



## L'ère des services bancaires ouverts

Cinq applications prometteuses  
du système bancaire ouvert et  
comment débiter dès aujourd'hui

**Les services bancaires ouverts** ont le potentiel de redéfinir l'avenir du secteur des services financiers. Pour en réaliser le plein potentiel, cependant, il faudra bien réfléchir à sa conception, à ses applications et à ses répercussions. Cet article est le deuxième d'une série de Deloitte qui explore les enjeux les plus pertinents liés au système bancaire ouvert pour le secteur des services financiers au Canada.

La mise en place du système bancaire ouvert risque d'être une démarche coûteuse pour le secteur des services financiers, et la valeur créée dépendra des applications qu'il rend possibles. Pour les banques, les services bancaires ouverts deviendront un centre de coûts qui amenuise les avantages stratégiques si les applications connexes ne sont pas explorées ou maintenues. En fait, au-delà de l'association générale entre le système bancaire ouvert, les applications de gestion des finances personnelles et l'engagement des clients, ces services peuvent entraîner des avantages tangibles, comme des gains d'efficacité et une croissance des affaires. Cet article s'intéresse aux cinq applications des services bancaires ouverts les plus prometteuses, puis décrit quatre occasions que les institutions financières peuvent commencer à explorer dès maintenant.

## 1. Processus continu de qualification au préalable des prêts aux petites entreprises

*Les petites entreprises qui font une demande de prêt doivent parfois attendre jusqu'à 90 jours avant de recevoir leurs fonds en raison du processus d'examen des documents et d'approbation<sup>1</sup>.*

### Le problème :

Les petites entreprises canadiennes continuent de devoir faire face à des circonstances sans précédent. L'accès rapide à des fonds est une priorité pour les entrepreneurs qui doivent composer avec les conséquences du confinement, préparer leur réouverture, et chercher à financer de nouvelles occasions de croissance et d'expansion. Quoi qu'il en soit, l'accès au crédit est souvent un long processus pour les entreprises qui ne possèdent pas de marge de crédit préétablie.

### Applications rendues possibles par les services bancaires ouverts :

Le système bancaire ouvert peut modifier l'expérience d'emprunt linéaire et ponctuelle. Les prêteurs peuvent offrir un processus continu et en temps réel de qualification au préalable grâce au regroupement de l'historique des opérations, auquel s'ajoutent des sources externes telles que les débiteurs et les créditeurs, les dossiers de vente et le trafic numérique. La modification des seuils de qualification préalable et des taux pour refléter le rendement de l'entreprise permettrait d'offrir des possibilités d'emprunt réalistes et accessibles, tout en réduisant les étapes nécessaires pour intégrer le consommateur en tant que client des services bancaires courants. Les données recueillies viendraient accroître l'efficacité en simplifiant le processus de demande et de vérification, ce qui permettrait un accès presque instantané aux fonds.



<sup>1</sup> <https://www.ondeck.ca/resources/qualify-small-business-loan-canada/#:~:text=Your%20lender%20will%20then%20make,a%20week%20to%2090%20days.>

## 2. Refinancement des acomptes provisionnels après l'achat

*En 2019, en moyenne, les dettes de carte de crédit au Canada s'élevaient à environ 4 240 \$, ce qui totalise environ 15 % des paiements mensuels récurrents<sup>2,3</sup>.*

### Le problème :

De nombreux consommateurs maintiennent un solde impayé sur leurs cartes de crédit, même s'il s'agit d'un des modes d'emprunt les plus coûteux. Les options de financement dépendent souvent des partenariats exclusifs avec des commerçants qui limitent l'omniprésence et influent sur les cotes de crédit.

### Applications rendues possibles par les services bancaires ouverts :

En accédant à l'historique d'achat par carte de crédit, les prêteurs peuvent offrir un refinancement par mensualités sur n'importe quel achat, peu importe le commerçant concerné ou la carte utilisée. Les prêteurs utilisent ces données pour accéder efficacement à la solvabilité et à la capacité de l'emprunteur, puis rembourser la carte immédiatement. Ce processus rendrait les options d'emprunt plus accessibles, aiderait les consommateurs à éviter de payer des intérêts élevés, et favoriserait la compréhension de la véritable accessibilité à l'égard du flux de trésorerie.

