

Consultations prébudgétaires de 2017

Mémoire soumis au Comité permanent des
finances de la Chambre des communes

Par l'Association des banquiers canadiens

Le 5 août 2016

Introduction

L'Association des banquiers canadiens (ABC) est heureuse de participer aux consultations prébudgétaires de 2017, lancées par le Comité permanent des finances de la Chambre des communes.

L'ABC représente 59 banques membres exerçant des activités au Canada. Elle préconise l'adoption de politiques publiques efficaces favorisant le maintien d'un système bancaire solide et stable. Également, elle encourage la littératie financière et collabore avec les banques et les services de police en vue d'aider à la protection des clients contre le crime financier.

Avec 99 % de Canadiens titulaires d'un compte bancaire, les banques restent actives et essentielles. Des millions de personnes se tournent quotidiennement vers les banques pour obtenir des produits, des services et des conseils pour épargner, effectuer des placements, acheter une maison et préparer leur retraite. Les banques du Canada emploient 280 000 personnes et opèrent plus de 6 000 succursales à l'échelle du pays. Les banques et leurs employés comptent parmi les donateurs corporatifs les plus actifs dans les domaines de la culture, des sports, de la santé et de l'environnement.

Les banques sont un moteur de la croissance économique au Canada, occupant plus de la moitié du marché du crédit aux entreprises et environ le quart de l'ensemble du marché du financement des entreprises. En 2015, les banques avaient autorisé plus de 1,1 billion de dollars en prêts aux entreprises, dont 209 milliards aux PME. En tant que principale source de crédit, le secteur bancaire est un contributeur essentiel au succès de l'économie canadienne. Nous appuyons donc l'engagement du gouvernement à garder concurrentiel le taux d'imposition des entreprises, ce qui les aidera à investir dans leurs opérations et à créer des emplois.

Les banques facilitent la participation des consommateurs et des entreprises à l'économie canadienne. Leur intervention repose sur un solide bilan de gestion et de mitigation des risques menaçant les consommateurs et l'économie. Les banques du Canada ont été reconnues par le Forum économique mondial comme étant les plus solides au monde pendant huit années consécutives. Leur prudence et leur encadrement réglementaire efficace forment un modèle de stabilité au sein du système financier mondial.

Ce mémoire répond à la question suivante du Comité : *« Quelles mesures fédérales aideraient les entreprises canadiennes – de toutes les régions et de tous les secteurs – à atteindre leurs objectifs d'expansion, d'innovation et de prospérité et, ce faisant, à contribuer à la croissance économique du pays? »* Ce mémoire souligne le besoin de promouvoir la concurrence et l'innovation dans le secteur des services financiers, tout en veillant à la présence d'un encadrement pour protéger les consommateurs canadiens.

Innovation dans les services bancaires

Les banques encouragent un secteur financier ouvert, concurrentiel et novateur. Voilà des décennies que les banques sont des chefs de file de l'innovation, développant de façon soutenue les nouvelles technologies pour fournir à leurs clients les options les plus pratiques et les plus sécuritaires. Les clients des banques canadiennes peuvent effectuer les transactions de n'importe où dans le monde et à n'importe quelle heure, grâce aux services bancaires en ligne et mobiles. Ils peuvent faire des paiements de façon efficace, sécuritaire et simple en utilisant leur carte sans contact ou une application mobile. Les banques ont introduit ces nouvelles technologies tout en protégeant les renseignements personnels et financiers de leurs clients, préservant ainsi le climat de confiance.

L'émergence récente d'entreprises de technologie financière (FinTech) a eu des effets positifs sur la compétitivité des marchés au Canada, en amenant davantage de joueurs et en stimulant la création de solutions novatrices qui fournissent plus de choix aux consommateurs. Une myriade d'entreprises utilisent les technologies financières, dont les coopératives de crédit et les banques, ainsi qu'un éventail de participants qui ne sont pas des institutions financières, comme les petites entreprises en démarrage, les firmes de télécommunications et les géants mondiaux de l'informatique. La saine concurrence dans le secteur des services financiers est le catalyseur de l'innovation, car elle favorise la création de produits plus pratiques et rehausse le niveau du service à la clientèle. Les banques livrent concurrence à ces participants et, dans de nombreux cas, s'associent à eux en vue d'accélérer le développement et l'adoption de nouvelles solutions.

