

Au Fait

Le secteur financier à l'aube d'une révolution?

Les données à caractère personnel pour le secteur financier sont des informations sensibles. Entre utilisation des nouvelles technologies et confiance des consommateurs, les enjeux sont de taille.

Vous souvenez-vous de l'affaire du supermarché américain Target¹? Un père s'était offusqué que des publicités pour femmes enceintes aient été adressées nominativement à sa fille de 16 ans. Il s'avérait en réalité que la jeune femme était bien enceinte. Personne n'était au courant, si ce n'est Target qui l'avait déjà déduit de ses comportements d'achat. Aujourd'hui ce type de lien est devenu monnaie courante. Vous êtes indépendant et votre banque vous adresse une publicité afin de conclure un contrat de leasing pour votre prochain véhicule. Vous faites des recherches sur Google concernant vos futures vacances et Booking vous adresse un courriel relatif à des offres promotionnelles de logements dans les endroits recherchés. En surfant sur le Net, les annonceurs vous proposent des publicités ciblées sur des chaussures ou des vêtements exactement du style de ceux que vous avez achetés sur Zalando.

Force est donc de constater que nos vies et nos différents comportements sont minutieusement analysés. Mais comment ces données sont-elles collectées et comment sont-elles utilisées dans le secteur financier? À notre service ou à notre insu? Cet article a été rédigé sur la base d'entretiens avec des professionnels des «big data», du secteur bancaire et des fintechs.

Contexte technologique

Les évolutions technologiques ne cessent de s'accélérer depuis la révolution industrielle. Il est question, depuis maintenant plusieurs décennies, d'automatisation, d'informatisation, de numérisation, de robotisation et plus récemment encore d'intelligence artificielle (IA)². Ces termes reflètent en réalité différentes étapes du progrès technologique. Ainsi, si le terme automatisation fait référence, jusque dans les années 1970, aux technologies permettant la production des biens industriels par des machines, le terme informatisation évoque plutôt l'émergence et l'adoption de masse

de l'informatique dans l'appareil productif. Vient ensuite la numérisation, terme lié à la naissance d'internet dans les années 1990, et plus récemment à l'apparition des big data.

Le stade actuel du progrès technologique ne peut se résumer en un seul terme, la situation étant avant tout caractérisée par l'interdépendance des technologies. Les progrès envisageables dans le domaine de l'intelligence artificielle ou de la robotique sont en effet conditionnés aux évolutions des big data et de l'internet des objets, elles-mêmes dépendantes d'autres avancées technologiques³.

Une tentative de définition des big data

Explosion du volume de données collectées, développement de nouvelles technologies pour traiter ces dernières, nouvelles opportunités commerciales, variabilité des informations collectées...: la définition des big data pose question. L'utilisation généralisée du terme dans les médias, faisant référence à des réalités parfois bien différentes, rend toute définition univoque impossible.

Une étude réalisée par J. Stuart Ward & A. Barker⁴ renonce à définir le terme de la sorte et choisit d'expliquer le phénomène des big data par trois attributs:

- la taille: le volume important de données traitées;
- la complexité: la structure et les relations entre ces données;
- les technologies: les outils et techniques utilisés pour exploiter ces ensembles de données, à savoir la puissance de calcul⁵ et l'apprentissage automatique (machine learning⁶), parmi d'autres.

Ainsi, les big data renvoient à un volume de données toujours plus important, induisant fatalement une complexité importante de leurs structures et de leurs interactions. Le potentiel de ces nouvelles

1 <https://bit.ly/2xV3Tke>

2 Conseil d'orientation pour l'emploi (2017).

3 Idem.

4 Stuart Ward J., & Barker A. (2013), «Undefined By Data: A Survey of Big Data Definitions», <https://bit.ly/2M2WOMB>

5 Cf. loi de Moore: la loi de Moore fixe un cycle de 18 mois pour les doublements de nombre de transistors, rendant les ordinateurs rapidement obsolètes (<https://bit.ly/2Hqf43y>).

masses d'informations a donné naissance à un véritable essor technologique, afin d'en exploiter au mieux les possibilités.

Collecte et utilisation des données

Toute navigation sur internet laisse une trace, qu'elle soit anonyme ou non. Dans le deuxième cas, c'est généralement la création d'un compte utilisateur qui est à l'origine de l'identification des données collectées. La plupart du temps l'utilisateur donne, par défaut, son autorisation pour l'utilisation de ses données personnelles, tant au propriétaire des données qu'à ses éventuels sous-traitants et/ou partenaires. Toutes les données qui découleront de la navigation de l'utilisateur seront donc centralisées par le site en question et généralement utilisées à des fins de marketing.

Outre le marketing et la consommation, ces analyses peuvent également apporter des améliorations dans le secteur de la recherche ou de la sécurité. Mais qui dit opportunités, dit également abus potentiels, et les exemples récents, tels que le scandale Cambridge Analytica-Facebook, sont symptomatiques des risques liés aux big data. De la même manière, des dangers existent quant à l'accès à certains services. En matière d'assurance,

7 <https://bit.ly/2JsdwrV>

8 <https://bit.ly/2Jn01tt>

par exemple, le modèle de mutualisation des risques pourrait évoluer davantage vers un système favorisant l'exclusion des personnes les plus à risque (puisque ce dernier sera déterminable avec plus de précision). Nous pourrions effectivement atteindre un niveau de contrôle permanent, une plus grande exclusion de services, une perte de spontanéité et une exploitation/manipulation des gens à leur insu.

