancer les choses dans ce sens? Des interfaces normalisées grâce auxquelles les banques et les prestataires de services de paiement tiers peuvent partager les données de leurs clients.

Je dirais simplement ceci: il n'y a qu'à voir à quel point les banques sont motivées à participer...

**Et à quel point êtes-vous motivés?**

Nous n'avons pas encore eu cette discussion avec b.Link. Mais sur la base des arguments que j'ai évoqués tout à l'heure, cela ne devrait pas nous déranger.

**Il y a un peu moins d'un an, tu as dit que votre communauté accordait beaucoup plus d'importance à eBill qu'aux paiements FX. Qu'en faites-vous?**

Nous sommes très fiers d'avoir entièrement intégré eBill dans le look and feel et la convivialité de l'offre Yapeal. Nous lançons ce service au début décembre. Nous aurions pu utiliser les pages HTML de SIX, mettre en œuvre l'accès au portail eBill et y utiliser les interfaces utilisateur. Nous ne l'avons pas fait. eBill a de très bonnes API, de très bonnes interfaces et nous avons intégré l'expérience eBill dans celle de Yapeal. Pour autant que je sache, trois banques à part nous l'ont mise en œuvre de cette manière et cela leur a pris plus d'une année. Nous sommes maintenant prêts après trois mois.

« Nous sommes très fiers d'avoir entièrement intégré eBill dans le look and feel et la convivialité de l'offre Yapeal. Nous lançons ce service au début décembre. »

**«Dix pour cent des Suisses utilisent des néobanques», tel était le titre du dernier «Swiss Payment Monitor» en août. Puisque l'étude menée par l'université est basée sur un sondage de l'an dernier, vous n'y figurez pas encore. Quelle marche de podium voulez-vous gravir la prochaine fois?**

C'est une question à laquelle je n'ai pas encore trouvé de réponse. Nous avons choisi stratégiquement un modèle durable. Cela signifie que nous ne courons pas après les clients. Bien sûr, nous en voulons le plus grand nombre possible. Mais d'abord, nous devons tout construire nous-mêmes. Ce n'est pas le cas des autres néobanques en Suisse. Tout ce qui est pertinent sur le plan réglementaire dans le secteur bancaire est accepté par leurs banques partenaires. Nous voulons tout numériser afin d'être bon marché et rapides et nous voulons le faire de manière durable. Quand on regarde les néobanques étrangères en Suisse et qu'on voit les problèmes de conformité qu'elles rencontrent et ont rencontré... ce n'est pas ce que nous voulons. Cela implique que nous grandissions moins vite que les autres. Nous l'acceptons volontairement. Nous préférierions avoir une place de podium pour la solution «most convenient», la plus pratique.

A cela vient s'ajouter un autre point. Quand je regarde ce qui se passe chez d'autres néobanques, voici ce que je constate: moi, Thomas, je serais un client, j'aurais un compte, une carte et des monnaies étrangères – pour dire les choses simplement. Chez Yapeal, nous travaillons à étendre le modèle «Famille», c'est-à-dire un compte avec de nombreux sous-clients (les enfants ont des comptes d'argent de poche). Nous appelons cela un compte joint. Cependant, nous voyons également des comptes joints pour les associations, les communautés de logement, etc. Et c'est une différenciation par rapport à ce qui est offert aujourd'hui sous le nom «challenger bank». Nous y travaillons. Avec les prestataires de logiciels commerciaux.



«**Chez nous, une transaction est déjà efficace à partir d'un centime, car tout peut être traité automatiquement en temps réel.**»

**Un exemple?**

Prenons les frais. Avec Yapeal, je vais prendre mon repas de midi, je paie la facture, je prends une photo du reçu et j'envoie le reçu et le paiement numériquement au système ERP, où tout est traité automatiquement. Plus de paperasserie.

