

ANALYSE

# CONNAÎTRE SES CLIENTS : UNE TÂCHE COÛTEUSE POUR LES BANQUES

Comment la technologie blockchain peut-elle changer les choses ?



*L'environnement réglementaire dans le secteur financier et bancaire a évolué ces dernières années, augmentant les exigences en matière de transparence et de traçabilité. Dans un nombre croissant de pays<sup>1</sup>, il n'est plus question de connaître de manière approximative qui sont les réels clients des banques : moins de possibilités de se cacher derrière des sociétés écrans, derrière des montages astucieux qui empêchent l'identification réelles des clients. Cette analyse a donc pour objectif de jeter un peu de lumière sur cette part significative de l'activité bancaire, le plus souvent invisible, qu'est l'identification des clients et sur les enjeux que cette banale activité recèle.*

#### **En quelques mots :**

- Décryptage légal : les principales bases de la réglementation
- Secteur financier et mise en œuvre de l'identification
- Une difficulté particulière de l'identification : le cas crucial des demandeurs d'asile
- Quels avantages pourrait procurer la technologie blockchain ?

Mots clés liés à cette analyse : anti-blanchiment d'argent (anti-money laundering- AML), lutte contre le financement du terrorisme (Counter-terrorist financing - CFT), blockchain, obligations d'identification des clients, technologie financière,

## **DÉCRYPTAGE LÉGAL : LES PRINCIPALES BASES EUROPÉENNES DE LA RÉGLEMENTATION**

### *Sources*

Les sources légales des obligations faites aux entreprises ainsi qu'aux autorités compétentes en matière de lutte contre le blanchiment (AMF) et contre le financement du terrorisme (CFT) se trouvent d'une part dans :

- La Directive 2005/60/EC, transposée par les États membres ; abrogée par ...

---

<sup>1</sup> Il reste toutefois encore de trop nombreux paradis fiscaux dans lesquels ces principes sont, sinon absents, peu contraignants. Cette réalité réduit malheureusement l'efficacité de ces nouvelles règles . Réseau Financité a publié de nombreux articles et analyses sur cette question, disponibles sur : <https://www.financite.be/fr/search/paradis%20fiscaux>

- La Directive (EU) 2015/849 dédiée à la prévention de l'usage du système financier à des fins de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. La date de transposition par les États membres était le 26 juin 2017.
  - Cette directive avait notamment pour but d'harmoniser la législation européenne avec les "Standards internationaux de combat contre le blanchiment et le financement du terrorisme et de la prolifération" adoptée en 2012 par la *Financial Action task Force*, organe international établissant des standards relatifs à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

### ***Objectifs poursuivis***

- **Identification des clients**

Ces lois ont pour but d'obliger les institutions financières (notamment) à opérer des contrôles concernant les risques possibles en matière de blanchiment / terrorisme de tout nouveau client (personnes physiques ou morales) et de leur bénéficiaires (les propriétaires et / ou ceux qui en contrôlent la gestion). La relation commerciale ne peut s'établir que si les contrôles sont concluants ;

- **Veille quant aux transactions**

En fonction du niveau de risque détecté, une vigilance quant aux transactions opérées par les clients « à risque » sera mise en œuvre. L'idée est bien de rendre possible l'acceptation d'un nombre maximum de personnes, puisque le maintien des personnes complètement hors du système financier limite encore plus la possibilité de traçage et d'identification de fraude. En revanche, selon le niveau de risque détecté, un suivi/contrôle adapté des transactions (nombres, montants, destinataires,...) doit être mis en œuvre.

### ***Un principe commun à ces textes... pourtant source de disparités et d'inefficacité***

Le principe commun de ces textes : la notion d'évaluation des risques potentiels, liés à l'acceptation d'un client pour lequel l'identification ne serait pas réalisée à 100 %. Cela signifie qu'en fonction du niveau de risque estimé, les moyens déployés pour l'identification et le suivi des transactions sont modulables. En fonction donc de la sensibilité et des moyens dont disposent les États membres et leurs autorités compétentes, l'interprétation du niveau de risque potentiel peut donc varier de façon significative.

