

David Hooper
Vice-président, services bancaires
et paiements
Région du Grand Toronto –
Services bancaires
Avril 2021

Services bancaires ouverts pour les consommateurs

Un aperçu des services financiers axés sur les
consommateurs et de l'art du possible au Canada



Les services bancaires ouverts : de quoi s'agit-il?

En termes simples, l'expression « services bancaires ouverts » est un fourre-tout désuet qui peut désigner plusieurs choses :



Le partage de données financières au moyen d'interfaces API



L'accès aux données ouvert à des tiers



La possibilité pour les consommateurs de contrôler pleinement leurs données financières



Le lancement de nouveaux produits et services, basés sur les éléments précédents, qui élimineront les points de friction et procureront des avantages aux consommateurs

Pourquoi en parlons-nous?

Pour commencer, il faut changer le nom. Le terme « services bancaires ouverts » peut amener les consommateurs à penser que les banques ouvriront la chambre forte et permettront à tout un chacun d'avoir un accès illimité à leurs données financières. Ce n'est pas le cas.

Le ministère des Finances préconise maintenant le terme « services financiers axés sur les consommateurs ». On aurait pu parler d'« accès aux données autorisé par le client », mais ce nom convient tout aussi bien. Dans les faits, les services financiers axés sur les consommateurs consistent en un processus hautement sécurisé et réglementé, dans lequel les consommateurs joueront un rôle clé.

Par « services financiers axés sur le consommateur », on entend un système dans lequel les consommateurs ont le plein contrôle des accès à leurs données financières. Le consommateur aura le pouvoir de choisir les services financiers qu'il souhaite utiliser ainsi que les fournisseurs de services avec lesquels il souhaite faire affaire. Il sera alors en mesure d'accorder l'accès à des éléments précis de ses données.

L'initiative des services bancaires ouverts est née de la nécessité pour l'Union européenne de faciliter la conduite des affaires – paiements et utilisation des services financiers – dans tous les pays de l'Union. De nouvelles réglementations étaient nécessaires pour harmoniser et

normaliser les lois et règlements entre les 27 pays. La Directive révisée sur les services de paiement (DSP2), qui décrit toutes les exigences réglementaires, en est le résultat.

Par « services financiers axés sur le consommateur », on entend un système dans lequel les consommateurs ont le plein contrôle des accès à leurs données financières.

Mais si cette réglementation concerne l'Europe, pourquoi parle-t-on de cela au Canada? Si les services financiers axés sur les consommateurs sont en plein essor dans d'autres parties du monde, notamment dans l'Union européenne, au Royaume-Uni et en Australie, le ministère des Finances et la Banque du Canada réclament la modernisation et l'ouverture du secteur des services financiers. Nos organismes de réglementation considèrent

la DSP2 comme un plan directeur pour stimuler l'innovation et la concurrence, réduire les prix des services bancaires et de paiement, accroître la protection des clients et assurer la transparence et la sécurité dans l'utilisation des données pour la prestation des services bancaires et de paiement et, enfin, uniformiser les règles du jeu en ouvrant le marché à de nouveaux acteurs.

Qui sont les principaux intervenants?



Consommateurs ou clients

Il s'agit de personnes et d'entreprises de toutes tailles. Si le ministère des Finances met l'accent sur les consommateurs individuels, il ne faut pas oublier que les entreprises seront également des utilisatrices des nouvelles offres de services financiers. Nous utiliserons les mots « client » et « consommateur » de façon interchangeable dans ce document.



Entreprises de services financiers

Il s'agit des entreprises qui administrent les données financières – banques, sociétés de fiducie, caisses populaires, assureurs, sociétés de placement/courtage, conseillers financiers, etc. Elles recueillent et stockent des données financières au motif que leurs clients sont titulaires de comptes chez elles et que des débits et des crédits transitent par ces comptes, ou qu'elles détiennent des actifs financiers en leur nom. Ces entreprises disposent des données dont les fournisseurs de nouveaux services ont besoin pour proposer leurs offres au client : elles sont donc la source des données financières. Ces entreprises peuvent également agir à titre de fournisseurs de services (voir ci-dessous), aujourd'hui ou à l'avenir, et recourir à des données financières provenant d'autres sources pour offrir leurs services aux consommateurs.