Interview:  
**Gabriel Juri**  
SIX

**Argent de pierre sur l'île Yap en Micronésie. Il est toujours utilisé comme moyen de paiement. La mémoire collective sait qui possède telle ou telle pierre. Yapeal est composé de Yap et d'Appeal.**



# Comportement de consommation en temps réel

*La demande d'analyses de la consommation privée a fortement augmenté depuis le Covid-19. Le projet «Monitoring Consumption Switzerland» donne un aperçu en temps réel du comportement de consommation en Suisse. Il est mesuré à l'aune de l'utilisation des moyens de paiement sans espèces et des retraits en liquide aux distributeurs automatiques de billets. Les évaluations autour de la carte de débit sont principalement basées sur les données Issuer de SIX.*

Depuis avril 2020, l'équipe de projet composée entre autres de professeurs des universités de St-Gall (HSG) et de Lausanne fournit des analyses approfondies du comportement de consommation de la population suisse, suscitant ainsi une grande attention des médias. Les chiffres établis en temps réel montrent l'évolution de la consommation privée en Suisse pendant la pandémie de Covid-19 et permettent de formuler des recommandations empiriques sur les effets et les risques des différentes mesures de politique économique nationale.

## La carte de débit reste le numéro un

Le moyen de paiement le plus populaire est toujours la

carte de débit. Les gens dépensent le plus d'argent en utilisant la carte de débit, talonnée par l'argent liquide et la carte de crédit. SIX fournit les chiffres sous-jacents pour les statistiques de cartes de débit. A titre d'opérateur Issuing au service des banques en tant qu'émetteurs de cartes, SIX traite environ 98% de toutes les transactions par cartes de débit des systèmes internationaux de cartes.

## SIX fournit des données transactionnelles anonymisées

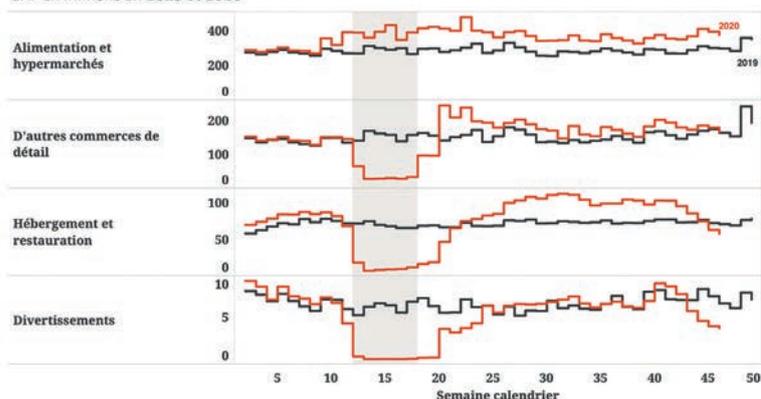
SIX met à la disposition de destinataires soigneusement sélectionnés des données transactionnelles agrégées et anonymisées à partir des cartes de débit traitées. Il s'agit notamment de la Banque nationale suisse, du Secrétariat d'Etat à l'économie SECO et de l'Office statistique du canton de Zurich. Depuis ce printemps, ces données sont fournies en supplément également pour le projet HSG susmentionné. Selon les besoins, la livraison a lieu quotidiennement, hebdomadairement ou mensuellement, la granularité des données étant adaptée aux besoins respectifs. Le nombre de transactions peut être ventilé par types de retraits, au point de vente (POS) ou aux appareils Bancomat (ATM), en Suisse ou à l'étranger ainsi que par montant, et peut être enrichi avec des informations géographiques et le type de commerçant (par exemple, vente au détail, transport, voyage, stations-service, etc.).

## Au service de la collectivité

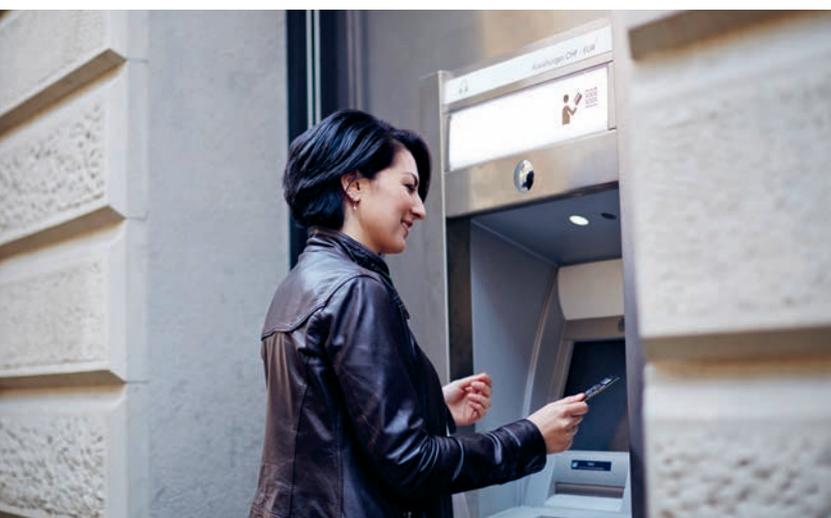
En Suisse, les données économiques, collectées et analysées régulièrement, livrent des informations importantes sur la conjoncture économique. Des institutions étatiques principalement évaluent les données essentielles aux niveaux national et communal. La demande d'analyses du comportement de consommation de la population suisse a fortement augmenté depuis le Covid-19. L'objectif est de suivre, d'analyser et de tirer des enseignements de l'évolution de la consommation privée pendant la pandémie et de les partager avec la collectivité. Les données transactionnelles fournies par SIX apportent de la sorte une contribution importante à la place financière suisse et à la numérisation rapide observée dans le trafic des paiements.