Ce principe a donc pour conséquence de permettre de très grandes disparités dans l'application de ces mesures : elles dépendent en effet des gouvernements nationaux, de la qualité et des moyens mis à disposition des autorités compétentes pour mener leurs missions. Ces disparités ont d'ores et déjà observées et relevées, notamment par l'Autorité Européenne de Supervision<sup>2</sup> (ESA), dans son *Joint Opinion* du 20 février 2017<sup>3</sup>. Elles y sont considérées comme une source accrue de risque. En effet, des entreprises peuvent tirer avantage de ces différences pour obtenir l'accès aux services financiers dans des pays où la barrière de contrôle en matière de lutte contre le terrorisme et blanchiment est plus basse. Car, une fois une entreprise autorisée dans un pays européen, elle est à même d'opérer dans l'ensemble du marché européen : cette possibilité fragilise sérieusement le dispositif de défense.

Le but n'est pas ici d'évaluer la solidité du système mis en place, mais de rendre compréhensible au lecteur les marges d'interprétation qui existent d'un pays à l'autre, d'une autorité nationale à l'autre, face à une même situation... et des marges d'interprétation qui sont laissées aux entreprises, aux institutions financières dans la mise en œuvre de ces règles prudentielles.

On trouve d'ailleurs, ailleurs dans la *Joint Opinion*, les inquiétudes que des autorités nationales de nombreux pays européens ont citées face à l'inefficacité des systèmes de contrôles en matière de lutte contre le terrorisme et blanchiment, inefficacité qui expose les entreprises à des risques d'abus important par des financiers ayant des visées criminelles.

Les superviseurs interrogés ont identifié de leur côté une série de raisons au défaut dans la mise en œuvre stricte des contrôles en matière de lutte contre le terrorisme et blanchiment, dont voici une sélection :

- Le manque de volonté de managers « seniors », qui ne souhaitent pas modifier ni adapter les procédures existantes, surtout si cela concerne des clients très profitables ou si cela risque d'impliquer le niveau de rémunérations auxquelles ils prétendent, si leurs commissions venaient à diminuer, par exemple ;
- Une prise de conscience et une expertise insuffisantes concernant les procédures requises par les contrôles en matière de lutte contre le terrorisme et blanchiment, notamment chez les personnes en charge de ces missions. Il en résulte un faible niveau de contrôle ;

---

<sup>2</sup> Pour rappel, l'ESA est composée des trois entités suivantes : EBA – European Banking Authority, ESAM – European Securities and Markets Authority et EIOPA - European Insurance and Occupational Pensions Authority.

<sup>3</sup> Joint Committee of the European Supervisory Authorities, Joint Opinion « on the risks of money laundering and terrorist financing affecting the Union's financial sector.

- Une faible compréhension par les entreprises des risques réels auxquelles elles sont exposées, de leur vulnérabilité. Cette observation est particulièrement aiguë dans les secteurs des gestions de patrimoine et des monnaies électroniques ;
- Les coûts significatifs induits par ces contrôles, d'autant plus difficiles à couvrir que l'entreprise financière est petite. Dans une série de cas, elle pourra même décider d'éviter les clients aux profils risque élevés, car générant trop de coûts à l'entrée sans garantie de rentabilité sur le moyen terme. On reviendra notamment sur l'impact que cela peut avoir sur l'offre de service aux migrants en situation régulière ainsi qu'aux demandeurs d'asile.

## SECTEUR FINANCIER ET MISE EN OEUVRE DE L'IDENTIFICATION DES CONTRÔLES EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE TERRORISME ET LE BLANCHIMENT

À côté des institutions officielles, il est utile de prendre le pouls de l'industrie financière sur ces questions. Une enquête<sup>4</sup> réalisée successivement en 2016 et 2017 par Thomson Reuters est une des principales sources d'information sur cette question.