Fournisseurs de service

Un fournisseur de services (aussi appelé fournisseur tiers) est toute entreprise qui utilise la technologie pour accéder à des données financières afin de soutenir la prestation d'un service financier à valeur ajoutée qui trouvera un écho auprès des consommateurs ou des entreprises. Il peut s'agir d'entreprises de technologies financières (comme Mint ou Ratehub.ca), d'entreprises de technologies de paiement (comme Shopify ou Stripe), de grandes entreprises technologiques (comme Amazon, Google ou Facebook) ou de toute autre entreprise qui participe à la prestation de services financiers (p. ex. entreprises de fidélisation/récompense ou fournisseurs de logiciels/matériel informatique). Enfin, ces services peuvent être fournis par des acteurs existants des services financiers – rien n'empêche une banque ou une caisse populaire d'utiliser des données financières provenant de sources multiples pour offrir de nouveaux services à ses clients ou au marché. De plus, il y a tout lieu pour ces entreprises de le souhaiter.

Que considère-t-on comme des données financières?



Les données financières peuvent inclure tout ce qui se rapporte aux activités financières d'un client et qui est requis par un fournisseur de services pour offrir la prestation d'un service ou exécuter une action demandée par le client.

Ces données devront être partagées par les entreprises de services financiers qui les gèrent – ce qui signifie que ce sont elles qui les détiennent aujourd'hui. Selon ce que nous avons constaté à l'échelle mondiale, le partage des données commencera probablement par les données relatives aux soldes – le montant d'argent dans le compte-chèques et le compte d'épargne d'un consommateur, le solde de sa carte de crédit, etc. Il permettra également d'obtenir des renseignements transactionnels – p. ex., quels débits et crédits passent par ces comptes, toutes les factures payées, ce que le consommateur a acheté, l'argent transféré à des membres de la famille, les dépôts de l'employeur du client.

Au fil du temps, ces données comprendront les soldes et les renseignements sur les transactions d'un REER d'un consommateur, de son CELI et de son compte de courtage (p. ex. de l'information sur l'achat et la vente d'actions ou de fonds négociés en bourse, ou FNB). Ces informations pourraient même inclure des renseignements provenant des polices d'assurance des consommateurs, des biens immobiliers, etc. Si ces données peuvent contribuer à donner une meilleure vue d'ensemble du client et de sa situation financière, et si elles sont utiles à la prestation de services liés à ses objectifs financiers et à sa santé financière générale, alors elles pourraient être considérées comme des données financières – et à l'avenir, il se peut

qu'un fournisseur de services veuille obtenir la permission du client pour y accéder afin de mieux le conseiller.

Les données financières comprendront également des données démographiques de base, comme l'adresse du consommateur, son numéro de téléphone, son adresse électronique, etc., afin que les fournisseurs de services ou les entreprises de services financiers puissent utiliser ces renseignements pour personnaliser le service offert. Ces informations permettront également de vérifier que le consommateur est bien la personne qu'il dit être et que les instructions de donner accès aux données financières proviennent bien du titulaire des données.

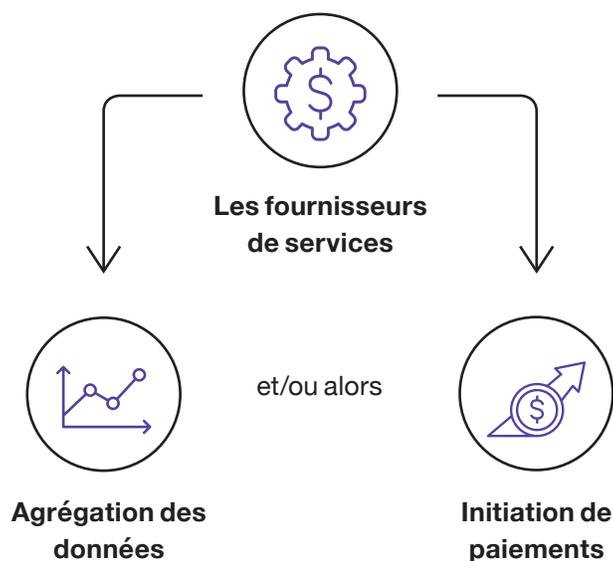
Enfin, il y a les données des prestataires de services financiers qui devraient être incluses dans un cadre de financement adapté aux besoins des consommateurs. Cela comprend les informations dites « statiques » comme les emplacements des succursales et des guichets automatiques ainsi que des renseignements sur les produits – par exemple, les taux d'intérêt sur les comptes bancaires, les taux hypothécaires les plus récents et les caractéristiques et avantages des cartes de crédit qu'ils offrent. Les fournisseurs de services voudront accéder à ce type d'information et l'utiliser pour comparer les différents produits et services sur le marché.