**Philippe Eschenmoser**  
SIX

**Domaines de consommation**  
CHF en millions en 2019 et 2020



# Repenser l'approvisionnement en espèces



**Carte de crédit, carte de débit ou apps comme TWINT – le paiement sans espèces est aujourd'hui polyvalent, sécurisé, simple d'utilisation, rapide et souvent numérique. L'utilisation de l'argent liquide est en forte régression. Cette tendance est actuellement accélérée par le Covid-19. En période de confinement, les opérations en espèces ont presque diminué de moitié. Il s'agit d'un défi pour les banques suisses dans l'exploitation des Bancomat.**

La baisse d'utilisation de l'argent liquide rend l'exploitation efficace des Bancomat de plus en plus difficile pour les banques, car les frais par transaction en espèces continueront d'augmenter en raison des coûts d'infrastructure élevés. Il est donc important de soutenir les banques par des mesures ciblées afin qu'elles puissent assurer à long terme un approvisionnement efficace en espèces en Suisse.

## **Logiciel multifournisseur introduit dans toute la Suisse**

Un premier pas dans cette direction a été accompli avec le déploiement réussi du logiciel multifournisseur (MVS) en septembre 2020. Au total, près de 6000 Bancomat ont été migrés vers un logiciel unifié basé sur les spécifications des banques suisses. L'interface utilisateur uniforme constitue, entre autres, un avantage direct pour l'utilisateur final. SIX traite maintenant toutes les transactions et les entrées aux Bancomat et assiste les banques dans la surveillance et le contrôle de leurs appareils. La surveillance peut être externalisée comme Software as a Service (SaaS) ou complètement vers SIX (BPO).

Avec des solutions SaaS/BPO supplémentaires, SIX sera en mesure d'«industrialiser» d'autres parties de l'exploitation à court et moyen terme et de prendre en charge les processus des banques: gestion de la trésorerie, des incidents et du matériel.

## **Meilleur degré d'utilisation nécessaire**

Cependant, ce n'est qu'une partie de la solution pour un approvisionnement en espèces plus efficace. En outre, les Bancomat devraient être mieux utilisés, c'est-à-dire que le volume des transactions par Bancomat devrait être augmenté. Avec 2,16 Bancomat par km<sup>2</sup> de surface d'agglomération, la Suisse est nettement au-dessus de la moyenne européenne de 0,93 Bancomat. Une réduction d'environ 2500 Bancomat dans notre pays est donc envisageable sans aucune perte de service. Après de longues discussions avec les banques, SIX prévoit une démonstration de faisabilité pour le second trimestre 2021 avec différentes parties prenantes. Il examinera l'impact d'une réduction temporaire des Bancomat faisant l'objet de faibles volumes de transactions et l'optimisation du cycle d'argent liquide local.

L'objectif à long terme est d'offrir un modèle complet qui couvre l'ensemble de l'exploitation et de la chaîne de valeur. «ATM as a service» signifie concrètement pour les banques la possibilité

- d'économiser des coûts opérationnels grâce à cette externalisation et ainsi de réduire l'«ATM lifecycle cost»,
- d'améliorer la qualité des services fournis par des professionnels hautement spécialisés et
- de se concentrer sur le cœur de métier et d'externaliser les activités non stratégiques.