## 3. Gestion automatisée des flux de trésorerie

*Les Canadiens âgés de 18 à 35 ans passent 2,4 heures par jour à s'inquiéter de leurs finances. Parmi les Canadiens qui ont des dettes, 65 % d'entre eux ont de la difficulté à économiser, à investir et à rembourser leurs dettes<sup>4</sup>.*

### Le problème :

Même si les Canadiens ont tendance à saisir l'importance de gérer leurs finances, bon nombre d'entre eux continuent d'éprouver de l'anxiété financière. Plusieurs difficultés peuvent alimenter leur sentiment d'anxiété, notamment le calcul mental nécessaire pour comprendre leurs liquidités et l'attention énorme qu'il faut porter à la répartition équilibrée du flux de trésorerie entre les dépenses, les emprunts et les économies.

### Applications rendues possibles par les services bancaires ouverts :

En regroupant les comptes d'opérations, les services bancaires ouverts peuvent donner une bonne idée de toutes les rentrées et sorties de trésorerie. Les consommateurs peuvent décider de mettre de l'argent de côté pour s'acquitter de leurs obligations de paiement – allant des factures d'électricité aux comptes de carte de crédit – en fonction de leur cycle de paie. Ainsi, les consommateurs n'ont qu'à se soucier d'un seul chiffre, soit le solde restant disponible, et ne rateront jamais un versement. Les institutions financières peuvent également utiliser les données pour présenter aux clients des occasions d'économiser en remplaçant leurs produits financiers et complémentaires par des versements récurrents.

<sup>2</sup> <https://financialpost.com/news/economy/canadians-racked-up-100-billion-in-credit-card-debt-for-first-time-ever-and-theyre-not-done-adding-to-it#:~:text=The%20average%20credit%20card%20balance,end%20of%20September%2C%20it%20said.>

<sup>3</sup> <https://loanscanada.ca/stats/statistics-on-credit-card-trends-in-canada/>

<sup>4</sup> [https://www.hrreporter.com/focus-areas/compensation-and-benefits/canadians-worry-about-finances-2-hours-a-day-survey/325012#:~:text=Nearly%20seven%20in%2010%20\(65,and%20pay%20down%20their%20debt.&text=A%20recent%20U.S.%20study%20said,rainy%20day%20or%20emergency%20savings](https://www.hrreporter.com/focus-areas/compensation-and-benefits/canadians-worry-about-finances-2-hours-a-day-survey/325012#:~:text=Nearly%20seven%20in%2010%20(65,and%20pay%20down%20their%20debt.&text=A%20recent%20U.S.%20study%20said,rainy%20day%20or%20emergency%20savings)

#### 4. Retraite grand public et planification du décaissement

*Parmi les Canadiens âgés de 45 à 64 ans, 32 % n'ont pas de fonds de retraite et 53 % ne savent pas s'ils économisent suffisamment<sup>5</sup>.*

##### **Le problème :**

La planification de la retraite est une tâche colossale pour bon nombre de Canadiens. Pour ceux qui ne font que commencer, la retraite est une réalité lointaine et l'estimation des fonds qui seront nécessaires dans plusieurs décennies pourrait les dissuader de passer à l'action. Des innovateurs ont proposé des capacités de projection et de planification des objectifs pour aider les consommateurs à mettre de côté une partie de leur chèque de paie, mais ces outils ne relèvent pas d'une approche globale. Pour ceux qui sont à l'aube de la retraite, la planification du décaissement ne dépend pas uniquement des placements en banque. Souvent, l'élaboration d'un plan de dépenses et de décaissement plus exhaustif n'est accessible qu'aux particuliers à valeur nette élevée.