### *Les contrôles coûtent cher*

Il est intéressant de lire que les coûts de mise en conformité de ces contrôles sont perçus comme des coûts non productifs. Les ressources dédiées à cette activité auraient pu, dû être affectée à des activités productives. Dans les faits, apprendre à connaître son client et éviter de financer des activités illégales ou terroristes n'est pas considérée comme essentiel pour l'institution financière, et même le risque lié à la réputation ne semble pas modifier le regard porté sur cette pratique responsable.

À titre d'indication, l'enquête révèle donc que pour les institutions financières dont le chiffre d'affaires dépasse 10 milliards de \$, elles ont consacré chacune 150 millions de \$ en 2017 à ces contrôles. Elles s'attendent par ailleurs à une hausse des coûts pour 2018. Exprimé en termes de personnel dédié à l'identification, la moyenne s'élève à 307 personnes pour les institutions participant à l'enquête.

<sup>4</sup> Thomson Reuters, 2017, «KYC compliance : the rising challenge for financial institutions », disponible sur : [http://financial-risk-solutions.thomsonreuters.info/LP=2795?ref=https%3A%2F%2Ffrisk.thomsonreuters.com%2Fcontent%2Fdam%2Fopenweb%2Fdocuments%2Fpdf%2Ffrisk%2Freport%2Fkyc-compliance-the-rising-challenge-for-financial-institutions.pdf&product\\_family=KYC+compliance%3A+the+rising+challenge+for+financial+institutions&LeadSourceDetail-MostRecent=Submitted+from+website%3A+KYC+compliance%3A+the+rising+challenge+for+financial+institutions&\\_ga=2.220080603.372831421.1516176908-539178456.151601051](http://financial-risk-solutions.thomsonreuters.info/LP=2795?ref=https%3A%2F%2Ffrisk.thomsonreuters.com%2Fcontent%2Fdam%2Fopenweb%2Fdocuments%2Fpdf%2Ffrisk%2Freport%2Fkyc-compliance-the-rising-challenge-for-financial-institutions.pdf&product_family=KYC+compliance%3A+the+rising+challenge+for+financial+institutions&LeadSourceDetail-MostRecent=Submitted+from+website%3A+KYC+compliance%3A+the+rising+challenge+for+financial+institutions&_ga=2.220080603.372831421.1516176908-539178456.151601051)

## *Les contrôles prennent du temps*

Un impact non négligeable est celui relatif au temps que prend la procédure d'identification, au nombre de contacts qui sont nécessaires, au nombre de personnes qui sont impliquées. Bien entendu, les variations sont importantes selon qu'il s'agit d'une personne physique disposant d'une carte d'identité nationale ou au contraire s'il s'agit d'une entreprise étrangère, originaire d'un pays considéré comme à haut risque et dont la structure actionnariale est floue et éclatée.

Selon le pays, le recours aux contrôles de documents papiers, aux rencontres physiques peuvent être plus ou moins importants et nécessite l'intervention de différentes équipes au sein de l'institution financière. Cela impact significativement l'expérience de tout nouveau client, qui est parfois confronté à un nombre significatif d'exigences, provenant de divers services au sein de la même institution.

Ces procédures sont la plupart du temps réalisées à ce jour par chacune des institutions financières, sans mise en commun. Le client qui souhaite traiter avec différentes institutions, aura donc à démultiplier ces démarches.

## *La difficile question de la mise à jour des informations*

Une autre exigence reste jusqu'ici très peu adéquatement rencontrée par les institutions financières : le rafraîchissement des données et des contrôles.

Une grande majorité des répondants considère qu'il manque toujours des procédures, claires et solides de gestion, de surveillance et de rafraîchissement des contrôles relatifs en matière de lutte contre le terrorisme et blanchiment.

Comme on peut le constater, les perceptions des régulateurs et de l'industrie convergent : le chemin reste long et parsemé d'embûches pour que les contrôles en matière de lutte contre le terrorisme et blanchiment soient rigoureusement mis en œuvre par l'industrie. Et encore, les répondants représentent des groupes financiers de tailles importantes, rien n'est dit de la réalité rencontrée dans des institutions de moindre taille.