Que feront les fournisseurs de services avec les données financières?

Il est facile de répondre à cette question. Le prestataire de services fera l'une des deux choses suivantes ou les deux :

1. Recueillir des données financières (« données de lecture ») auprès de sources multiples (des entreprises de services financiers) et les présenter au consommateur – c'est ce que nous appelons l'« agrégation des données ». Une fois que le fournisseur de services dispose de ces données, il peut les analyser et fournir un grand nombre de services, de la gestion des finances personnelles (par exemple, des graphiques et des tableaux indiquant aux clients les dépenses qu'ils ont effectuées ce mois-ci) à la présentation d'offres de prêts hypothécaires ou de financement automobile, ou de cartes de crédit, etc.
2. Envoyer des consignes (« données lisibles ») aux entreprises de services financiers afin d'effectuer un paiement ou un transfert de fonds – ce qu'on appelle « initiation de paiements ».



Nous aborderons cette question en détail dans les exemples ci-dessous, mais il est évident que si un client peut consulter tous ses soldes et ses transactions à partir d'un site Web ou d'une application, il voudra ensuite agir en fonction de cette information. Le client peut vouloir payer une facture ou transférer de l'argent d'une institution à une autre ou investir son argent. À terme, les fournisseurs de services seront donc en mesure de soumettre des instructions dans les systèmes de paiement. Cela ne veut pas dire qu'ils ont nécessairement plus d'argent, simplement qu'ils offrent au consommateur une plateforme permettant de tout voir, de prendre des décisions et ensuite d'agir.

L'art du possible

Quels sont les services qui pourraient être offerts?

Au fil du temps, nous nous attendons à ce que de nouveaux services soient créés et offerts sur le marché. A priori, nous pourrions assister à un enrichissement ou à une bonification des services que nous proposons déjà – il s'agit de variations sur un même thème. Il se peut que différents éléments de service soient combinés pour créer une offre plus solide, ou que l'expérience de l'utilisateur soit simplement améliorée jusqu'à ce que les fournisseurs de services et les entreprises de services financiers soient plus à l'aise avec les échanges de données et maîtrisent mieux la manière d'utiliser les données pour créer de nouvelles offres.

Voyons quelques exemples illustrant les attentes de la population canadienne, selon ce qui est observé dans d'autres régions du monde.

Exemple no 1 – Agrégation des données pour la gestion des finances personnelles et la santé financière

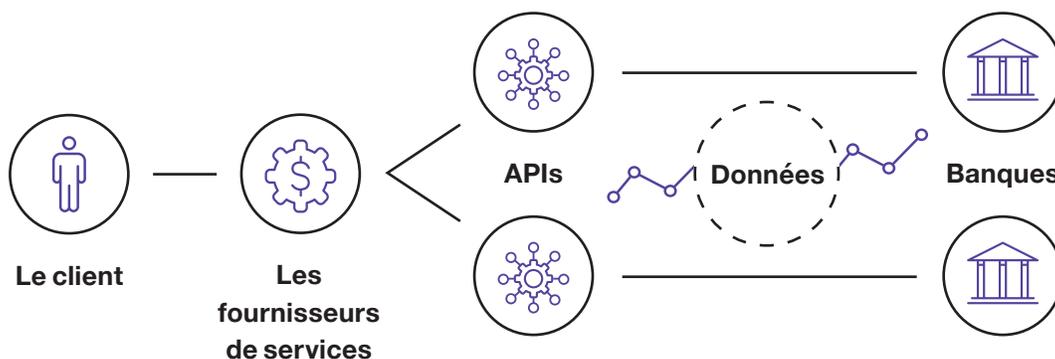
Bien que certains fournisseurs de services offrent aujourd'hui des applications de « budgétisation », où ils recueillent les soldes et les renseignements sur les transactions auprès d'une entreprise de services financiers du client (p. ex. comptes bancaires, cartes de crédit, etc.), les services financiers axés sur les consommateurs donnent la possibilité d'effectuer ces opérations d'une manière plus uniforme, plus sûre (interfaces API) et davantage axée sur le consentement que la méthode actuelle « de capture des données d'écran ». En termes simples, la capture des données d'écran est une méthode de collecte d'information d'un site Web qui consiste à extraire les données de lecture d'un endroit précis (p. ex., une cellule située à la colonne 5, rangée 7) de la page.