Des modèles innovants, efficaces et tournés vers l'avenir pour l'approvisionnement en argent et son traitement ne peuvent être mis en œuvre qu'en impliquant tous les acteurs du marché tels que les banques, les détaillants et les consommateurs finals. En tant que prestataire central de la place financière, SIX coordonne les différentes préoccupations des acteurs du marché. C'est la seule façon d'assurer une approche synchronisée pour réussir le redimensionnement des services et la disponibilité de l'argent liquide à l'échelle nationale en Suisse.

**Sacha Ravinger**

SIX

# Relations triangulaires exigeantes du Liechtenstein

*Le Liechtenstein occupe dans le trafic des paiements une position particulière, qui pose un certain nombre de défis. D'une part, le pays est connecté aux systèmes de paiement suisses depuis 1980 sur la base de l'accord monétaire avec la Confédération suisse. D'autre part, en tant que membre de l'EEE, il doit mettre en œuvre et appliquer le droit de l'UE en matière de trafic des paiements. Cela pose des défis réglementaires et pratiques majeurs au pays depuis des années et a également une incidence sur l'utilisation de TWINT.*

Les exigences de l'UE dans le domaine des paiements sont diverses: le règlement sur les transferts de fonds (UE 2014/847) vise à assurer un suivi complet des paiements. Le règlement sur les paiements transfrontaliers (UE 924/2009) vise également à garantir que les paiements transfrontaliers en euros sont facturés aux mêmes frais que les paiements correspondants en euros à l'intérieur d'un Etat membre. La directive sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (abrégiée PAD, directive 2014/92/UE) souhaite harmoniser la protection des consommateurs et les droits et obligations des prestataires et des utilisateurs de services de paiement. Elle le fait en fixant des exigences minimales pour les comptes de paiement et en créant des conditions de concurrence équitables. Enfin, il convient de mentionner la directive sur les services de paiement PSD2 (UE 2015/2366), qui s'emploie à mieux protéger les consommateurs lorsqu'ils paient en ligne. Elle vise également à promouvoir le développement et l'utilisation de paiements innovants en ligne et mobiles.

## **Inégal et pourtant égal à bien des égards**

Malgré les défis posés par les conditions juridiques différentes, le trafic des paiements pour les clients au Liechtenstein n'est pas très différent de celui pour les clients suisses. Le Liechtenstein est passé à la norme ISO 20022 en même temps que la Suisse. Les clients au Liechtenstein bénéficient également des derniers développements dans le trafic des paiements, la QR-facture et eBill. Dans ce cadre, le Liechtenstein fera ses adieux au bulletin de versement orange à la fin de 2022, dont l'utilisation est due à une exception en relation avec l'art. 10 de l'OBA-Finma. Il stipule qu'en principe, le grand enregistrement (de données) doit être transmis pour les paiements transfrontaliers avec le Liechtenstein ainsi que pour les paiements avec l'UE. Cependant, un régime spécial est créé pour les ordres de paiement avec le bulletin de versement orange. L'UE le confirme pour les transferts de fonds en CHF à l'intérieur de la zone monétaire en franc en raison d'une disposition transitoire spéciale limitée à la fin de 2022. Entre autres choses, les conditions-cadres spéciales pour les paiements en francs sont la raison pour laquelle les clients du Liechtenstein ne peuvent pas utiliser TWINT.



### Open banking: presque une réalité au Liechtenstein grâce à la PSD2

La loi révisée sur les services de paiement (ZDG) pour la mise en œuvre de la directive PSD2 est en vigueur au Liechtenstein depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2019. Elle réglemente essentiellement les différents développements dans le domaine des produits de paiement innovants, en particulier dans le mobile banking et en ligne, l'amélioration de la protection des consommateurs et la promotion de l'innovation technique et de la concurrence. A l'avenir, les prestataires de services dits d'initiation de paiements et d'information sur les comptes auront accès aux comptes de paiement détenus auprès de la banque. Dans le premier cas, un client peut déclencher une transaction de paiement directement via un prestataire de services d'initiation de paiements (PISP en abrégé), par exemple lors de la conclusion d'un achat en ligne. Dans le second cas, un client bancaire peut accorder à un prestataire de services d'information sur les comptes (AISP) l'accès à ses informations de compte.