## UNE DIFFICULTÉ PARTICULIÈRE : L'IDENTIFICATION DES DEMANDEURS D'ASILE

La situation des demandeurs d'asile nous offre l'opportunité d'illustrer en quoi peut résider la complexité du dispositif d'identification. On peut en effet, vu à distance, s'interroger sur l'ampleur du débat que cette question semble soulever dans le secteur et légitimement se demander si ce n'est pas un écran de fumée construit de toute pièce pour contrer la dynamique favorable à plus de transparence dans la finance ?

### *Des forces contradictoires s'exercent et c'est très bien ainsi*

La question de l'inclusion financière des demandeurs d'asile est à la croisée de mouvements qui peuvent, à première vue, paraître s'opposer.

D'une part, comme cela a été exposé dans les lignes qui précèdent, les institutions financières ont des obligations de contrôles en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment. D'autre part, depuis le 18 septembre 2016, elles ont l'obligation de proposer aux demandeurs d'asile qui le souhaitent un service bancaire de base.

Un refus basé sur les contrôles en matière de lutte c/terrorisme et blanchiment signifierait que l'institution ne serait pas à même de gérer les risques éventuels liés à la relation commerciale établit avec le demandeur d'asile.

Sur cette question, la position<sup>5</sup> de l'Autorité Bancaire Européenne soutient fortement le principe d'une large inclusion financière, ce qui est en soit un élément positif, mais qui n'est pas forcément partagé ni mis en pratique par les institutions financières concernées. L'autorité européenne affirme en effet que le refus d'ouvrir un compte à un demandeur d'asile ne peut reposer sur le simple fait qu'il provient d'un pays ou d'un territoire à plus grand risque, ni sur le fait que ce demandeur ne serait pas en mesure de fournir une preuve d'identité suffisamment robuste, ce qui est bien souvent le cas et pour des raisons légitimes, lorsque l'on provient de tels pays. En contrepoint, toutefois, elle affirme que l'institution financière peut/doit proposer des aménagements proportionnés, au cas par cas, quant aux transactions et opérations que ce compte serait à même d'opérer.

---

<sup>5</sup> European Banking Authority, 12 April 2016, Opinion of the EBA on the application of customer due diligence measures to customers who are asylum seekers from higher-risk third countries or territories, available on : <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1359456/EBA-Op-2016-07+%28Opinion+on+Customer+Due+Diligence+on+Asylum+Seekers%29.pdf>



À ce stade donc, il est à craindre que malgré cette loi, il reste facile pour les banques d'éviter l'accueil de clients qu'elles pourraient considérer comme peu rentables, au vu en particulier des coûts liés à l'identification d'une part et des bénéfices attendus sur l'achat et l'utilisation par ces nouveaux clients des produits et services de la banque, d'autre part.

### *Les recommandations belges en matière d'identification des demandeurs d'asile et des réfugiés...*

Face à l'obligation croisée d'octroi du service bancaire de base et d'identification des clients, Febelfin<sup>6</sup>, répond de manière systématique aux questions<sup>7</sup> que peuvent se poser le personnel bancaire face à une telle demande.

Dans les grandes lignes, on y apprend donc :

- Que le droit au service bancaire s'applique aux demandeurs d'asile et réfugiés ;
- Qu'il n'est pas nécessaire au demandeur de disposer d'une adresse fixe (une adresse temporaire est suffisante) ;

#### **L'identification peut reposer sur :**

- Un document d'identité délivré par les autorités belges (carte de séjour, preuve d'inscription aux registre des étrangers,...) ;
- Si ces derniers ne sont pas disponibles, d'autres documents délivrés par les pouvoirs publics peuvent être utilisés :
  - Attestation d'immatriculation délivrée par la commune ;
  - L'enregistrement d'une demande d'asile auprès du Service des Étrangers ;
  - Une preuve de demande d'asile aux contrôles frontières ;
  - Une attestation de séjour provisoire ;
  - Un document de séjour particulier (en cas d'appel du Conseil du Contentieux des Étrangers)
- Si ces derniers ne sont pas non plus disponibles, l'Arrêté Royal du 8 octobre 1981, concernant l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers liste pas moins de 45 types de documents<sup>8</sup> qui peuvent jouer un rôle dans l'identification requise.
- Si aucun de ces documents ne sont disponibles, il est encore possible, à titre « exceptionnel et provisoire », que l'identité soit vérifiée à l'aide d'un passeport