Nos banques sont des chefs de file du développement et de l'adoption de nouvelles technologies. La technologie dans la prestation des services financiers n'est pas une nouveauté. En effet, nos banques ont un long historique dans le développement et l'adoption d'outils technologiques susceptibles de servir leurs clients, ce qui en fait les premières sociétés FinTech. L'usage de la technologie par les banques a été si efficace que les innovations qui semblaient à la fine pointe lors de leur introduction semblent à présent assez banales.

- Les guichets automatiques bancaires (GAB) devaient permettre des retraits en tout temps. Les plus de 18 000 GAB à l'échelle du Canada permettent aujourd'hui les retraits, les dépôts, les paiements de factures et les transferts.
- Les services bancaires en ligne sont disponibles en tout temps. 55 % des Canadiens affirment recourir principalement à ce moyen pour accomplir leurs transactions. En 2015, environ 615 millions de transactions ont été effectuées en ligne!
- Les caractéristiques de sécurité sur les solutions de paiement (puces, NIP, cryptage et outils biométriques) réduisent considérablement les possibilités de fraude.
- Les paiements sont devenus plus pratiques grâce aux solutions sans contact. Le Canada est chef de file mondial dans ce domaine, tout comme pour les portefeuilles mobiles et les dépôts de chèque mobiles.
- Les transferts Interac électroniques sont disponibles en ligne et sur les applications bancaires mobiles de la plupart des institutions financières canadiennes.
- Les applications sur les téléphones intelligents ont permis aux consommateurs d'effectuer plus de 200 millions de transactions en 2015.
- Des applications permettant le suivi des dépenses, l'établissement de budget et l'identification des cas de fraude ont été conçues pour aider les clients à mieux cerner leurs finances.
- Les services-conseils en ligne, axés sur les placements et la gestion des portefeuilles, donnent aux consommateurs un plus grand choix en matière d'investissement.

Chaque année depuis 2012, le Canada se retrouve à la tête des 32 pays évalués dans le *Capgemini/Efma World Retail Banking Report* en ce qui a trait à l'expérience client, grâce à la technologie de pointe dans les services et les produits offerts aux clients.

Tournées vers l'avenir, les banques ont créé des centres d'innovation internes et des partenariats avec des organisations externes (universités, incubateurs, entreprises de technologie, etc.) en vue d'imaginer, de concevoir et de livrer aux clients des solutions numériques novatrices. Les contributeurs clés dans ces

centres et partenariats sont experts en technologie se spécialisant dans les interfaces et les expériences usagers, spécialistes des données et autres experts des techniques analytiques spécialisées.

Concurrence et réglementation intelligente

La concurrence stimule l'innovation. Les mesures prévues pour favoriser l'accès aux marchés et réduire les barrières deviennent donc essentielles pour l'avenir de l'industrie des services financiers au Canada. Toutefois, l'innovation doit s'équilibrer avec la protection des consommateurs et la robustesse du secteur des services financiers. Une réglementation adéquate et intelligente de l'ensemble des participants permettra une vraie concurrence tout en protégeant sciemment les consommateurs et l'intégrité du secteur des services financiers, dynamique et en continuelle évolution.

Les banques ont réussi à offrir des produits novateurs tout en répondant à des exigences strictes de protection des consommateurs. Les Canadiens savent que les interactions avec leurs banques seront efficaces, précises et sécuritaires. Les banques disposent en effet de mesures de sécurité accrues, destinées à protéger les clients contre les activités frauduleuses, notamment la surveillance de transactions inhabituelles, les mesures d'authentification en ligne et l'adoption de la puce et du NIP sur les cartes de paiement.

Les banques au Canada sont des prêteurs avertis qui gèrent soigneusement le risque, n'avançant les fonds qu'aux ménages et aux entreprises solvables. Cette approche prudente a permis aux banques d'éviter les difficultés financières qui ont miné les banques ailleurs. Préserver ce principe fondamental de prudence dans l'octroi du crédit est important pour le secteur des services financiers canadien et s'inscrit dans l'intérêt supérieur de tous.

