



Conférence de l'ACPR du 16 juin 2016

« La qualité des données et la robustesse des systèmes d'information : un défi pour les secteurs de la banque et de l'assurance »

Discours introductif de Bernard Delas, vice-président de l'ACPR

Mesdames, Messieurs,

L'après-midi de cette conférence du contrôle sera consacrée à la qualité des données et à la robustesse des systèmes d'information. Vous êtes venus nombreux, je vous en remercie et je m'en réjouis. Même s'il peut paraître technique, le sujet revêt en effet une importance centrale. Dans la banque comme dans l'assurance le système d'information constitue la colonne vertébrale des établissements. Il structure leur activité, conditionne la qualité du service apporté aux clients et permet d'assumer, dans la durée, les engagements pris vis-à-vis d'eux. Le superviseur est également au premier chef concerné. L'information transmise doit lui permettre d'apprécier la véritable situation des établissements qu'il contrôle ce qui n'est évidemment possible que si les données collectées sont de qualité. L'informatique supporte le système d'information. Il est bien sûr impératif d'assurer sa fiabilité et son bon fonctionnement mais ce n'est pas suffisant. Il faut aussi que l'informatique, qui autorise de plus en plus la communication en temps réel avec de multiples utilisateurs externes, soit robuste. Ce qui signifie qu'elle doit pouvoir résister aux plus sophistiquées des cyber-attaques. Chacun mesure, notamment à partir de quelques exemples très médiatisés, à quel point celles-ci peuvent avoir, dans les cas extrêmes, des conséquences dévastatrices pour la solidité des établissements, leur réputation, leur aptitude à respecter les engagements pris vis-à-vis de leurs clients, la divulgation de données personnelles confidentielles etc.

En introduction de nos échanges de cet après-midi sur ces sujets, je souhaite insister sur quelques-uns des enjeux majeurs auxquels nous sommes confrontés dans la banque comme dans l'assurance.

Le premier touche à l'extrême diversité des situations dans lesquelles se trouvent les établissements au regard de leur système d'information. La diversification des activités, le lancement de nouveaux produits, le passage d'une approche produit à une approche clients, les migrations de portefeuille, les opérations de fusions acquisitions sont à l'origine du

« millefeuille » qui caractérise parfois le système d'information des banquiers ou des assureurs. Pour les établissements concernés les défis à relever sont essentiels et doivent être considérés comme prioritaires. L'époque où l'entreprise pouvait s'accommoder d'une informatique périodiquement défaillante est révolue. Le niveau d'exigence des clients s'est beaucoup accru. La concurrence - quelquefois venant de start-ups qui s'investissent sur certains maillons de la chaîne de valeur ajoutée et n'ont pas à assumer l'héritage de systèmes d'information anciens - fixent les standards de marché à des niveaux de plus en plus élevés. Améliorer en permanence la qualité des données, la fiabilité, la sécurité et la performance de systèmes d'information s'impose donc comme une des composantes obligatoires de la stratégie de tous les opérateurs du secteur financier.

Je souhaite également- et ce sera mon second point - attirer votre attention sur le caractère nécessairement transversal des politiques touchant à la qualité des données et à la fiabilité des systèmes d'information. Tous les secteurs de l'entreprise sont à des degrés divers concernés et doivent prendre une part active à la mise en œuvre des politiques définies. La direction des systèmes d'information ne peut pas, si performante soit-elle, garantir à elle seule une bonne gouvernance des données. L'implication de toute l'entreprise est nécessaire et la Direction Générale doit coordonner directement les travaux à réaliser et montrer l'importance qu'elle attache aux objectifs d'amélioration de la qualité des données et aux dispositions prises pour renforcer la sécurité des systèmes d'information. Le conseil d'administration doit également être régulièrement tenu informé. Il lui appartient d'ailleurs de valider, au titre de la politique de gestion des risques opérationnels, les mesures visant à prévenir la survenance de sinistres d'importance majeure pour l'entreprise.

J'évoquerai en troisième lieu, les attentes des superviseurs. L'ACPR bien sûr, mais aussi le Comité de Bâle, la BCE, l'EBA et l'EIOPA. Une bonne supervision nécessite des informations de qualité. Elles permettent au contrôle de s'exercer efficacement à partir d'une compréhension partagée avec l'établissement contrôlé de ses résultats et des risques auxquels il est exposé. C'est à partir des données qui lui sont transmises que le superviseur se forge une opinion sur chacun des établissements soumis à son contrôle mais aussi, à un niveau agrégé, sur les tendances du marché et les risques plus spécifiques qui affectent telle ou telle catégorie d'acteurs ou l'ensemble de l'industrie. Le superviseur attache par conséquent beaucoup d'importance à la gestion de la qualité des données que ce soit dans les établissements lors de ses contrôles sur place ou à l'examen de la qualité des informations qui lui sont transmises. Les objectifs en la matière sont ambitieux. Les remises comportant des erreurs ou des anomalies sont de plus en plus systématiquement rejetées et nous nous acheminons vers une tolérance zéro par rapport aux remises faites en retard ou présentant des erreurs. Tout comme c'est le cas au niveau du fonctionnement interne de chacun des établissements, il est souhaitable, afin de garantir la fiabilité des échanges avec