##### **Applications rendues possibles par les services bancaires ouverts :**

En regroupant les données financières, comme les dépenses, les actifs et passifs, l'épargne-retraite et la valeur des biens immobiliers, les services bancaires ouverts peuvent offrir une vue d'ensemble personnalisée des lacunes de planification de la retraite et mieux éclairer la budgétisation après la retraite. Ces flux de données continus peuvent faciliter la surveillance et le suivi de la préparation à la retraite au fil des fluctuations de leur situation financière. Au bout du compte, ces données peuvent servir à créer un plan de retraite avec plus d'assurance et à mettre en contexte les compromis à faire entre aujourd'hui et demain. Quant à ceux qui planifient le décaissement, cela les aiderait à créer un plan de prélèvement dans différents actifs, et à tenir des conversations plus efficaces, productives et accessibles avec leur conseiller.

*Pour plus de détails sur le point de vue de Deloitte au sujet de l'avenir du décaissement, surveillez la publication imminente d'un article de la série L'avenir des services-conseils.*

#### 5. Recherches continues aux fins de la gestion de patrimoine

##### **Le problème :**

De bons conseils sur le patrimoine passent d'abord par la recherche, qui permet au conseiller de brosser un portrait exact du client afin de créer le meilleur plan financier possible. Cependant, les processus actuels de recherche et d'intégration sont très manuels et fastidieux pour les consommateurs comme pour les conseillers, et réduisent le temps consacré aux conversations utiles qui donnent lieu à des conseils plus judicieux. Surtout, ils font de la recherche un exercice ponctuel qui limite la capacité des conseillers à fournir des conseils proactifs lorsque les circonstances changent.

##### **Applications rendues possibles par les services bancaires ouverts :**

La possibilité d'accéder aux données bancaires et de placement par l'intermédiaire d'interfaces de programmation d'applications (API) simplifierait le processus de cueillette de données pour les clients et les conseillers, et transformerait le paradigme de recherche d'une activité ponctuelle en une activité en continu. La surveillance constante des données des clients au moyen de modèles analytiques permettrait aux conseillers d'entreprendre un dialogue pertinent de façon proactive lorsque le portefeuille ou le revenu d'un client fluctue, ce qui donnerait lieu à des conseils et à des stratégies de placement plus dynamiques et de meilleure qualité.

**Les applications ci-dessus présentent une vision audacieuse qui peut rendre les services financiers plus accessibles pour les Canadiens et les entreprises canadiennes. Par contre, leur adoption à grande échelle nécessitera un engagement continu envers l'évolution de l'écosystème bancaire ouvert. Ces applications nous rappellent aussi qu'un cadre ne peut pas être fructueux lorsque son étendue est restreinte. Plus nous pouvons faire valoir les droits des consommateurs à l'égard des données financières et non financières au-delà des services bancaires courants, plus ces applications peuvent devenir intégrales, personnalisées et percutantes.**

<sup>5</sup> <https://www.bnnbloomberg.ca/32-of-canadians-are-nearing-retirement-without-any-savings-poll-1.991680>

### **Pourquoi les institutions financières devraient débiter dès maintenant**

Le moment est venu de commencer à explorer les applications bancaires ouvertes, dans la foulée des mouvements stratégiques, sectoriels et concurrentiels. Au sein de l'économie des données, un petit nombre de gagnants récolteront une part disproportionnée des fruits, et investiront dans les relations et les données dans les plus brefs délais pour dresser un rempart défensif contre la concurrence. Par ailleurs, la création de propositions convaincantes visant à promouvoir l'échange de données à grande échelle nécessitera des essais et une optimisation qui prendront du temps à mettre au point. Par conséquent, de nombreux concurrents traditionnels et émergents, y compris de grandes sociétés technologiques, ont commencé à accélérer l'adoption de pratiques de regroupement de données pour se doter de l'avantage du précurseur.

Les services bancaires ouverts ne seront pas mis en place du jour au lendemain. Des éléments probants émanant d'autres marchés suggèrent que, dans un avenir prévisible, le contexte des données du secteur des services financiers sera fondé sur une combinaison de services bancaires ouverts, de regroupement de données et d'ententes bilatérales. Nous croyons que les chefs de file du marché continueront d'accumuler et de perfectionner une intelligence client et une expertise opérationnelle avant l'adoption de la politique officielle.

### **Quatre occasions d'aller de l'avant**

Comment les institutions financières peuvent-elles se préparer aux services bancaires ouverts? À notre avis, les occasions les plus prometteuses à moyen terme se situent à l'intersection des frictions avec le client, des retombées tangibles et de l'atténuation des risques.