Les banques du Canada ont adopté des procédures strictes de gestion des risques, aussi exigeantes, sinon plus, que celles du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). L'encadrement des banques est un rôle de supervision. Par conséquent, il est distinct des divers contextes dans lesquels opèrent les autres participants FinTech. Par exemple, les exigences de fonds propres et les restrictions entourant les risques ne s'appliquent pas aux autres participants. Les banques surveillent en tout temps les défis locaux et internationaux auxquels elles font face et modifient leurs pratiques de gestion des risques pour éviter les problèmes.

La confiance des consommateurs est une composante clé d'une économie canadienne saine et productive. Sans cette confiance, il y aura peu d'innovation dans le domaine des technologies financières. Ainsi, l'ABC appuie l'adoption d'un cadre réglementaire qui favorise la concurrence et l'innovation, et qui soit doté des capacités de supervision adéquates. Un cadre de réglementation intelligent pouvant assurer la supervision de tous les fournisseurs contribuera à maintenir la confiance du public dans le système financier². Un tel cadre devrait modérer le comportement des marchés, ainsi que les risques financiers et opérationnels découlant de tout participant et modèle d'affaires émergents. Sans ce cadre, les nouveaux participants et modèles mèneront à de grandes perturbations. Ils pourront même ébranler la confiance des consommateurs au cas où ils n'arrivent pas à respecter leurs obligations envers leurs clients.

² La banque du Canada a émis un objectif similaire : *Les technologies financières et l'écosystème financier : évolution ou révolution?*, allocution de Carolyn Wilkins, Première sous-gouverneure de la Banque du Canada, le 17 juin 2016

Les Canadiens devront profiter d'un cadre global permettant de veiller à ce que tous les participants respectent une norme adéquate, dont les exigences sont proportionnelles aux risques inhérents à la taille et au modèle de l'entreprise. Non seulement cette approche est compatible avec l'objectif de l'innovation, mais elle favorisera et soutiendra la création de solutions novatrices au profit des consommateurs. Une telle norme devra contenir des exigences visant : les risques propres au comportement des marchés, notamment la divulgation, les différends et les recours, en plus de la lutte au blanchiment d'argent; les risques financiers, tels que le défaut de paiement et les risques de liquidité; et les risques opérationnels, comme la fraude et les perturbations du système. La gestion de ces risques réduit l'impact sur les consommateurs d'une faille dans la protection des renseignements personnels, de la réduction de la cote de crédit, de l'augmentation du fardeau financier et des pertes financières. Elle peut également protéger contre la détérioration de la confiance des consommateurs, qui aurait des effets graves sur l'économie canadienne.

En outre, nous sommes d'avis qu'il serait bénéfique de rendre le cadre de réglementation actuel des services financiers mieux adapté à l'ère du numérique. Il faut prévoir une plus grande souplesse pour que les divulgations obligatoires puissent être faites selon la méthode de communication convenue avec le client. Le secteur bancaire appuie une réglementation souple et neutre à l'égard de la technologie, facilitant l'innovation et l'adaptabilité aux méthodes émergentes.

Nous sommes à l'affût de toute nouvelle initiative et sommes favorables au concept de « bac à sable réglementaire », similaire à ce qui est envisagé au R.-U. et à Singapour par exemple, à condition qu'une telle initiative soit ouverte à tous les participants sur le marché FinTech. Permettre aussi bien aux institutions financières que non financières d'expérimenter les solutions FinTech dans le contexte de la prestation de produits et de services aux consommateurs pourrait faciliter l'innovation et accélérer la mise sur le marché de produits et de services novateurs. L'idée de bac à sable facilite l'innovation. Il est donc important de veiller à la réduction, plutôt qu'à l'augmentation, de la complexité dans la réglementation.

Conclusion

Nous rappelons l'importance de l'innovation dans le secteur des services financiers. L'usage de la technologie pour améliorer les produits et les services est avantageux pour les consommateurs. Nous appuyons fermement un cadre réglementaire susceptible d'assurer la protection des consommateurs et la stabilité du secteur des services financiers, tout en facilitant l'innovation et la concurrence sur le marché.

Nous sommes reconnaissants de cette occasion de fournir nos commentaires. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute information additionnelle.