Prenons l'exemple de Marie. Elle a trois comptes bancaires à la CIBC, un compte-chèques à une caisse populaire, une carte Visa Banque Scotia, une carte Mastercard BMO, une hypothèque avec Tangerine et une carte Mastercard Financière PC. Pour avoir un portrait complet de sa situation financière, Marie doit utiliser l'application bancaire en ligne ou l'application mobile de chacune de ces entreprises de services financiers afin d'accéder à ses comptes et de voir les soldes et les opérations.

Une des amies de Marie lui parle d'un fournisseur de services qui lui permettra de voir tous ses comptes à partir d'une application en ligne et d'une application mobile. Marie se rend sur le site Web de ce fournisseur de services et s'inscrit pour utiliser son service. Marie fournit ensuite au fournisseur de services des renseignements de base – nom inscrit au compte, numéro de compte, numéro de l'institution financière, etc. – et le fournisseur de services communique avec chacune de ces entreprises de services financiers et utilise les interfaces API fournies par les entreprises de services financiers pour récupérer les données financières de Marie.

Le fournisseur de services présente ensuite à Marie un portrait global (soldes et détails des opérations) de tous ses comptes. Marie dispose maintenant d'une façon simple et plus pratique de gérer ses finances sans avoir à se connecter à de multiples applications et sites Web.

À l'heure actuelle, ce fournisseur de services doit faire une « capture des données d'écran » – un processus non sécurisé par lequel le fournisseur ouvre une session dans chacun de ces sites en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe de Marie pour extraire ces données. Avec les services financiers axés sur les consommateurs, ces derniers recevront ces informations en toute sécurité au moyen d'interfaces API.



Grâce aux services financiers axés sur les consommateurs, il sera également possible pour Marie d'établir les paramètres des données accessibles par chaque fournisseur de services qu'elle utilise, ainsi que la durée de l'accès à ses données. De plus, elle pourra modifier ses autorisations en tout temps. En d'autres termes, selon ce scénario, il lui faudrait informer ses entreprises de services financiers de sa volonté de fournir à Mint à la fois les soldes et les données relatives aux transactions. Mint aura très probablement accès à ces données pendant une période prédéterminée (six mois ou un an) et sera tenue de confirmer leur accès à des intervalles prédéfinis. Le client a ainsi le pouvoir de gérer ses données et de déterminer comment elles sont utilisées, par qui et pendant combien de temps. Il devrait également avoir la possibilité de s'adresser à ses entreprises de services financiers pour leur demander de bloquer l'accès à un fournisseur de services ou de modifier les accès d'un fournisseur de services donné. Marie peut décider à tout moment que Mint ne devrait avoir accès qu'aux soldes des comptes. Elle devra alors demander à ses entreprises de services financiers de ne plus donner à Mint l'accès aux données transactionnelles.

Exemple no 2 – Services de paiement

Les consommateurs espèrent sans doute qu'il y aura des prestataires de services pour les aider à gérer leur argent et leurs comptes, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Maintenant que le fournisseur de services a regroupé les données financières de Marie, lui donnant une vue d'ensemble de ses avoirs et transactions et lui montrant ce qu'elle fait de son argent, il est temps pour Marie d'agir. L'importance et l'intérêt de cet aspect se feront sentir à mesure que les consommateurs et les entreprises continueront à détenir plusieurs comptes auprès de plusieurs entreprises de services financiers.

À quoi servent ces données? Dès que le prestataire de services de gestion des finances personnelles aura les informations de Marie, il pourra afficher tous ses soldes individuels, ainsi que des tableaux et des graphiques simples dressant un portrait de ses dépenses : montant dépensé en essence, au restaurant, pour des divertissements ou dans son café préféré, montants transférés à ses proches à l'étranger et achats portés à ses cartes de crédit. Certaines applications de gestion des finances personnelles aviseront Marie lorsqu'une facture doit être payée, lui indiqueront si elle aura assez d'argent pour effectuer son paiement hypothécaire la semaine prochaine ou lui rappelleront de cotiser à son REER.

De manière générale, cette agrégation de données financières n'est pas nouvelle, mais la sécurité qui vient avec les services financiers axés sur les consommateurs l'est! Les applications de capture des données d'écran ont un accès total aux données de l'entreprise de services financiers d'un client parce que celui-ci leur a donné son identifiant et son mot de passe, alors que la nouvelle approche API sécurisée est intrinsèquement plus sûre et permet à Marie de contrôler la portée de l'accès du fournisseur de services.