D'abord, les applications bancaires ouvertes devraient découler des frictions que les consommateurs et les entreprises vivent aujourd'hui, plutôt que des possibilités liées à la technologie. Ces points problématiques se manifestent souvent là où la cueillette des données et les calculs sont effectués manuellement.

La capacité d'offrir des avantages mesurables au cours de la même année est essentielle pour maintenir l'élan des services bancaires ouverts. Bon nombre d'applications bancaires ouvertes s'essouffent parce qu'elles ne sont pas améliorées après leur lancement, ce qui peut nuire aux progrès de l'organisation vers l'exploitation du pouvoir des données. Les occasions au sein de l'entonnoir d'acquisition – de la sensibilisation à l'intégration – peuvent déboucher sur des résultats commerciaux concrets autour desquelles les organisations peuvent se rallier.

Enfin, les applications bancaires ouvertes à court terme devraient cadrer avec la tolérance aux risques de l'organisation à l'égard du regroupement des données. Bon nombre d'institutions financières sont préoccupées par la saisie et le stockage à grande échelle des identifiants utilisés par les clients de services bancaires en ligne. Les applications de nature ponctuelle peuvent répondre à ces préoccupations en permettant la destruction immédiate plutôt que le stockage des identifiants.

---

### **Voici quatre exemples qui mettent en lumière les occasions à court terme que les institutions financières peuvent explorer dès maintenant.**

#### **1. Sélecteur de carte de crédit**

##### **Le problème :**

Les cartes de crédit se distinguent constamment en offrant des avantages et des services supplémentaires. Avec la panoplie d'options proposées, il devient difficile pour les clients potentiels de choisir la carte qui leur convient, surtout lorsqu'ils comparent les produits de différentes institutions financières. Souvent, c'est une expérience qui se déroule en vase clos, et le client est mal informé quant au choix de la carte qui répond le mieux à ses besoins.

##### **Occasion offerte par les services bancaires ouverts :**

Les émetteurs peuvent constituer un historique des opérations antérieures afin d'acquiescer une compréhension globale des habitudes d'achat du client. Ils peuvent ensuite personnaliser l'expérience de sélection de la carte en recommandant celle qui correspond le mieux aux habitudes d'achat et au mode de vie du client. Les émetteurs peuvent aussi réduire leur exposition aux risques liés au stockage des identifiants en mettant en place un modèle d'échange ponctuel des données.

##### **Valeur offerte aux institutions financières :**

Lorsque l'on propose une expérience personnalisée et axée sur les données au point de contact initial pour la sélection d'une carte, cela peut simplifier le processus d'intégration et augmenter globalement la conversion des clients. Cette expérience peut aussi générer des points de données, tels que le revenu, qui simplifient le processus de demande, améliorent la valeur conférée au client et fournissent des perspectives qui contribueront au développement de produits à venir.

## 2. Campagne de transfert d'hypothèque

### **Le problème :**

Dans le contexte actuel où les taux d'intérêt se situent à un creux historique, le refinancement hypothécaire peut s'avérer une option lucrative pour réduire les dépenses mensuelles. Cela dit, la plupart des expériences hypothécaires numériques sont destinées aux nouveaux demandeurs. En conséquence, la comparaison des économies potentielles par rapport aux pénalités associées à la transition est un processus manuel et complexe qui décourage les clients d'explorer les choix qui s'offrent à eux.

### **Occasion offerte par les services bancaires ouverts :**

Les institutions financières peuvent mener une campagne pour encourager les clients à créer un lien avec leur prêt hypothécaire auprès d'institutions tierces afin de connaître les économies qu'ils pourraient réaliser en changeant de prêt hypothécaire. Cet outil peut ensuite faciliter les nouvelles discussions à des fins de recherche et augmenter les conversions de clients au point de contact initial.

### **Valeur offerte aux institutions financières :**

Ce genre de campagne peut être un moyen rapide et facile de générer des pistes très prometteuses. Il est également possible de simplifier le processus d'approbation en tirant parti des données recueillies dans le cadre du processus. Avec cette campagne, les institutions financières peuvent aussi cibler leurs actuels clients titulaires d'un prêt hypothécaire de tiers pour accroître leur part du portefeuille.