### GRAND ET PETIT ENREGISTREMENT

La version révisée de l'ordonnance sur le blanchiment d'argent (OBA) de la FINMA est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Elle exige que, dans le cas des ordres de paiement, non seulement les informations sur le créancier (petit enregistrement), mais aussi sur le débiteur soient saisies et transmises (grand enregistrement). Les exigences du Groupe d'action financière internationale (GAFI) en forment le contexte. Ce groupe d'experts mondial sur la lutte contre le blanchiment d'argent exige que les intermédiaires financiers fournissent des enregistrements de données complets lors de la transmission de paiements.



## LIECHTENSTEINISCHER BANKENVERBAND

Pour un client ayant plusieurs comptes de paiement, cela offre l'avantage qu'un prestataire de services d'information sur les comptes peut lui fournir des informations de compte consolidées. En outre, les spécifications techniques et les normes de sécurité de l'UE exigent une authentification forte du client lorsqu'un client accède à son compte de paiement en ligne ou déclenche une transaction de paiement électronique à l'avenir. Cela signifie que deux ou plusieurs facteurs des catégories Connaissance (par exemple mot de passe), Possession (par exemple téléphone mobile) ou Inhérence (par exemple empreinte digitale) doivent être combinés pour l'identification. Pour l'implémentation, la loi prévoit une période transitoire de 18 mois après son entrée en vigueur. Les éléments susmentionnés doivent être mis en œuvre par les banques liechtensteinoises au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2021. Les différentes réglementations représentent un défi majeur pour les banques du Liechtenstein et entraînent des coûts élevés. Il est toutefois important que cette réglementation maintienne la confiance dans le trafic des paiements de l'avenir à un niveau élevé et continue donc à bénéficier d'une grande acceptation de la part des clients.

**Susanne Höhener**

Association bancaire du Liechtenstein

# Le porte-monnaie numérique pour le Liechtenstein

*Au printemps 2020, la Liechtensteinerische Landesbank a lancé sa solution de paiement LiPay, qui permet le paiement instantané numérique. Wolfgang Mair, responsable Group Innovation Management du Groupe LLB, répond aux questions sur la stratégie, le déploiement du système et son mode de fonctionnement.*

## **M. Mair, quel est le rôle de LiPay dans la stratégie de numérisation de la LLB?**

**Wolfgang Mair:** Nos initiatives de numérisation comprennent des solutions de pointe en matière de services bancaires en ligne et mobiles pour les particuliers, les entreprises et les clients institutionnels. Le développement en interne de tout l'e-banking, en collaboration avec Ergon Informatik à Zurich, nous permet de créer une plate-forme évolutive pour tous les groupes de clients, qui répond néanmoins aux besoins individuels. Comme exemples de telles «options supplémentaires», je citerais: des fonctions étendues d'analyse de portefeuille pour la clientèle de placement, des vues spéciales de type Excel (fonctions pivot dans le navigateur) pour la clientèle entreprises ou, en l'occurrence, le paiement instantané intégré, qui est intéressant à la fois dans l'environnement pair-à-pair et dans le contexte commercial. En bref, LiPay en tant que fonction intégrée dans l'app LLB Mobile Banking est l'une des nombreuses approches de la LLB pour étendre les avantages pour les clients sur les canaux numériques au-delà de la norme du marché.

## **Le nom LiPay annonce-t-il la couleur? Autrement dit, le paiement mobile n'est-il possible qu'au Liechtenstein?**

La large pénétration du marché de la LLB au Liechtenstein du côté des clients privés et des entreprises nous permet de tester des innovations telles que LiPay dans un cadre raisonnable et de les développer en commun avec nos

clients. LiPay n'est actuellement déployée qu'au Liechtenstein. Nous sommes toutefois persuadés que notre approche a un potentiel aussi au-delà de nos frontières.

## **Qu'en est-il des exigences réglementaires de l'UE?**

A la différence des banques en Suisse, la LLB en tant que banque faisant partie de l'EEE est directement soumise à de nombreuses réglementations de l'UE. Cela engendre certes des coûts, mais crée aussi de nouvelles opportunités. Quand on pense aux possibilités pour un service d'initiation de paiement dans le cadre de la PSD2 ou aux efforts de la Banque centrale européenne avec TIPS (TARGET Instant Payment Settlement), il devient de plus en plus probable que le paiement instantané 24/7 entre les banques sera la norme du marché à l'avenir. Nous sommes persuadés que l'avenir du trafic des paiements réside dans l'approche LiPay (Instant Account-to-Account Payments – que ce soit dans l'environnement P2P ou dans le contexte commercial). Les banques feraient bien de participer activement aux nouveaux développements si elles veulent s'affirmer dans le domaine de l'interface client numérique.