---

<sup>6</sup> Febelfin est la Fédération belge du secteur financier : <https://www.febelfin.be>

<sup>7</sup><https://www.febelfin.be/fr/publications/le-service-bancaire-de-base-pour-les-demandeurs-dasile-et-les-refugies-questions>

<sup>8</sup> Disponibles notamment : <https://dofi.ibz.be/sites/dvzoe/FR/Pages/AnnexesdelARdu8101981.aspx>



délivré par une autorité étrangère (et ce dans l'attente d'une vérification qui devra être effectuée sur base de documents délivrés par les autorités belges).

Citer cette liste prend tout son sens quant il s'agit d'illustrer la réalité des difficultés d'identification qu'une banque peut effectivement rencontrer dans sa pratique.

En revanche, il nous semble peu probable que sa mise en œuvre soit des plus efficace au vu de l'inclusion financière : sans une réduction drastique des coûts et une simplification de la mise en œuvre du dispositif d'identification, les banques risquent bien d'être réticentes à l'ouverture de compte à ces publics. Et si des recours existent pour le consommateur, notamment auprès de l'Ombudsfin, il est peu probable que, de sa propre initiative, un candidat réfugié soit en mesure de faire valoir ses droits.

Tout cela doit nous inviter, par souci de pragmatisme, de rester ouvert à tout ce qui, dans l'innovation technologique, peut permettre de lever ces barrières. Et donc, précisément, que pourrait-on attendre de la technologie blockchain ?

## IDENTIFICATION: UN DÉBOUCHÉ POUR LA TECHNOLOGIE BLOCKCHAIN ?

### *L'identification dans les faits*

#### **Des tâches administratives répétitives et des tâches de vérification**

Si l'on décompose les principales tâches qui sont à l'œuvre dans l'identification, il s'agit :

- De collecter des documents auprès du client, à propos du client, dans un dialogue qui se compose souvent de plus d'un aller et retour ;
- De les lire et de les interpréter ;
- De trier le vrai du faux, de rester concentré sur les informations valables ;
- De confronter et recouper différentes sources d'informations pour contrer une tentative de fraude ;
- De répéter toutes ces opérations chaque fois que le client change de statut, de fonction,...

Face à cette liste de tâches, il est aisé d'imaginer des apports en matière technologique à même d'en faciliter la mise en œuvre, d'en réduire les risques d'erreur, le temps de traitement ... ce qui cumulativement peut générer des réductions de coûts significatifs. Traitements automatisés de l'identification des passeports, recherche de données juridiques ou des personnes dans des bases de données, croiser des informations à des

fins de vérification...

Pour les clients dont le niveau de risque décelé à l'identification nécessite une surveillance particulière, des algorithmes adaptés peuvent en assurer la mise en œuvre d'alertes quand nécessaire (dépassement de montants maxima, versements répétés, compte à l'étranger,...).

Ces apports technologiques, toutefois, ne semblent pas directement en ligne avec ce que la technologie blockchain est le plus à même de résoudre, d'améliorer.

### **Des tâches répétées par chacune des institutions financières**

On l'a déjà évoqué, les opérations sont réalisées par chaque institution financière, selon ses propres modalités. Or, dans les faits, il est de plus en plus rare qu'un consommateur ne soit client que d'une seule institution financière.

Sur ce point, l'apport possible de la technologie blockchain est plus immédiat. En effet, si les institutions financières, en partenariat avec des autorités publiques et ou des administrations pouvaient ensemble construire une base de données décentralisée, ou, à tout le moins, disposant de tiers validateurs différents (banques, autorités, administrations), il leur serait possible de répartir entre elles les ressources nécessaires.

### ***Et pour les usagers, y a-t-il un modèle idéal<sup>9</sup> ?***

La technologie blockchain en matière d'identification est-elle prometteuse ? En matière de protection de la vie privée ? En matière de véracité des informations ? En matière de transparence ? En matière de droit à l'oubli ?