## 3. Réduction des frictions liées à la recherche et à l'intégration de patrimoine

### **Le problème :**

Comprendre la situation financière des clients potentiels est un aspect crucial du processus de recherche de patrimoine qui permet de générer des conseils judicieux. Cependant, les conseillers devaient recueillir les renseignements manuellement auprès des clients potentiels qui n'avaient pas de relation existante avec la banque. Ceux-ci devaient prendre le temps d'accéder à divers portails et de rassembler des documents. Ce processus peut être long, fastidieux et sujet aux erreurs pour les conseillers comme pour les clients.

### **Occasion offerte par les services bancaires ouverts :**

Les institutions financières peuvent réduire le temps total qu'elles consacrent aux tâches administratives en permettant aux clients potentiels de relier leurs comptes bancaires et de placement. Il est ensuite possible d'utiliser ces données comme outil de recherche pour acquérir une compréhension plus globale du client et améliorer l'efficacité opérationnelle en remplissant d'avance les formulaires d'intégration nécessaires.

### **Valeur offerte aux institutions financières :**

La simplification du volet administratif de l'intégration et de la recherche améliore l'efficacité avec laquelle le conseiller effectue la cueillette des données et les calculs manuels. Elle peut également permettre de tenir des conversations plus pertinentes au cours de la première interaction avec le client, en mettant en lumière les aspects que le conseiller devrait approfondir davantage.

#### 4. Outil d'évaluation de la santé en vue de la retraite

##### Le problème :

Les Canadiens se sentent souvent dépassés et incertains en ce qui concerne leur préparation à la retraite. Cette incertitude est exacerbée lorsque les fonds de retraite sont répartis parmi plusieurs sources, y compris les régimes de retraite publics, les régimes de retraite privés, et les produits d'épargne et de placement individuels. Par conséquent, bon nombre de Canadiens – surtout ceux qui n'ont pas accès à des conseillers – évitent de planifier leur retraite.

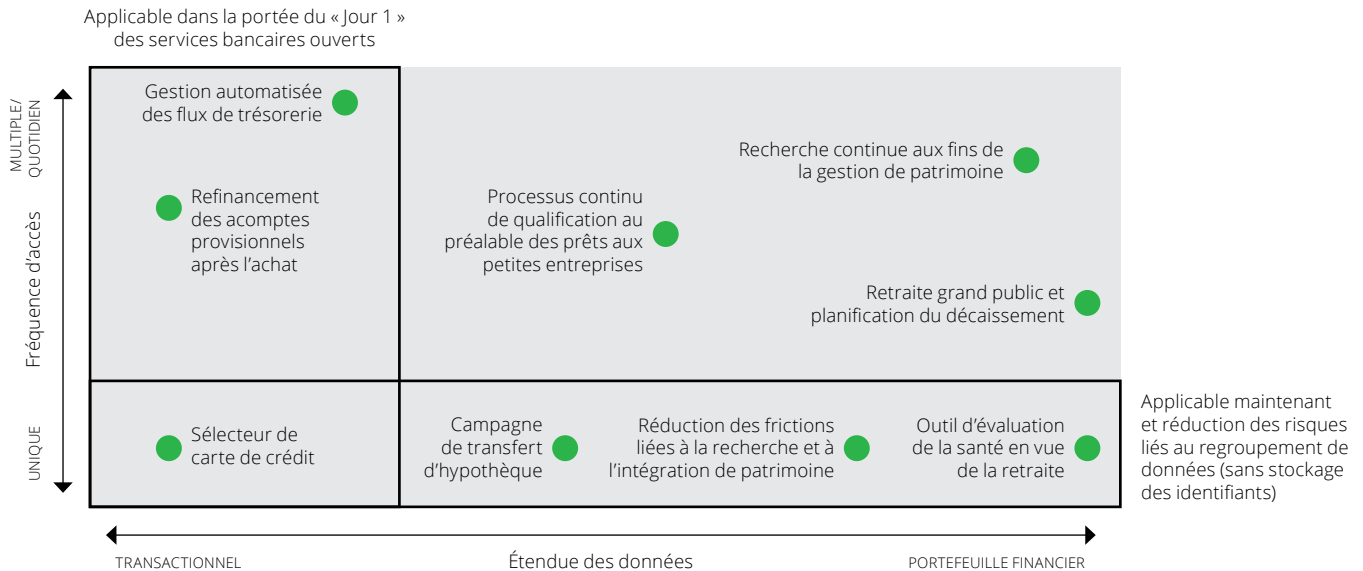
##### Occasion offerte par les services bancaires ouverts :