l'ACPR, d'industrialiser les processus et d'automatiser la production des données et leur transmission. L'enjeu est essentiel pour la qualité des actions du superviseur national mais il est également important pour la crédibilité du marché français vis-à-vis des Autorités de régulation et de supervision européennes. Les exigences de la BCE, de l'EBA et de l'EIOPA sont en effet très fortes, quelquefois plus fortes que celles du superviseur national, en termes de respect des délais de transmission et de niveau de tolérance du taux d'anomalies souvent proche de zéro. L'exemplarité du marché français dans ce domaine est un impératif car elle contribue à asseoir l'autorité et l'influence dont nous avons besoin lorsque nous défendons dans les instances européennes et internationales nos positions sur la régulation des secteurs de la banque et de l'assurance ou sur le fonctionnement de l'Union Bancaire Européenne.

Mon quatrième point porte sur les questions de sécurité des systèmes d'information. Les risques liés aux cyber-attaques font désormais partie de notre quotidien. Toutes les entreprises sont concernées mais c'est tout particulièrement le cas de celles qui appartiennent au secteur financier. Les échanges de données à distance sont désormais au cœur du modèle d'affaires des banquiers et des assureurs et ils constituent la cible privilégiée des hackers. Si les fraudes venaient à se multiplier c'est toute l'économie du numérique qui serait menacée. Les parades existent mais elles exigent de lourds investissements qui ne sont pas toujours jugés prioritaires. Les apports du numérique sont encore trop souvent considérés sous le seul angle de leur contribution au développement, les nécessaires investissements de sécurité étant largement sous-estimés. Il est à noter à cet égard le retard de l'Europe par rapport aux États-Unis.

Je voudrais enfin élargir un peu le sujet et partager avec vous quelques réflexions sur la place de la gestion de la qualité des données et de la robustesse des systèmes d'information dans la stratégie d'entreprise des banquiers et des assureurs. Vous avez souvent l'impression que les exigences du superviseur - qu'elles portent sur la qualité des données, sur le volume des informations à transmettre ou sur les formats et délais à respecter - sont excessives. Je ne prendrai pas parti sur ce point si ce n'est pour vous confirmer, s'il en était besoin, que les données demandées sont nécessaires à l'exercice d'une supervision moderne et que leur remise est prévue par les textes. Par contre, je voudrais souligner que les exigences du superviseur sont aussi celles qu'imposent à vos entreprises le marché et les concurrents. Les industries de la banque et de l'assurance sont en pleine mutation et elles doivent s'adapter à un environnement de marché qui les soumet à des pressions autrement plus fortes que celles des superviseurs. La qualité des données, la fiabilité et la sécurité des systèmes d'information sont au cœur du modèle d'affaires des banquiers et des assureurs et c'est de plus en plus de leurs performances dans ces domaines que dépend leur compétitivité. Le superviseur ne fait en quelque sorte qu'aligner ses exigences sur celles du consommateur. J'ajoute, même si ce sont des sujets qui ne seront pas abordés cet après-midi que banquiers et assureurs se

préparent à relever de nouveaux défis en intégrant dans leur approche du marché et de la segmentation de leurs clientèles les apports du big data, de la blockchain ou des objets connectés. Ce sont des révolutions en perspective pour l'exercice de vos métiers mais il est intéressant de noter qu'elles supposent toutes, comme prérequis, une parfaite maîtrise de vos systèmes d'information et des dispositifs de sécurité associés ainsi que de la qualité des données utilisées. C'est sans doute là une raison supplémentaire de faire de la qualité des données et de la robustesse des systèmes d'information un des objectifs stratégiques majeurs de vos entreprises.

Les présentations de cet après-midi porteront sur ces deux thèmes : La qualité des données et la robustesse des systèmes d'information.

Sur le premier thème, les attentes du superviseur en matière de qualité des données vous seront présentées successivement pour les secteurs de l'assurance et de la banque. En effet, si la problématique est fondamentalement de même nature, nos préoccupations et priorités du moment peuvent différer d'un secteur à l'autre. S'agissant du secteur de la banque, nous ferons un focus spécifique sur les attentes du superviseur européen à partir d'une présentation de Monsieur Giancarlo Pellizari qui représente la BCE et que je remercie vivement de sa présence cet après-midi. Nous vous présenterons ensuite les résultats d'une enquête qui vient d'être réalisée dans le secteur de l'assurance sur la qualité des données et la gouvernance des systèmes d'information.

Sur le deuxième thème, nous aurons successivement deux présentations. La première portera sur les risques liés à l'usage des technologies de l'information sous l'angle du risque opérationnel. La deuxième portera plus particulièrement sur le cyber-risque.

À la fin de chacune de ces deux sessions, les intervenants seront à votre disposition pour répondre à vos questions.

Les deux sessions de cet après-midi seront animées par Bertrand Peyret en charge à l'ACPR de la deuxième direction du contrôle des assurances.

Je lui laisse maintenant la parole et vous souhaite une excellente conférence ainsi que de nombreux et fructueux échanges avec les intervenants.