Dans cet exemple, Marie souhaite effectuer un certain nombre de paiements : 1) effectuer un paiement sur son hypothèque de Tangerine, 2) payer sa facture de câble et d'Internet de Bell et 3) transférer l'argent pour l'épicerie de son compte-chèques au compte d'épargne du ménage. Elle dira à son fournisseur de services de demander à la CIBC de retirer 1 000 \$ de son compte-chèques et d'effectuer un paiement sur son hypothèque de Tangerine. Elle leur dira également de retirer 200 \$ de son compte d'épargne CIBC et de l'inscrire sur sa facture de câble/Internet de Bell. Enfin, elle lui dira de transférer l'argent de son compte-chèques où son employeur

dépose son paiement dans le compte d'épargne conjoint qu'elle et son mari utilisent pour l'épicerie. Nous nous attendons à ce que Marie n'ait pas à réellement leur « dire » quoi faire – elle peut établir des règles pour effectuer des paiements ou des virements à certaines dates ou lorsque certains critères sont remplis, ou peut-être que leurs systèmes apprendront tout bonnement à faire les opérations nécessaires en fonction de ses activités passées.

Il est important de noter qu'aucune partie de l'argent ne va au fournisseur de services ni même ne passe par celui-ci. L'application Web ou mobile conviviale et puissante du fournisseur de services lui permet de soumettre les instructions de Marie à ses entreprises de services financiers. L'argent est transféré entre les différentes entreprises de services financiers de Marie. Si un fournisseur de services peut rendre les tâches liées à la gestion des finances d'un client faciles et intuitives, dans une interface attrayante sur son téléphone, son iPad ou son ordinateur, le client n'aura peut-être pas besoin de retourner sur l'application mobile ou le site Web de sa banque. Si ce service plaît au consommateur, il peut être prêt à payer une redevance pour y avoir accès, sous la forme d'un abonnement mensuel, par exemple.

Revenons à l'exemple de Mint : s'il est possible pour Marie de tout faire à partir de son application, elle n'aura pas besoin de se connecter au portail bancaire en ligne de la CIBC ou de sa caisse populaire, ni d'utiliser l'application mobile de Tangerine pour consulter ses renseignements hypothécaires, ni d'accéder à l'application bancaire de ses banques émettrices Mastercard ou Visa pour gérer ses finances.

Les institutions bancaires de Marie seraient en mesure de faire ce que Mint fait pour elle; c'est simplement qu'elles ne le font pas à l'heure actuelle. Vous pouvez parier que certaines d'entre elles le feront à l'avenir!



Exemple no 3 – Analyse et recommandations

Dans le premier exemple, nous avons examiné l'agrégation des données sur les consommateurs pour la gestion des finances personnelles. Le niveau suivant de collecte et d'agrégation des données correspond aux services à valeur ajoutée qui fournissent des recommandations et des offres aux consommateurs.

Reprenons l'exemple des cartes de crédit. Une fois qu'un fournisseur de services disposera de toutes les données transactionnelles des cartes de crédit de Marie, il sera en mesure d'analyser la fréquence à laquelle elle utilise ses cartes pour ses achats et il verra à quelle fréquence elle effectue des paiements sur ses cartes, combien elle paie et si elle a un solde. Il devrait également être en mesure de voir le taux d'intérêt et les frais annuels de chacune des cartes de crédit de Marie.

Grâce à cette information, il peut effectuer une analyse et comparer les cartes de Marie aux cartes offertes sur le marché. Il pourra aussi voir s'il existe une carte de crédit qui maximiserait les points de fidélité et de récompense qu'elle accumule (milles de voyage, points de voyage, pourcentages de remise en argent, etc.) Il peut aussi suggérer une carte de crédit à taux réduit qui réduirait le montant des intérêts que Marie paie chaque mois ou chaque année (parce qu'elle a un solde). Ou il peut suggérer une carte avec des frais annuels moins élevés ou sans frais. Le fournisseur peut aussi suggérer une carte offrant des avantages qui pourraient être plus utiles à Marie, comme la protection de ses achats en ligne, l'assurance annulation de voyage et l'assurance soins médicaux, ou l'accès aux salons aéroportuaires haut de gamme. Ces types de services ayant la capacité de trouver des moyens de réduire les coûts sont essentiels pour les personnes ayant des difficultés financières et qui ne peuvent faire que leurs paiements minimums sur leurs soldes – une situation qui n'a fait qu'augmenter pendant la pandémie de COVID-19.