Dans notre quotidien et ceci est d'autant plus vrai pour les consommateurs connectés, nous sommes amenés à nous identifier très souvent, au travers d'identifiants assortis de mots de passe : banques, fournisseurs d'énergie, de téléphonie, plate-forme d'achats en ligne, divers abonnements,...

Ces pratiques ont pour effet de fragmenter et de dupliquer « nos » identités présentes dans le monde digital. Les risques de fraudes, de vols, d'usurpations, de pertes ou d'altérations sont tous bien réels.

Dans quelle mesure, face à cet état des choses, ne serait-il pas souhaitable dès lors :

- De disposer d'une « unique » identité, qui permette d'être soi-même partout et tout

---

<sup>9</sup> Cette section c'est largement nourrie de l'article suivant : Erik Malherbe, Mai-Juin 2017, How blockchain can transform anti-money laundering in financial services ?, Droit bancaire et Financier, 2017/III – Forum Financier Belge, p.186-194, p.191

le temps ?

- D'avoir le contrôle sur les données qui composent son identité et de pouvoir choisir celles que l'on partage, en fonction de la nature de l'interaction (commerciale, professionnelle, privée, administrative, financière,...) ;
- De disposer de manière inaltérable, inviolable l'historique des validations reçues par les autorités publiques et administrations (carte identité, nationalité, diplômes, parcours d'emploi,...) ;

Une telle approche défend le principe séduisant de souveraineté individuelle en matière d'identité. Car si, certes, les gardiens d'une telle base de données (autorités publiques, administrations,...) sont à même de vérifier et valider les attributs d'identités (papiers d'identité, passeports,...), ces derniers ne résument pas à eux seuls l'existence d'une personne. Cette dernière reste maître de ce quelle souhaite divulguer, selon la nature de la relation qu'elle établit.

## EN GUISE DE CONCLUSION

Les enjeux actuels relatifs à l'identification, alors que de plus en plus de contrats commerciaux ne passeront plus par une rencontre réelle ni la signature manuscrite d'un contrat, sont immenses. Quelle technologie sera à même de garantir sécurité, proportionnalité, respect de la vie privée, droit à l'oubli,... ?

L'idée d'une identité digitale unique, modulable, sécurisée et surtout sous le contrôle direct de chaque personne est très certainement une piste à explorer. La technologie blockchain sera-t-elle celle à même de la réaliser ? Les objectifs de rationalisation financière liés aux coûts de l'identification seront-ils ainsi rencontrés ?

Il est trop tôt pour le dire, mais nous avons ici jeté quelques faisceaux de lumière sur ce futur en devenir.

*Olivier Jérusalmy*

*Mars 2018*

*Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter pour organiser avec votre groupe ou organisation une animation autour d'une ou plusieurs de ces analyses.*

*Cette analyse s'intègre dans une des 3 thématiques traitées par le Réseau Financité, à savoir :*

***Finance et société :*** Cette thématique s'intéresse à la finance comme moyen pour atteindre des objectifs d'intérêt général plutôt que la satisfaction d'intérêts particuliers et notamment rencontrer ainsi les défis sociaux et environnementaux de l'heure.

***Finance et individu :*** Cette thématique analyse la manière dont la finance peut atteindre l'objectif d'assurer à chacun, par l'intermédiaire de prestataires « classiques », l'accès et l'utilisation de services et produits financiers adaptés à ses besoins pour mener une vie sociale normale dans la société à laquelle il appartient.

***Finance et proximité :*** Cette thématique se penche sur la finance comme moyen de favoriser la création de réseaux d'échanges locaux, de resserrer les liens entre producteurs et consommateurs et de soutenir financièrement les initiatives au niveau local.

Depuis 1987, des associations, des citoyens et des acteurs sociaux se rassemblent au sein du Réseau Financité pour développer et promouvoir la finance responsable et solidaire.

Le Réseau Financité est reconnu par la Communauté française pour son travail d'éducation permanente.