## **Pourquoi avez-vous développé votre propre solution de paiement numérique?**

De nombreux rôles dans le processus existant datent d'une autre époque et ne sont tout simplement plus nécessaires ou peuvent être pris en charge par la banque avec un minimum d'efforts. Nous sommes d'avis que le trafic des paiements, sous toutes ses formes, est un service de base dont les coûts doivent se rapprocher de zéro à moyen terme. Nous n'avons pas pu trouver sur le marché une offre qui poursuive cette idée. En revanche, les entreprises et les start-up qui considèrent le trafic des paiements comme un cas d'affaires ne manquent pas. Dans de nombreux cas, la valeur ajoutée de ces entreprises pour les clients finaux, des deux côtés du paiement, n'est pas du tout liée aux coûts et les processus sont rendus inutilement lents et coûteux. Cela ne correspondait pas à notre image cible; nous avons donc dû agir nous-mêmes.



Wolfgang Mair est impliqué de manière significative dans le développement et le perfectionnement de la solution de paiement LiPay.

**Vous disposez actuellement d'une soixantaine de petits magasins partenaires. Comment comptez-vous embarquer plus de commerçants à bord?**

Les grands et même les petits détaillants tendent l'oreille lorsqu'ils entendent parler de paiements instantanés numériques qui ne coûtent qu'une fraction des offres existantes ou qui sont même totalement gratuits. De même, la comptabilisation directe sur le compte du destinataire n'est aujourd'hui encore pas une évidence. Les faits parlent donc clairement en faveur de notre approche avec LiPay. L'open banking et la PSD2 nous soutiennent également ici et nous aident à rapprocher le client et la banque.

**Qu'en est-il de votre stratégie de croissance en matière de transactions?**

Le Liechtenstein est actuellement le «marché témoin» et nous permet d'étendre fortement nos connaissances. Les transactions augmenteront progressivement avec de nouveaux cas d'utilisation. Sur le plan pratique, nous pensons aux développements suivants:

- Mise sur pied d'un réseau interbancaire qui permet une confirmation instantanée du paiement, même si le clearing effectif via le système SIC prend plus de temps
- Intégration dans les systèmes de boutique en ligne
- Connexion directe de caisses scanner

Il s'agit techniquement de bases. La raison pour laquelle de telles solutions n'existent pas déjà est un mystère pour nous. Nous savons, bien sûr, que nous ne pouvons pas à nous seuls atteindre un volume critique dans le trafic des paiements en Suisse. Nous apportons donc le savoir-faire acquis avec LiPay au projet Open Banking sous la direction du Business Engineering Institute de Saint-Gall. Sous le titre «Meilleur moyen de paiement e-commerce», nous développons une solution largement

étayée avec d'autres banques et partenaires commerciaux. Comme son nom l'indique, cette solution se concentre dans un premier temps sur le commerce électronique. Un déploiement vers le point de vente physique est prévu dans un second temps.

**Vous parlez dans la publicité de crédits instantanés sur les comptes bancaires. Comment traitez-vous ces virements en temps réel?**

Actuellement, LiPay ne fonctionne qu'entre les clients de la LLB. Ici, nous pouvons traiter l'ensemble du processus instantanément du point de vue du client. Cela signifie que nous vérifions le solde disponible, bloquons le montant à débiter et fixons une notification de crédit au bénéficiaire. Le fait que la comptabilisation dans le système bancaire central prend parfois quelques minutes n'a pas d'importance pour le client. Dans le scénario interbancaire souhaité, le réseau de communication évoqué entre en jeu. Autrement dit, les banques du payeur et du destinataire dialoguent. La banque du payeur vérifie le solde, bloque le montant et informe la banque bénéficiaire du paiement à venir. Sur cette base, la banque bénéficiaire peut déjà confirmer une notification de crédit (à venir), c'est-à-dire que le bénéficiaire peut être sûr que le paiement est confirmé et arrivera sous peu. Le clearing s'effectue en arrière-plan de manière classique via SIC ou SEPA. Avec cette configuration, nous sommes quasiment évolutifs à volonté et bien sûr très ouverts aux autres banques intéressées. L'attrait de cette solution est son indépendance vis-à-vis du développement chez SIC ou à la BCE. Par exemple, la compatibilité implicite avec un système de paiement instantané à venir est déjà assurée. SWIFT serait également envisageable théoriquement.