Dans ce type de scénario, le fournisseur de services doit avoir accès non seulement à l'information sur les cartes de crédit du client, mais aussi aux données sur les frais et les avantages des cartes de crédit provenant des différentes entreprises de services financiers – la plupart de ces

renseignements sont accessibles sur leurs sites Web, de sorte qu'on devrait pouvoir y accéder par une interface API.

L'agrégation des données des cartes de crédit aux fins d'analyse et de comparaison avec d'autres produits sur le marché, pour aboutir à une recommandation, n'est qu'une possibilité parmi tant d'autres. Il est facile d'imaginer que ce type de service soit proposé pour d'autres produits que les consommateurs considèrent comme des marchandises et dont ils voudront comparer les prix : assurance automobile, comptes bancaires (frais et taux d'intérêt), sociétés d'investissement en actions (coût par transaction, ratio des frais de gestion, etc.), pour n'en citer que quelques-uns. Nous avons vu ces types de services apparaître au Royaume-Uni, où les fournisseurs de services et les consommateurs partent à la chasse aux meilleurs tarifs sur les comptes d'épargne.

Il s'agit de l'équivalent pour les services financiers de ce que l'on voit depuis des années dans le secteur du voyage : tous les comparateurs de prix d'hôtels et de billets d'avion – Expedia, Travelocity, Priceline.com, etc. Ces fournisseurs de services de voyage permettent aux consommateurs d'accéder aux plus récentes informations sur la disponibilité et les tarifs des chambres d'hôtel, les coûts des vols, les frais de location de voiture, etc.

Les services financiers axés sur le consommateur permettront d'agréger les données du marché des services financiers et les données des consommateurs afin de comparer les coûts et les services, ce qui débouchera sur des recommandations ou des offres concrètes. Il y a aussi des fournisseurs de services qui se contenteront de regrouper les données d'autres agrégateurs. Prenons l'exemple de Trivago – ils ne recueillent pas leurs données des hôtels individuels; ils obtiennent des informations sur l'hôtel auprès d'autres agrégateurs qui obtiennent les données des hôtels sources. Cela pourrait amener les fournisseurs de services à faire en sorte que le client se tourne automatiquement vers la meilleure offre pour les comptes, les cartes de crédit ou les régimes d'assurance en examinant leurs habitudes en matière de dépenses.

Exemple no 4 – Plus de valeur, moins de friction

Quel autre moyen peut-on mettre en œuvre pour apporter une valeur ajoutée aux consommateurs? La réponse dépend des autres données accessibles. En effet, certains services nécessiteraient des données « produit » de la part des entreprises de services financiers afin de pouvoir fournir un service aux consommateurs. Ces données sont des informations sur les produits offerts par les entreprises de services financiers que les fournisseurs de services peuvent utiliser pour établir des comparaisons sur le marché.

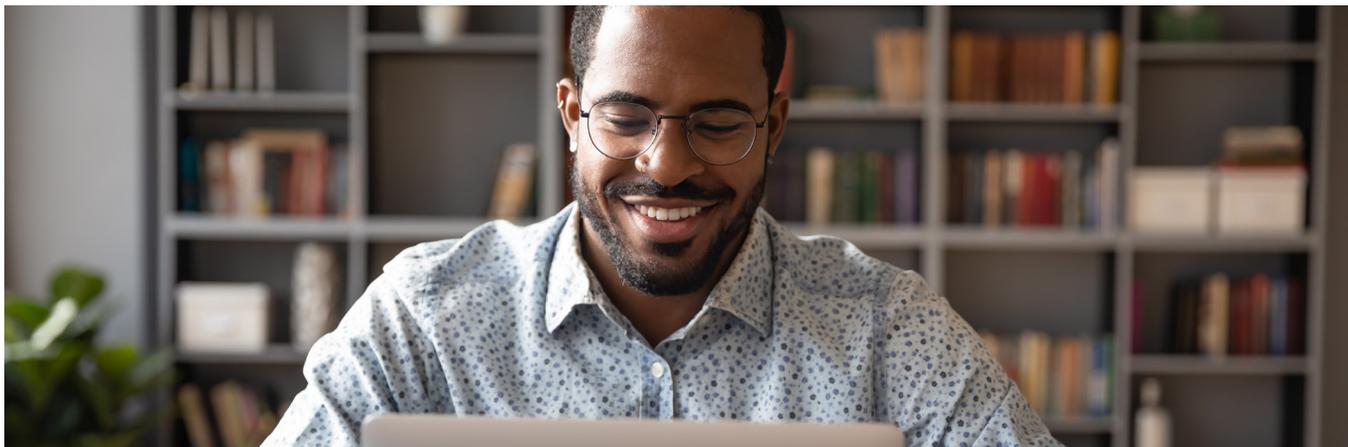
Les données sur les produits incluent des éléments comme les taux d'emprunt, les caractéristiques et les avantages du produit et les modalités de remboursement. Nous utiliserons Ratehub.ca pour illustrer comment un fournisseur de services doit avoir accès aux informations sur les produits des entreprises de services financiers afin de regrouper les données, de les analyser et de fournir une valeur ajoutée aux consommateurs.