Les institutions financières peuvent créer un outil numérique permettant aux clients potentiels de relier leurs données bancaires existantes et de repérer les lacunes importantes à l'égard de leur préparation à la retraite. Cet outil peut également être utilisé par les conseillers internes pour accélérer les conversations au cours des séances de recherche et de planification financière avec les clients existants.

##### Valeur offerte aux institutions financières :

Les institutions financières peuvent utiliser cet outil pour augmenter le nombre de clients potentiels se trouvant en haut de l'entonnoir en amenant les utilisateurs à évaluer leur préparation à la retraite. Les planificateurs financiers ou les solutions de placement autonomes disposeront d'un nouveau catalyseur d'acquisition de clients qui augmente également l'efficacité de l'intégration en générant des documents préremplis et des échanges plus personnalisés.

#### Exemple : applications bancaires ouvertes et occasions associées à l'étendue et à la fréquence des données



### Résumé et voie à suivre

Les cas d'utilisation les plus prometteurs ne sont pas des gadgets autonomes, mais plutôt des parcours clients réinventés et des produits innovants de bout en bout. L'exploration des services bancaires ouverts ne doit pas être cloisonnée dans une équipe de technologie numérique ou d'innovation; elle doit incomber aux gammes de services. Accorder la priorité à l'adoption du système bancaire ouvert sans mettre en place des stratégies d'application présente des dangers évidents. Avant le « jour 1 », les institutions financières doivent explorer où et comment elles peuvent miser sur les services bancaires ouverts; sinon, elles deviendront des exportateurs nets de données. Un écosystème bancaire ouvert de plus en plus complet et enrichi viendra créer une valeur directe pour le consommateur. Mais la mise en place d'un tel écosystème nécessite une concertation des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux et des acteurs du secteur, et des efforts politiques qui vont au-delà des services financiers.

*Dans le prochain article, nous explorerons l'incidence des services bancaires ouverts sur l'industrie canadienne des cartes.*

**Inscrivez-vous** pour être parmi les premiers à recevoir des articles et des informations sur des événements futurs explorant les enjeux les plus pertinents liés au système bancaire ouvert pour le secteur des services financiers du Canada.

---

## Principale personne-ressource

### Hwan Kim

Leader canadien des services bancaires ouverts  
hwankim@deloitte.ca

## Principaux collaborateurs

**Anthony Korshunov**, conseiller principal

**Andrew Pham**, conseiller

**Wells Hick**, conseiller







[www.deloitte.ca](http://www.deloitte.ca)

La présente publication ne contient que des renseignements généraux, et Deloitte n'y fournit aucun conseil ou service professionnel dans les domaines de la comptabilité, des affaires, des finances, du placement, du droit ou de la fiscalité, ni aucun autre type de service ou conseil. Elle ne remplace donc pas les services ou conseils professionnels et ne devrait pas être utilisée pour prendre des décisions ou des mesures susceptibles d'avoir une incidence sur votre entreprise. Avant de prendre des décisions ou des mesures qui peuvent avoir une incidence sur votre entreprise, vous devriez consulter un conseiller professionnel reconnu. Deloitte n'est pas responsable des pertes que subirait une personne parce qu'elle se serait fiée au contenu de la présente publication.

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500<sup>MD</sup> par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir [www.deloitte.com/ca/apropos](http://www.deloitte.com/ca/apropos).

Notre raison d'être mondiale est d'avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d'un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l'accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d'être en incarnant nos valeurs communes qui sont d'ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l'inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 312 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 12 000 font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).