**« Les paiements instantanés de compte à compte 24/7 sont pratiquement inégalés dans le trafic des paiements. »**

**Comment êtes-vous préparé sur le plan organisationnel pour permettre le paiement instantané?**

Notre mobile banking, qui comprend LiPay, est conçu pour fonctionner «indépendamment» de la plate-forme bancaire centrale. Cela signifie que les paiements LiPay sont également affichés de manière transparente dans les écritures comptables du mobile banking le dimanche soir – le contrôle automatisé du solde et les paiements irrévocables garantissent que le paiement LiPay ne peut aussi pas être arrêté après l'envoi.

Interview:  
**Gabriel Juri**  
SIX

# eBAM: gestion des comptes bancaires en libre-service

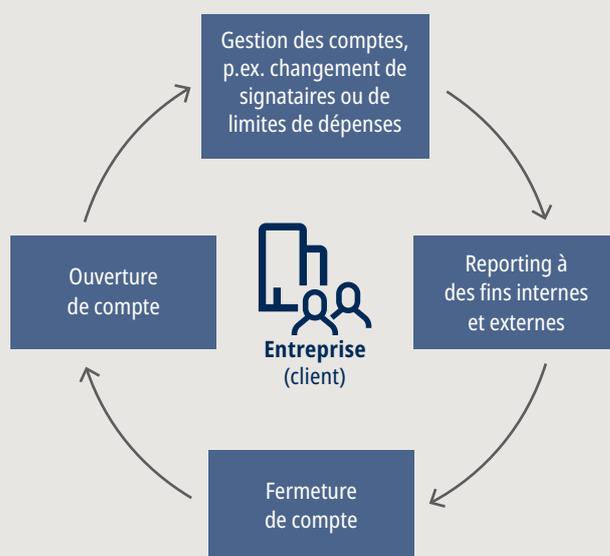
*Les activités d'ouverture, de fermeture et de gestion de comptes bancaires sont souvent lourdes, fastidieuses et sujettes à des erreurs pour les gestionnaires de trésorerie, des ordres par formulaires papier devant généralement être passés aujourd'hui encore. Les trésoriers des multinationales peuvent vous en dire long sur ce sujet. La gestion électronique des comptes bancaires (eBAM) crée de la transparence, de l'efficacité et permet la standardisation des processus.*

Les processus manuels relatifs à la gestion des comptes bancaires, qui sont encore largement répandus aujourd'hui, sont complexes et laborieux car généralement basés sur le papier. En même temps, de nombreuses boucles de communication sont souvent nécessaires. De nombreuses ruptures de support recèlent des risques d'erreur. Cela se complique encore lorsqu'un plus grand nombre de comptes de diverses sociétés affiliées ouverts dans plusieurs banques doivent être gérés centralement. Il manque souvent une vue d'ensemble à jour, exacte et, si nécessaire, répondant également aux exigences de révision de tous les comptes et des ayants droit d'une entreprise.

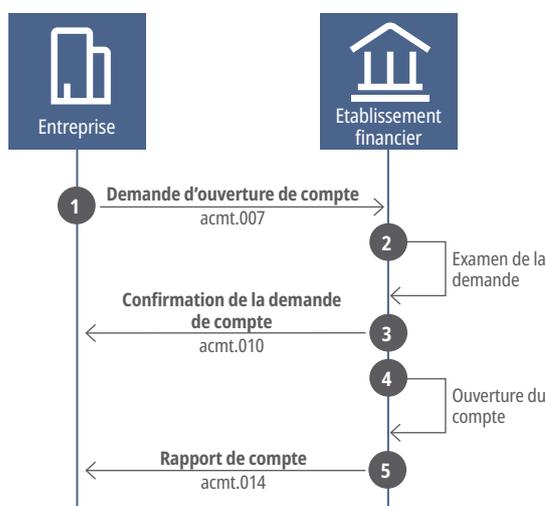
## Gestion des comptes bancaires en libre-service

L'eBAM élimine l'échange de papier entre les banques et les clients et permet au gestionnaire de trésorerie de gérer ses comptes en recourant à des messages ISO 20022 en libre-service, comme c'est couramment le cas dans le trafic des paiements depuis longtemps.