Aujourd'hui, Ratehub.ca regroupe toutes les données sur les taux hypothécaires au Canada et les présente aux acheteurs potentiels afin qu'ils puissent comparer les taux hypothécaires et trouver la meilleure offre. Ces données sur les taux hypothécaires sont accessibles

au public sur les sites Web des entreprises de services financiers (et recueillies par les fournisseurs de services par extraction de données d'écran). Dans le cadre des services financiers axés sur les consommateurs, ces données seront-elles disponibles au moyen des interfaces API? C'est incontestable qu'elles doivent l'être!

Si un fournisseur de services souhaite analyser le marché des cartes de crédit et recommander une carte qui convient mieux à un consommateur, il devra obtenir des renseignements sur les produits de cartes de crédit offerts par chaque entreprise de services financiers. Les frais annuels, les taux d'intérêt, les caractéristiques du produit comme l'assurance achats, les points de récompense, les milles de voyage, l'accès aux salons des aéroports, les remises en argent, etc. sont des exemples de données sur le produit.

Un fournisseur de services comme Ratehub.ca pourrait améliorer un certain nombre de ses services si ces informations sur les produits étaient mises à sa disposition au moyen d'interfaces API. Elles ne seront peut-être pas incluses dès le premier jour des services financiers axés sur les consommateurs, mais il s'agit d'un élément à prendre en compte au fur et à mesure que nous évoluons au sein de ce nouveau cadre.



Exemple no 5 – L’art du possible

Il ne faut pas réfléchir longtemps pour imaginer que ces scénarios pourraient être améliorés pour offrir encore plus de valeur. À l’heure actuelle, si un consommateur veut profiter de l’un des tarifs présentés par Ratehub.ca, il clique sur le tarif et il est dirigé vers l’entreprise de services financiers qui offre ce tarif. Le consommateur remplit ensuite le formulaire de demande de prêt hypothécaire et le soumet à l’entreprise de services financiers. L’entreprise de services financiers mène ensuite son processus d’évaluation du crédit pour déterminer le niveau de risque que présente le consommateur et décider si la demande de prêt hypothécaire est approuvée ou refusée.

Dans un système axé sur le consommateur, le prestataire de services – celui qui dispose d’une super application mobile – pourrait communiquer directement avec l’entreprise de services financiers et demander au consommateur les informations dont il a besoin pour remplir une demande de prêt hypothécaire. Le prestataire de services peut également examiner les informations et déterminer si le consommateur a les moyens de contracter un prêt hypothécaire. Ce n’est qu’à ce moment-là qu’il présentera au consommateur un formulaire intuitif et facile à remplir, au lieu de le forcer à s’adresser à l’entreprise de services financiers pour remplir la demande.

Par exemple, Ratehub.ca montre que Meridian offre la meilleure hypothèque à taux fixe de cinq ans. Au lieu de diriger le consommateur vers le site Web de Meridian pour faire la demande de prêt hypothécaire, que se passerait-il si Ratehub.ca pouvait utiliser une

Du point de vue du client, l’expérience devrait être meilleure parce qu’il n’aura pas à passer d’un site Web à l’autre.

API sécurisée pour déterminer les renseignements que le consommateur doit fournir à Meridian? Ratehub.ca pourrait ensuite utiliser le site Web et l’application les plus performants de sa catégorie pour recueillir ces renseignements et les présenter à Meridian – essentiellement un formulaire de demande rempli que Meridian peut évaluer.

Du point de vue du client, l’expérience devrait être meilleure parce qu’il n’aura pas à passer d’un site Web à l’autre, chaque site ayant une apparence et une convivialité différentes et même un langage différent. Il peut plutôt rester sur le site Ratehub.ca et tout faire en un seul endroit.