Services financiers et big data

L'émergence des big data affecte une part toujours plus grande de l'économie, et le secteur des services financiers n'y fait pas exception. Les banques et autres institutions financières ont d'ailleurs toujours été caractérisées par le volume important d'informations personnelles qu'elles traitent. Ces organisations tirent elles aussi profit du traitement des données de leurs clients et sont donc particulièrement exposées aux risques engendrés par le traitement des données personnelles⁷.

Les banques et autres institutions financières enregistrent des milliards de données sur leurs clients (âge, structure familiale, structure bancaire, emploi, revenus, dépenses, crédit, défauts de paiement, transactions financières...) qu'elles croisent pour mieux répondre à leurs besoins, à l'aide d'offres ciblées⁸. Indépendamment de leurs propres analyses internes, ces entreprises ont la possibilité d'utiliser les données d'autres fournisseurs pour compléter leurs analyses. Elles peuvent également bénéficier de partenariats avec des moteurs de recherche (tels que Google) afin d'être référencées dans la liste de recherche de certains profils d'utilisateurs. Le secteur financier n'échappe donc pas à l'évolution des technologies et aux nouvelles possibilités d'exploitation des données. Ces techniques d'analyse ont été développées, a priori, dans un objectif marketing et de «satisfaction client», dans une continuité logique de société de consommation.

De plus, le secteur de la finance à destination des particuliers ne se limite plus aux banques et aux autres institutions financières. Les «fintechs», ou entreprises de technologie financière, qui connaissent ces dernières années une croissance importante, remodelent l'industrie de la finance. Qu'ils s'agissent de start-up, PME ou de multinationales, ces organisations traitent généralement des données à caractère personnel. Ajoutez à cela une utilisation accrue des nouvelles technologies, et ces entreprises sont directement concernées par les big data.

Auguste Debroise et Eléonore Dheygere, respectivement économiste et juriste de l'Observatoire du crédit et de l'endettement

LES "AVANTAGES" DU BIG DATA



RGPD et implication pour le secteur financier

Les big data et les changements engendrés par leur utilisation en matière de respect de la vie privée ont modifié nos sociétés, et en particulier le secteur financier. Tout changement sociétal susceptible d'avoir des conséquences sur des droits fondamentaux est voué à être réglementé. C'est dans ce contexte que l'Union européenne a adopté le RGPD le 27 avril 2016¹, qui remplace la directive sur la protection des données personnelles de 1995 et qui est entré en vigueur ce 25 mai 2018.

Du point de vue des consommateurs — nommés par le règlement «personnes concernées» —, le RGPD leur garantit avant tout une meilleure transparence quant aux informations que des tiers détiennent à leur sujet. Par conséquent, les consommateurs disposent d'un plus grand contrôle sur leurs données, notamment grâce à un droit d'accès à ces dernières et à l'utilisation qui en est faite. En outre, le RGPD impose que chaque traitement de données, s'il ne se justifie par aucun autre fondement, soit explicitement autorisé par la personne concernée. C'est pourquoi nous recevons récemment de la part de différents acteurs des demandes d'acceptation claire pour l'utilisation de nos données personnelles enregistrées.

Concernant le secteur financier, la culture du système bancaire est d'ores et déjà caractérisée par une sécurisation importante des données. La plupart des banques étaient à la pointe en termes de sécurité, et cela bien avant l'annonce du RGPD. Quant au traitement des données, les obligations légales entourant le secteur encadraient déjà fortement les pratiques. Les grands organismes bancaires semblent donc être préparés à la mise en application du règlement européen. Au niveau des fintechs, la sécurisation et le traitement des données personnelles étaient déjà essentiels pour le secteur. Toutefois, ces entreprises évoquent des coûts significatifs pour leur organisation. En effet, si l'accès, la protection et la traçabilité des données sont des éléments que ces entreprises devaient nécessairement garantir pour convaincre leurs clients de leur confier leurs données et avoirs financiers, l'arrivée du RGPD constitue tout de même de nouveaux coûts opérationnels. En dépit de la charge financière occasionnée, le secteur financier dans son ensemble apparaît préparé à la mise en application du nouveau règlement européen.

En tout état de cause, on constatera que le RGPD s'inscrit dans l'air du temps et que le calendrier de sa mise en application converge avec d'importants scandales liés à nos données personnelles. Ce règlement s'avère donc nécessaire à la préservation de l'un de nos droits fondamentaux. Pour le secteur financier, le RGPD, s'il peut constituer une charge administrative et/ou financière, s'inscrit surtout dans une conscientisation accrue de la part des consommateurs quant à la valeur de leurs données à caractère personnel. Les banques, comme les entreprises de la fintech, dépendent de la confiance des consommateurs, traditionnellement influencée par la capacité de ces organisations à garantir la sécurité de leurs avoirs. À l'heure du RGPD, ce n'est plus seulement la sécurisation des avoirs qui va déterminer la confiance des consommateurs envers ces organisations, mais le traitement de leurs données, leur sécurisation et les utilisations commerciales qui en seront faites².

E. Debroise et E. Dheygere



¹ <https://bit.ly/2JUbeSj>

² <https://bit.ly/2JxSawf>