## Activités automatisées de gestion des comptes



### EXEMPLE DE FLUX DE MESSAGES LORS DE L'OUVERTURE REUSSIE D'UN COMPTE



1. L'entreprise envoie un message acmt.007 (AccountOpening Request) à l'établissement financier. L'entreprise y fournit tous les détails connus en ce qui concerne le nouveau compte à ouvrir.
2. Le message reçu est vérifié par l'établissement financier aux fins d'authentification et d'autorisation.
3. L'établissement financier envoie un message acmt.010 (Account Request Acknowledgement) à l'entreprise. Il sert exclusivement à confirmer que le message acmt.007 reçu est techniquement lisible et a atteint l'étape de traitement bancaire suivante.
4. L'établissement financier implémente le compte avec tous les détails dans son système.
5. Par la suite, l'établissement financier envoie un message acmt.014 (Account Report) avec tous les détails du nouveau compte. L'entreprise est informée de la sorte de l'ouverture du compte et peut comparer les propriétés du compte avec la demande originale.

Cela donne aux entreprises plus de transparence, de sécurité et de contrôle sur leurs relations bancaires et les ayants droit des comptes. La rationalisation et l'automatisation des processus offrent des avantages à toutes les parties prenantes:

- Moins d'efforts pour gérer les comptes
- Réduction des risques d'erreur grâce à l'élimination des ruptures de support
- Réduction des temps d'exécution lors de modifications
- Augmentation de la transparence et de la sécurité grâce au suivi et à la surveillance automatisés et assistés par ordinateur des activités des comptes
- Amélioration du contrôle de la tenue des comptes grâce à des rapports d'audit électroniques détaillés
- Informations de compte répondant aux exigences de révision, pouvant être fournies rapidement lors d'un audit

Pour échanger des messages avec la banque, ses clients utilisent un logiciel eBAM et se connectent directement à l'ordinateur de la banque. Soit avec SWIFT FileAct, via un canal hôte à hôte sécurisé tel qu'EBICS, soit via un téléchargement amont/aval sur le portail e-banking. Les documents transférés en supplément, tels que les conditions générales en format PDF ou une copie de passeport dans un format d'image, sont référencés avec le nom du fichier et envoyés séparément via le même canal. Selon le canal, la transmission est traitée différemment et doit faire l'objet d'un accord préalable entre les parties.

#### Prévisions pour la Suisse

L'eBAM est encore largement inconnue en Suisse. Etant donné que l'eBAM peut être considérée comme faisant partie de l'initiative Open Banking, on s'attend à ce que les pressions exercées par les entreprises sur les éditeurs de logiciels et les banques augmentent pour qu'ils proposent l'eBAM. Tôt ou tard, le papier, la signature au stylo et le traitement manuel seront complètement remplacés par des documents électroniques, des preuves de sécurité numériques et l'automatisation.

#### Peter Ruoss

UBS Switzerland SA

#### LES 15 MESSAGES ISO 20022 POUR LA COMMUNICATION

Des clients bancaires aux établissements financiers:

- acmt.007 – Account Opening Request
- acmt.008 – Account Opening Amendment Request
- acmt.013 – Account Report Request
- acmt.015 – Account Excluded Mandate Maintenance Request
- acmt.016 – Account Excluded Mandate Maintenance Amendment Request
- acmt.017 – Account Mandate Maintenance Request
- acmt.018 – Account Mandate Maintenance Amendment Request
- acmt.019 – Account Closing Request
- acmt.020 – Account Closing Amendment Request

Des établissements financiers aux clients bancaires:

- acmt.009 – Account Opening Additional Information Request
- acmt.010 – Account Request Acknowledgement
- acmt.011 – Account Request Rejection
- acmt.012 – Account Additional Information Request
- acmt.014 – Account Report
- acmt.021 – Account Closing Additional Information Request



*En 2021, la grande  
tendance de la  
numérisation  
restera un  
moteur essentiel  
et continuera  
d'accélérer le  
rythme de nos  
vies.*

André Helfenstein  
CEO Credit Suisse (Suisse) SA