Nous pouvons prendre cet exemple et l’amener encore plus loin. Et si un fournisseur de services disposait d’un moteur de décision hypothécaire ultrarapide qui utilise l’intelligence artificielle et l’apprentissage automatique pour fournir une réponse en cinq minutes ou moins? Si Meridian rendait accessibles les paramètres de son modèle d’hypothèque/de crédit via un API, le fournisseur de services pourrait évaluer et juger la demande des consommateurs en son nom, en utilisant les normes de risque de crédit de Meridian, et le fournisseur pourrait soumettre ce qui serait dans les faits une demande d’hypothèque préapprouvée par Meridian!

Il se pourrait bien que ce soit la meilleure expérience utilisateur possible pour le consommateur! Première étape : sélectionner le fournisseur de services qui se spécialise dans l’information sur les prêts hypothécaires; deuxième étape : consulter tous les renseignements sur les taux hypothécaires fournis par les entreprises de services financiers de partout au pays; troisième étape : recevoir une recommandation sur le produit hypothécaire à sélectionner; quatrième étape : choisir un taux et fournir les données requises; cinquième étape : attendre cinq minutes pour obtenir une préapprobation du prêt hypothécaire.



Contextualiser les opérations bancaires et les paiements

Les cinq exemples mentionnés ci-dessus montrent comment il est possible d'améliorer les services existants et offrir de nouveaux services en ayant un accès sécurisé aux données financières.

Tous ces moyens doivent aboutir à un consommateur satisfait : une tâche est devenue plus facile ou plus rapide ou il a reçu les éléments nécessaires pour prendre une décision éclairée.

Avec les services financiers axés sur le consommateur, ce dernier devrait avoir plus d'options et de services à sa disposition pour l'aider à gérer sa santé financière. Le consommateur pourra mieux choisir les services qu'il souhaite utiliser et les données qu'il met à la disposition des fournisseurs de services. Cela lui permettra de se concentrer sur son but ou son objectif – trouver une nouvelle maison, acheter une nouvelle voiture, faire un voyage, etc.

L'aspect bancaire et les paiements sont des éléments secondaires, bien qu'importants et nécessaires, dans l'atteinte de son objectif financier, soit l'achat d'une maison, d'une voiture ou de vacances formidables. Une fois que le consommateur a son objectif en tête, il doit alors décider s'il doit le financer ou le payer, puis passer à l'étape suivante.

Les services financiers axés sur les consommateurs et le partage d'information constituent un point de départ pour fusionner ces deux étapes, de sorte que le processus de recherche d'une maison, par exemple, mène directement à la recherche du meilleur financement, et à une demande d'hypothèque. Toutes les étapes sont maintenant intégrées à un seul processus. Cela évite de passer d'un site Web à l'autre et d'un fournisseur de services à l'autre. Le simple fait que tout soit accessible au même endroit lorsque le consommateur est prêt à passer à l'étape suivante élimine les points de friction et améliore l'expérience.

Le fournisseur de services capable de combiner tous ces éléments et d'aider les consommateurs non seulement à trouver le meilleur taux, mais aussi à l'exiger et à le faire approuver, se distinguera par la meilleure expérience client et la plus grande valeur ajoutée pour le client.



Alors qu'est-ce que cela signifie pour les consommateurs et les entreprises de services financiers?

Les services financiers axés sur le consommateur ont le potentiel d'offrir aux consommateurs un plus grand choix de services financiers, d'obtenir plus d'informations précises pour prendre des décisions et, de manière générale, de l'aider à mieux gérer sa santé financière dans un cadre sécurisé et régi par le consentement. C'est ce que le ministère des Finances et la Banque du Canada souhaitent pour les consommateurs.

Bon nombre de ces services à valeur ajoutée proviendront de nouveaux fournisseurs de services, mais certains proviendront d'entreprises de services financiers existantes.

Les services financiers axés sur les consommateurs présentent un tout nouveau paradigme qui forcera les entreprises de services financiers à prendre des décisions stratégiques concernant la provenance des produits (les leurs ou ceux d'un tiers) et les canaux qui seront utilisés pour distribuer ces produits et services (les leurs ou ceux d'un tiers).

Le rôle de CGI sera d'aider les entreprises de services financiers et les fournisseurs de services à s'adapter à ce changement de paradigme et à élaborer de nouvelles stratégies pour la création et la distribution de produits et services. Nous pouvons contribuer à la création de nouveaux services qui répondront mieux aux besoins des consommateurs; toutefois, il s'agit d'une discussion que nous aurons dans la deuxième partie de cette série, dans laquelle nous aborderons ce à quoi pourraient ressembler les services financiers axés sur les consommateurs du point de vue d'une entreprise de services financiers – nous en reparlerons bientôt.





À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

cgi.com

CGI